



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSGRADO

# PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN INGENIERÍA CIVIL CON MENCIÓN EN EMPRESAS DE LA CONSTRUCCIÓN

Planificación estratégica y calidad de gestión en la empresa  
Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de  
Moyobamba, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Ingeniería Civil con mención en Dirección de Empresas de la  
Construcción

**AUTOR:** \_\_\_\_\_

Monteza Dávila, Víctor (ORCID: [0000-0002-2128-3412](https://orcid.org/0000-0002-2128-3412))

**ASESOR:** \_\_\_\_\_

Dr. Carrión Barco, Gilberto (ORCID: [0000-0002-1104-6229](https://orcid.org/0000-0002-1104-6229))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de empresas de la construcción

**LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO — PERÚ**

**2022**

## Dedicatoria

A mi querida esposa, Edita, y a mis hijos: Giovany, Hellen, Elvis y Justin, quienes constituyen mi razón de ser, mi fuente de inspiración y la fuerza sublime que me impulsa a seguir adelante a pesar de las adversidades.

*Víctor*

## Agradecimiento

A Dios, el Creador del universo, por habernos concedido, hasta el momento, gozar de la luz de la vida.

A mis entrañables amigos: Henry, Gustavo, Julio, Lesley, Roxana, Américo, por formar parte de mis sueños, retos y derroteros y por confiar en las cosas posibles que día a día emprendemos.

Al Dr. Gilberto Carrión Barco, mi asesor de Tesis, por haber compartido sus sabias lecciones, por su paciencia infinita, y por hacernos ver a la investigación como algo sencillo. Nunca lo olvidaremos.

*El autor*

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iii
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>24</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	24
3.2. Variables y operacionalización.....	25
3.3. Población y muestra. ....	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	27
3.5. Procedimientos. ....	30
3.6. Método de análisis de datos. ....	30
3.7. Aspectos éticos.....	31
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>32</b>
<b>V. DISCUSIÓN:.....</b>	<b>37</b>
<b>VI. CONCLUSIONES:.....</b>	<b>43</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES:.....</b>	<b>45</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>46</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>55</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> <i>Población</i> .....	26
<b>Tabla 2.</b> <i>Muestra</i> .....	27
<b>Tabla 3.</b> <i>Validez de cuestionario</i> .....	29
<b>Tabla 4.</b> <i>Estadísticas de confiabilidad de variables 01 y 02.</i> .....	30
<b>Tabla 5.</b> <i>Nivel de planificación estratégica.</i> .....	32
<b>Tabla 6.</b> <i>Nivel de Calidad de gestión.</i> .....	32
<b>Tabla 7.</b> <i>Relación entre las dimensiones de planificación estratégica y calidad de gestión.</i> .....	33
<b>Tabla 8.</b> <i>Prueba de normalidad de las variables planificación estratégica y calidad de gestión.</i> .....	34
<b>Tabla 9.</b> <i>Relación entre variables planificación estratégica y calidad de gestión.</i>	35
<b>Tabla 10.</b> <i>Hipótesis general.</i> .....	35

## Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Dimensiones de Planificación estratégica .....	18
<i>Figura 2.</i> Calidad de gestión.....	19
<i>Figura 3.</i> Dimensiones de Calidad de gestión .....	21
<i>Figura 4.</i> Regresión lineal de Planificación estratégica y calidad de gestión. ....	36

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre Planificación estratégica y Calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022. El estudio fue de tipo básico, enfoque cuantitativo y diseño no experimental, descriptivo – correlacional, teniendo como muestra a 42 trabajadores de la unidad de estudio. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, cuya información fue procesada empleando formularios de Excel y SPSS 25. Los resultados permitieron determinar que la Planificación estratégica en la Empresa de estudio posee un nivel alto de 95% y un nivel medio de 5%. Por consiguiente, se determinó la Calidad de gestión con un nivel alto de 90.48%; un nivel medio de 7.14% y un nivel bajo de 2.38%. A partir de los resultados se concluyó que existe una correlación positiva muy alta entre Planificación estratégica y Calidad de gestión en la empresa de estudio, tal como muestra el estadístico Rho de Spearman con un coeficiente = 0.896\*\*, un valor de sig = 0.000 (p-valor < 0.01) y un coeficiente  $R^2=0.811$ , lo que significa que el 81.10 % de la Planificación estratégica influye significativamente en la calidad de gestión que esta ejerce.

**Palabras clave:** Planificación estratégica, calidad de gestión, posicionamiento de mercado.

## **Abstract**

The general objective of the research was to determine the relationship between Strategic Planning and Management Quality in the Construction and Consulting company ROTERMAR E.I.R.L of the province of Moyobamba, 2022. The study was of a basic type, quantitative approach and non-experimental, descriptive - correlational design. , taking as a sample 42 workers from the study unit. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire, whose information was processed using Excel and SPSS 25 forms. The results allowed us to determine that Strategic Planning in the Study Company has a high level of 95% and an average level of 5 %. Therefore, Management Quality was determined with a high level of 90.48%; a medium level of 7.14% and a low level of 2.38%. Based on the results, it was concluded that there is a very high positive correlation between Strategic Planning and Management Quality in the study company, as shown by Spearman's Rho statistic with a coefficient = 0.896\*\*, a value of sig = 0.000 ( p-value < 0.01) and a coefficient R2 = 0.811, which means that 81.10% of Strategic Planning significantly influences the quality of management that it exercises.

**Keywords:** Strategic planning, management quality, market positioning.



## I. INTRODUCCIÓN

Uno de los grandes desafíos encarados por las empresas de construcción del siglo XXI ha sido la búsqueda constante de la calidad de gestión que sus líderes han emprendido como un principio rector de supervivencia, frente a la competitividad laboral impuestos por su entorno. Pocos empresarios han sido conscientes de que, si sus compañías no se encuentran a la vanguardia de las exigencias sociales del mercado cada vez más cambiantes, inevitablemente estarían condenadas al fracaso, muchas veces sin haber despegado.

Según la revista Arcus Global (2018), la industria de la construcción ha representado el 11% del PBI de la economía del mundo, con una proyección de crecimiento del 13 % para el año 2020; no obstante a ser una grande promesa para la generación de empleos temporales y permanentes esta rama de la producción han conllevado en su seno grandes derroteros si queremos compararla con otras ramas del quehacer empresarial.

De acuerdo con lo explicado en esta revista, la baja productividad y rentabilidad representó un verdadero flagelo para el empresario. El 63% del tiempo de mano de obra directa se ha perdido en la espera del aprovisionamiento de materiales, maquinaria y viajes hacia el área de trabajo, lo que ha implicado que las constructoras se conduzcan bajo la bandera de una gestión inadecuada, como consecuencia de una mala planificación estratégica que no ha establecido sus prioridades ni destinado los presupuestos necesarios, y peor aún no ha engranado sinergias entre colaboradores para trabajar en torno a los objetivos previstos, (Al-Frijawy 2022). Por otro lado, el rendimiento del proyecto, la tenencia de mano de obra calificada y la sostenibilidad de la actividad empresarial han sobrevivido dentro del mismo escenario, marcados por el hito histórico que encarnan las políticas empresariales.

De manera global, la débil gestión que han ejercido las empresas constructoras a nivel del mundo ha estado íntimamente condicionadas por las malas prácticas y políticas empresariales que han impuesto sus líderes. La mayoría de estas sociedades que se dedicaron a la construcción, reflejaron un conocimiento mínimo del negocio y carecieron de especialización en alguna rama de ellas. La falta de personal idóneo o su desactualización dieron cabida a que la empresa se condujera

de manera improvisada, lo que se vio reflejado en el desconocimiento de las exigencias laborales del mercado, la formulación de propuestas técnicas deficientes, la falta de control de calidad y rendimientos de obra, gestión inadecuada del recurso humano y muchas veces el derroche de los activos financieros de la empresa, que limitaron alcanzar el éxito propugnado como empresarios, los niveles de exigencia del mercado y la satisfacción de sus clientes y colaboradores, (Prensa Real Estate 2019); (Torres 2020).

En el plano internacional (España), por ejemplo, para el informativo, El País Economía Cinco días (2021), la construcción civil fue de mucha promesa, debido al marco de inversiones engendrado por la Unión Europea; sin embargo, existieron fuertes amenazas para que estos proyectos se cristalicen en los tiempos previstos, debido a la carencia de trabajadores cualificados para su ejecución, lo que puso en riesgo el marco de inversiones y amenazó con ralentizar las ayudas comunitarias, que finalmente devinieron en una deficiente calidad en el proceso de gestión de los mismos.

En nuestro país, la situación de las empresas constructoras fue aún más complicada. La aguda crisis que experimentó el Estado, su débil política de inversiones para el financiamiento de proyectos, su incapacidad para diseñar modelos de gestión sostenibles, los elevados estándares de corrupción y la falta de una planificación adecuada, con objetivos estratégicos claros y aplicables a la realidad, la carencia de personal especializado, los estudios técnicos con deficiencias y el débil monitoreo durante su ejecución dieron cabida a que los proyectos terminaran contraviniendo los parámetros de calidad para los cuales han sido previstos. Superar estas limitaciones implicó adoptar nuevas metodologías y estilos de aprendizaje; no obstante, exigió de un gran compromiso político y consenso entre los diferentes actores del rubro de la construcción civil, conceptualizado desde la adecuación de los instrumentos normativos y administrativos, el entrenamiento del personal de trabajo y la designación presupuestaria para la implementación de un nuevo modelo de gestión, que permitió mejorar la calidad y eficiencia de los proyectos desde su concepción hasta su operación y mantenimiento, (Optimiza Contratistas 2021).

Según el informe presentado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), publicado por Project Management Institute (2020), el sector construcción representó el 6% del PBI nacional, con un total de 23700 empresas constructoras y 62200 inmobiliarias, lo que generó alrededor de 1000809 empleos temporales y permanentes; sin embargo, la débil institucionalidad, la falta de planificación estratégica y la carencia de inversiones sembraron el pesimismo en las empresas del rubro de la construcción civil el año 2021, con una consiguiente caída del 24%, respecto a sus operaciones financieras de años pasados, lo que condujo a muchas de éstas al cese definitivo de sus funciones.

De otro escenario resaltaron las políticas inadecuadas de supervisión y control que ejercieron las empresas en la ejecución de proyectos lo que permitió que la calidad de gestión sea deficiente, deviniendo en pérdida de credibilidad y niveles de competitividad dentro del mercado laboral. A pesar de contar con herramientas tecnológicas modernas para la planificación y programación estratégica, la mayor parte de estas corporaciones siguieron trabajando de manera empírica lo que trajo como consecuencia riesgos y pérdidas cuantiosas tanto para el empresario como para la sociedad beneficiaria en su conjunto. A la fecha, han sido pocos los empresarios que apostaron por la búsqueda de nuevas variantes para alcanzar cambios de sostenibilidad y crecimiento dentro de su entorno de trabajo, lo que ha traído como consecuencia indicadores de éxito frente a sus competidores, (Ore, Olortegui y Ponce 2020).

Para el autor del libro *Strategic Management Concepts*, Pérez (2020), la crisis económica que experimentó el país tuvo que ser encarada desde una perspectiva estratégica, donde la planificación de las diferentes decisiones adoptadas por la empresa no hayan sido resultados de premoniciones, sino de eficiencia y eficacia conjunta en la formulación e implementación de políticas sanitarias y económicas fiscales que imponga el Estado y la creatividad e innovación de sus líderes para reinsertarse en el mercado laboral o reinventarse nuevas formas de trabajo, acorde a las exigencias del momento.

La provincia de Moyobamba, ubicada en el departamento de San Martín, no fue ajena a esta realidad. La mayoría de empresas que se dedican al mundo de la construcción cuentan con una débil planificación estratégica, lo que ha impedido

alcanzar una adecuada calidad de gestión al momento de ejecutar sus proyectos. Gran parte de ellas han ejercido un liderazgo bajo la bandera de la informalidad, por lo que su existencia fue voluble; es decir, aparecieron y desaparecieron movidas por las oportunidades del momento, lo que conllevó, generalmente, a operar desde sus domicilios o en locales sin condiciones mínimas de seguridad y confort para sus trabajadores, y cuyos efectos finalmente se vieron reflejados en los consumidores.

En el plano más específico, la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L ha sido una de las pocas instituciones que ha logrado quedarse en el mercado y que a la fecha se puede visualizar la continuidad de sus labores en el mundo de la construcción civil y su estabilidad de mercado, por lo que surgió la inquietud de querer conocer las fortalezas de dicha empresa. En torno a ello se plantearon las siguientes interrogantes: ¿Qué relación existe entre planificación estratégica y calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022? (PG), ¿Cuál es el nivel de planificación estratégica en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022? (PE 1), ¿Cuál es el nivel de calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022? (PE 2), ¿Cómo se relacionan las dimensiones de planificación estratégica y la calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022? (PE 3).

Como se puede advertir, la presente investigación tuvo una fuerte justificación teórica, en virtud de que el precepto principal ha sido contribuir con el enriquecimiento del conocimiento científico, a partir de los resultados obtenidos del contraste entre planificación estratégica y calidad de gestión, dentro de esta rama del quehacer laboral. Los resultados de este estudio sirvieron como insumo fundamental para el fortalecimiento de la gestión empresarial de la Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L, para empresarios en carrera de la ciudad referente y para quienes pretendan incursionar en esta disciplina laboral al momento de alinear sus políticas de desarrollo.

De igual forma, la investigación se justificó socialmente, toda vez que la falta de una adecuada planificación estratégica ha generado gran desconcierto contra la

calidad de gestión en las empresas constructoras, lo que limitó al empresario alcanzar un crecimiento eficiente en los diferentes proyectos desarrollados. Los descontentos laborales y la débil empatía entre actores del desarrollo empresarial fueron consecuencia de las malas prácticas administrativas que estas ejecutaron por falta de una adecuada planificación. Al carecer de un norte bien definido y no contar con objetivos claros ni con un sólido código de ética indefectiblemente estaban condicionadas a fracasar en el intento de competir con reglas de mercadeo cada vez más exigentes, o movidos por las tentativas del momento incurrieron en perjuicios económicos a sus colaboradores al no cumplir las responsabilidades sociales establecidas por la legislación laboral. Desde esta perspectiva, la presente investigación pretendió determinar la relación existente entre planificación estratégica y calidad de gestión de la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L, lo que permitió advertir a la alta dirección de los grandes beneficios que esta aportaba, si se aplicaba adecuadamente.

Del mismo modo, la investigación desarrollada ha poseído una fuerte Justificación práctica, por cuanto está enmarcada en la información recogida y procesada durante el desarrollo de la investigación. A lo largo de todo este trayecto, el investigador pudo observar y experimentar las conductas de los fenómenos de estudio que fueron sustentadas a través de conclusiones que repercutirán en el enriquecimiento del conocimiento científico. Siendo la planificación estratégica la columna vertebral para alcanzar la calidad de gestión en las empresas constructoras, los resultados obtenidos permitieron formular recomendaciones para que la empresa en estudio pueda ejercer una eficiente gestión de sus recursos patrimoniales y humanos, y alcanzar los objetivos estratégicos que ha proyectado.

Por otro lado, el presente trabajo ha tenido una fuerte justificación metodológica, por cuanto tuvo como amparo al Método Científico. Estuvo considerada como investigación básica, de carácter no experimental, descriptivo – correlacional, por lo que las variables intervinientes en el estudio, aunque no fueron manipuladas durante el proceso de investigación, han sido objeto de comparaciones entre las mismas, a partir de la información recogida, tras la aplicación del cuestionario de encuesta a la muestra de estudio.

Por consiguiente, el estudio tuvo una justificación por conveniencia al estar orientado íntimamente a los altos mandos, profesionales, técnicos y personal obrero de la empresa focalizada. Directivos de la empresa y colaboradores de los diferentes proyectos ejecutados brindaron la información pertinente para validar los resultados del fenómeno de estudio.

Como objetivo general, esta investigación buscó determinar la relación existente entre Planificación estratégica y calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022. Como objetivos específicos buscó identificar el nivel de planificación estratégica en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022, (O1). Identificar el nivel de calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022, (O2). Determinar la relación entre las dimensiones de planificación estratégica y la calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022, (O3).

Del mismo modo, durante el proceso de investigación se planteó como hipótesis general (HG): Existe relación significativa entre planificación estratégica y calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022. De igual manera se planteó la hipótesis alterna (HG0): No existe relación significativa entre planificación estratégica y calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022,

Por consiguiente, se plantearon las hipótesis específicas: El nivel de planificación estratégica en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022, es alto. (H 1); El nivel de calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba – 2022, es alto. (H 2); Existe relación significativa entre las dimensiones de planificación estratégica y la calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022 (H3).

## II. MARCO TEÓRICO

Tanto planificación estratégica como calidad de gestión han sido estudiadas en diferentes espacios y desde perspectivas diversas.

En el plano internacional, por ejemplo, Rey et al. (2022) en su trabajo de investigación de tipo básica y diseño no experimental pretendieron fomentar una reflexión sobre la importancia de la gestión de calidad dentro de las empresas. Para dicho fin tomaron como muestra de estudio a empresas latinoamericanas de diferentes rubros manufactureros adheridos a la tecnología de la industria 4.0. Para dicho proceso emplearon el análisis documental como técnica las fichas bibliográficas y de resumen como instrumentos de recolección de datos. Los resultados obtenidos con este análisis expresan de manera concisa que la calidad de gestión es consecuencia de la aplicación de un conjunto de estrategias que dan cabida a la toma de decisiones y a la adopción de modelos automatizados para diagnosticar y prevenir errores. El empleo de tecnologías modernas permite adoptar el uso responsable de los recursos, la gestión adecuada y en tiempo real de las informaciones que demanda el cliente o la empresa para satisfacer sus necesidades. Para ello la empresa necesita implementarse con recursos humanos cualificados y tecnología a la vanguardia de las circunstancias actuales.

Bajo el mismo propósito, Cuenca, Compte y Zeler (2022) en su trabajo de investigación de tipo básica y diseño no experimental se trazaron como objetivo conocer la planificación estratégica de las áreas de imagen de las empresas españolas que mayores ventas generan en el mercado, respecto a sus actividades de comunicación.

Para este fin elaboraron una encuesta que fue aplicada a la muestra de estudio (profesionales del área de comunicaciones de cada una de ellas), a fin de conocer la manera como venían encaminando las diferentes relaciones públicas como empresa y qué herramientas tecnológicas eran las más empleadas en el medio digital. Los resultados de la encuesta arrojaron resultados muy reconfortantes. El 91% de los encuestados afirmaron que los planes previstos para mejorar las relaciones públicas en los medios digitales se relacionan con el resto de operaciones de comunicación de la empresa. Un 81.7% dio cabida a la investigación preliminar antes de formular sus planes estratégicos digitales; el resto

de encuestados reflejaron un débil manejo de planificación o simplemente no lo ponían en práctica. De estas aseveraciones, concluyen que existe una mirada favorable hacia la gestión estratégica de las relaciones públicas en el ciberespacio de manera profesional, aunque existen variables del pensamiento estratégico que deben ser superadas.

Con la misma inquietud, Salas, Mendoza y López (2021) proyectaron una investigación de tipo básica, diseño no experimental y nivel descriptivo con la finalidad de conocer el estado de planificación estratégica que se desarrollaba en las empresas de servicios públicos domiciliarios de Riohacha (Colombia), a partir del análisis de las etapas, componentes e indicadores de desarrollo aplicados en ese contexto. Como técnica emplearon la encuesta y un cuestionario de 30 preguntas, con escalamiento tipo Likert, aplicado a los directivos de las cuatro empresas que representaban su muestra de estudio, obteniendo información relevante respecto al componente planificación dentro de estas corporaciones que brindan servicios en el ayuntamiento municipal. Tras la sistematización de los resultados mediante la aplicación de la estadística descriptiva, los investigadores concluyen que existe conocimiento respecto a planificación estratégica; no obstante, se advierte que no se lo pone en práctica, lo que da cabida al congelamiento de los objetivos organizacionales.

Desde otro escenario, González et al. (2021) elaboraron una propuesta estratégica para la mejora de gestión de la Constructora de Obras de Ingeniería No. 17. El desarrollo de la investigación de tipo básica, diseño no experimental y alcance descriptivo propositivo tuvo como muestra de estudio a 18 miembros del concejo de dirección y especialistas de áreas. Como técnicas emplearon entrevistas, encuestas y el análisis documental, cuyos resultados reflejaron una ligera preponderancia a nivel de oportunidades y debilidades respectivamente. El estudio centró su atención en las cuatro etapas que conforman el plan estratégico: la investigación y el análisis, la técnica DAFO y la toma de decisiones, los mismos que al ser sometidos a interpretación permitieron reformular la filosofía empresarial, toda vez que su pobreza de concepción le condicionaba a estancarse en sus propias posibilidades. Por otro lado, se determinaron los valores compartidos a nivel de jerarcas y colaboradores. La información reflejó el predominio de las debilidades



sobre las fortalezas, a nivel interno, y una situación externa ligeramente favorable donde las oportunidades predominan sobre las amenazas.

Por consiguiente, Lobato (2020) en una investigación de tipo básica, diseño no experimental y alcance descriptivo, aplicada a los municipios de España quiso conocer si estos contaban con una planificación estratégica acorde a las exigencias del momento para promover el desarrollo social de sus territorios. Para conseguir este propósito, el investigador tomo como población censal a los 8000 municipios que existen en ese país, pero lo cual empleó la técnica del análisis documental y como instrumento las fichas resumen y bibliográficas, aplicados al atlas digital estadístico del Ministerio de Fomento, en cuyo trasfondo concluye que de todos los ayuntamientos que existen en el estado español, el 19% no cuenta con un plan general, y que además uno por cada cinco ha bosquejado su plan en los últimos diez años, y que según estadísticas del Ministerio de Fomento estas entidades rechazan al planeamiento o lo subvaloran como instrumento válido para forjar el modelo de desarrollo sostenible.

Por su parte, Grandón y Gutiérrez (2020) realizaron una interesante investigación para conocer la interrelación entre planificación estratégica y los resultados electorales de los comicios presidenciales en Chile. La investigación fue de carácter cualitativa, descriptiva correlacional. En este estudio se tomó como muestra de estudio a los aspirantes al sillón presidencial, a los orientadores y consejeros políticos, así como a los coordinadores de campaña, mediante la aplicación de entrevistas y como instrumentos las guías de entrevista semi estructuradas, las mismas que al ser analizadas y tabuladas estadísticamente les permitió hacer comparaciones entre las estrategias de trabajo empleadas por los candidatos durante las justas electorales de primera vuelta (2017) y las teorías existentes, respecto a planificación de este tipo de eventos.

En similares condiciones, Gonzalez et al. (2019) realizaron estudios en DITECO CONSTRUCTORES, con el objetivo de desarrollar una estrategia de planificación para mejorar la calidad de edificaciones en la ciudad de Quevedo (Ecuador). La investigación fue de carácter cualitativa y cuantitativa y emplearon como métodos de estudio a los métodos lógicos respectivamente. La información fue recogida de ejecutivos y clientes de la empresa, a través de encuestas y entrevistas

estructuradas, cuyo resultado ha permitido la concretización de una propuesta válida que a la competitividad y fomenta la sostenibilidad de la misma.

Por su parte, Garcia et al. (2017) desarrollaron un estudio de naturaleza no experimental, descriptiva - transversal con el propósito de analizar las etapas de la planificación estratégica que desarrollan las PYMES en la ciudad de Barranquilla (Colombia), de las cuales se tomaron 41 de ellas como muestra no probabilística de las 75 que se encuentran registradas y en estado activo, según la Cámara de Comercio de dicha ciudad. La información fue recogida de gerentes, propietarios y administradores de dichos negocios, mediante la aplicación de cuestionario de encuesta, y procesada mediante métodos estadísticos, lo que les permite concluir que las etapas de la planificación estratégica que desarrollan sus líderes son de nivel moderado y necesitan implementarse estrategias que fomenten condiciones de desarrollo entre directivos y el resto de la empresa.

Por su parte, Gutiérrez et al. (2016) buscaron resaltar la importancia que tiene la planificación estratégica para revertir situaciones controversiales presentes y sobre todo avizorar un futuro de éxito para la empresa. El estudio estuvo orientado al diseño de un modelo de plan para el departamento de ciencias de una universidad estatal de Venezuela, bajo el modelo descriptivo exploratorio no experimental y enfoques cualitativo y cuantitativo, necesarios para el contraste de hipótesis y del modelo PES, propuesto por Matus (1987). La información fue recogida mediante la técnica del análisis documental y la entrevista semi estructurada de quince interrogantes abiertas, administradas a la muestra de estudio (colaboradores de la entidad, vinculados de manera directa con los procesos académicos – científicos y administrativos del departamento de investigaciones institucionales), la misma que sirvió de insumo para la formulación de la propuesta de plan de carácter direccional que le abrirá nuevas posibilidades para la consecución de mayores recursos.

En el contexto nacional, Minaya (2021) se propuso conocer la relación entre planificación estratégica, productividad y competitividad en empresas constructoras medianas de la ciudad de Chimbote, mediante la aplicación de un estudio cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional. Para dicho fin, aplicó un cuestionario de 40 ítems a 53 trabajadores de la empresa constructora DARL, cuyo resultado arrojado por la prueba del coeficiente de correlación PEARSON

correspondiente a 0.921 reflejan la estrecha correlación que existe entre variables de estudio.

De igual forma, Amaya et al. (2020) desarrollaron un estudio sobre aprendizaje y rendimiento escolar universitario, donde se buscó la reflexión y el debate en base a fundamentos y enfoques teóricos de la calidad de gestión y sus respectivos principios. La investigación fue de tipo básica y carácter cualitativo con un enfoque documental. El sustento teórico está amparado en artículos de corte científico y documentos de autores diversos, que permitieron un conocimiento global del problema de estudio mediante la confrontación de teorías. La investigación empleó como técnica el análisis documental y como instrumento las fichas bibliográficas y de resumen, teniendo como muestra de estudio a universidades del Perú. La sistematización de informaciones les permitió concluir que la satisfacción del cliente, la calidad del liderazgo, la eficiente gestión del recurso humano; la forma como se encaminan los procesos; la búsqueda de mejora continua y las relaciones con los proveedores, constituyen los principios más relevantes para alcanzar calidad de gestión que responda a las expectativas y demandas vigentes.

Por otro lado, Coronel y Acevedo (2020), pusieron en marcha una investigación, que tenía como objetivo conocer la correlación entre las variable planificación estratégica y el tipo de servicio que se impartía en la Universidad Federico Villarreal, facultad de psicología. En dicho estudio se empleó la técnica de la encuesta, aplicando dos cuestionarios a una muestra de 168 estudiantes, información que fue procesada haciendo uso del Excel y el SPSS (programa estadístico), y que al ser sometida a la prueba de hipótesis mediante el coeficiente  $r$  de Pearson se obtuvo una significatividad del 0,05, lo que les permitió concluir que existe una correlación directa, moderada y significativa con la calidad del servicio en dicha casa de estudios.

Bajo la misma perspectiva, Gonzales y Claros (2018) desarrollaron una investigación para medir el efecto de la planificación estratégica en la administración de la empresa PAKATNAMU E.I.R.L bajo la perspectiva de la investigación básica, diseño no experimental, correlacional - transversal y metodología inductiva – deductiva. En dicho estudio se tomó como muestra censal a los 42 colaboradores de la institución, a quienes se les administró dos

cuestionarios, cuya información fue procesada mediante el software estadístico SPSS V – 24, logrando demostrar la alta incidencia entre variables, con un índice de 0,821 de acuerdo al coeficiente de PEARSON.

De igual manera Llamoctanta y Dafve (2018) en su artículo científico buscaron determinar la interrelación entre planificación estratégica y gestión administrativa en la empresa de productos Unión, al amparo de una investigación cuantitativa transversal de tipo descriptivo correlacional. Para el recojo de información emplearon la encuesta con 20 preguntas en la escala de Likert por cada variable, aplicada a una muestra de 68 trabajadores de la referida empresa. De los resultados obtenidos, concluyeron que ambas variables son conocidas y aplicadas por todos los trabajadores en un nivel elevado, lo que refleja una gestión muy eficiente, tal como lo valida la hipótesis de estudio, contrastada a través del chi calculado de 8.90 con relación al chi crítico de 6.20.

En iguales condiciones, Guevara (2018) planteó su investigación de tipo aplicada, cuantitativa, descriptiva correlacional para medir la relación entre plan estratégico y competitividad de una constructora en la ciudad de Cajamarca, la misma que tuvo como muestra de estudio a 52 de sus colaboradores, y a quienes se les administró una encuesta con un cuestionario de 48 preguntas en la escala de Likert, y que al ser sometida a evaluación de hipótesis, mediante el coeficiente de evaluación Pearson, da como resultado un nivel de significancia del 1%, concluyendo que ambas variables se correlacionan significativamente.

Bajo el mismo horizonte, Gutiérrez (2018), también proyectó un estudio de investigación en función a las variables planificación estratégica y gestión de proyectos en la Municipalidad de Ayahuanco (Ayacucho), para conocer el grado de incidencia entre ambas variables. La investigación fue de tipo básica, no experimental, descriptivo - correlacional. Para ello aplicó una encuesta a 30 trabajadores de la institución municipal, de los cuales el 56.7% afirman que la gestión de proyectos y la planificación estratégica que se practica en dicho ayuntamiento son deficientes.

Sobre la misma lógica, Alarcón (2018) realizó estudios sobre la influencia que ejerce la planificación estratégica en el desarrollo de las MYPES de la Ciudad de Dios en San Juan de Miraflores, por lo que a través de un estudio de tipo básica,

enfoque cuantitativo - no experimental, se aplicó una encuesta con 20 preguntas a una población muestral de 60 empresas, cuyos resultados al ser procesados estadísticamente permitieron concluir que ambas variables se relacionan significativamente, por lo que su implementación dentro de estas instancias de producción permiten asegurar un servicio de calidad, el uso adecuado de los recursos, evitando fracasos y minimizando riesgos para los intereses del empresario.

De igual forma, Balta (2018) realizó estudios sobre planificación estratégica y toma de decisiones en la Empresa JM&B Consultores SAC para conocer la correlación existente. En esta investigación de tipo básica y diseño no experimental participaron como muestra 70 empleados de la referida entidad, a quienes se les planteó una encuesta con un cuestionario de 33 interrogantes en la escala de Likert, donde se logró determinar directa correlación entre variables.

Con igual enfoque, Ramírez (2015) desarrolló una investigación cuantitativa a una muestra de 94 docentes y 17 administrativos de 04 instituciones educativas, seleccionadas mediante el método no probabilístico, para medir la correlación entre Planificación estratégica y los parámetros de calidad administrativa de dichas entidades. El recojo de información se llevó a cabo empleando la técnica de la encuesta y como instrumento el un cuestionario de 26 interrogantes, donde se determinó que la planificación estratégica que desarrollan las II.EE inciden en la calidad de gestión que estas patentan.

Las variables de estudio de la presente investigación han formado parte del quehacer cotidiano de las instituciones públicas y privadas en todas las sociedades del mundo. La tendencia a la mejora continua, ser eficientes y eficaces dentro del campo de la administración empresarial ha despertado retos y desafíos por estar a la vanguardia no solo de las exigencias que plantean los clientes, sino también de la competencia cada vez más agresiva e innovadora. Dentro del esquema gubernamental del Perú, el Centro Nacional de Planeación Estratégica (CEPLAN) como ente rector de la planificación y regulación de las políticas nacionales, por encargo de la Presidencia del Consejo de Ministros, es el responsable de monitorear la hoja de ruta del desarrollo nacional desde un punto de vista participativo, concertado y transparente que permita mejorar la calidad de vida y el

desarrollo del país con sostenibilidad, (Instituto de Ciencias HEGEL 2021).

A lo largo del tiempo, muchos autores han esbozado constructos y teorías con enfoques y perspectivas distintas referente a las variables de estudio. Armijo (2011) definió la planeación estratégica como una herramienta valiosa para la gestión, puesto que permite a las instituciones tomar decisiones eficientes y eficaces en la administración de bienes y servicios que transfieren, tanto en el presente como en el futuro, mediante un proceso de acomodo a los cambios y desafíos que surgen del entorno. Esto implica establecer objetivos de carácter prioritario y definir las estrategias de trabajo a emplearse para la consecución de los propósitos trazados. También la concibe como un proceso continuo que requiere de retroalimentación permanente para medir el resultado que deviene de la ejecución de estrategias. Dentro de la esfera pública, la planificación estratégica permite la priorización de necesidades y la designación y ejecución de recursos de manera óptima en el ejercicio de la gestión por resultados.

Dentro de las concepciones modernas, el planeamiento estratégico es considerado como una herramienta empresarial superior que promueve ventajas competitivas dentro del mercado. Sus proyecciones de corto, mediano y largo plazo permiten establecer objetivos, trazar estrategias y definir acciones de competitividad y posicionamiento en el mercado, así como generar sinergia con otras organizaciones para afrontar en conjunto los desafíos del mercado y de la competencia imperantes. Permite conocer de cerca el horizonte de su destino y cómo superar las adversidades con las cuales conviven, y mantiene a la expectativa de las exigencias con una cultura de prevención, con mejores posibilidades para adaptarse y adecuarse a los constantes cambios sociales, para lo cual necesita que todos sus colaboradores trabajen articuladamente, imponiendo todos sus esfuerzos, su inteligencia colectiva, que la acepten como tal, la entiendan y la hagan un estilo de vida en el trabajo (Chiavenato 2017).

Para Rojas y Medina (2012), la planificación estratégica se entiende como el proceso directriz donde la alta dirección de la empresa ordena los objetivos, disponen de sus recursos y definen las políticas para la consecución de los mismos. Se concibe como la herramienta de dirección superior donde los planes y programas que se implementan sus líderes son evaluados periódicamente para ver

sus resultados. Para el autor, la planeación estratégica para lograr su propósito debe enmarcarse en cuatro lineamientos: La oportunidad del medio, las competencias y recursos con los que cuenta la empresa, los intereses y deseos que impone la alta dirección y la responsabilidad social con quienes interactúa.

Según Arranz (1995), la planificación estratégica está considerada como una de las funciones vitales de la administración. Es la ruta trazada por los líderes de la organización para alcanzar la visión de conjunto tanto en el presente como en el futuro. Este aspecto requiere que la empresa evalúe lo que tiene a su entorno y su capacidad de respuesta frente a las exigencias del medio que le rodea y en torno al cual proyecta su porvenir. Como un proceso superior esta herramienta permite reflexionar constantemente sobre la misión proyectada, sobre su propia filosofía, la forma de ver las cosas y los objetivos estratégicos que se ha tomado como reto alcanzar. Constantemente evalúa su entorno para medir los niveles de riesgo que engendra la competencia y las oportunidades y debilidades que subyacen en torno a ella. Para alcanzar este propósito, este instrumento de gestión acoge el análisis sistemático del presente, la visión del futuro que ansía para la empresa, evalúa los programas trazados y controla las acciones de los planes, lo que exige de sus líderes una forma particular de pensar e imaginar futuros escenarios, capacidad de planeamiento y firme convicción para ponerla en práctica.

De acuerdo con Prasad (2020), la planificación estratégica es una herramienta ventajosa y necesaria que permite a las organizaciones orientarse y adecuarse a las modificaciones ambientales, sociales, políticas y económicas mediante la implementación de planes eficientes que minimicen los problemas existentes y se obtenga el mayor provecho de las oportunidades del momento frente a su competencia, para alcanzar el éxito en el futuro. Según el autor, esta herramienta sirve para analizar la situación en la que se encuentra el negocio para decidir su rumbo futuro, haciendo uso adecuado de los recursos disponibles. Para ello necesita discriminar el orden de importancia de los objetivos previstos en función a los recursos con los que cuenta, y antever las posibles variables que puedan intervenir en el porvenir de la empresa.

Para la NATIONAL MINORITY AIDS COUNCIL (2016), La planificación estratégica es un instrumento de gestión que sirve para varios propósitos: permite realizar un

mejor trabajo dentro de la organización, concentrando toda la energía de sus colaboradores y garantizando que éstos trabajen en busca de las metas previstas, evaluando y ajustando la dirección de la misma, en torno a un escenario cada vez más cambiante. Esta herramienta proporciona el plan maestro, traza el direccionamiento y los objetivos que utiliza una organización para lograr sus propósitos.

Planeamiento estratégico es un proceso que demanda de reflexión y retroalimentación permanente, respecto a cómo se están encaminando las estrategias. Planear con estrategia significa encarnar grandes decisiones, articular objetivos estratégicos realizables y medibles que coadyuven al cumplimiento de la filosofía empresarial, a partir de rigurosos mecanismos de seguimiento, evaluación y control de los mismos. El éxito empresarial tiene por supuesto el control de la gestión, y esto se logra únicamente con un proceso previo de planificación estratégica,(Ogliastri 2009).

Para United Nations (2008), la planeación estratégica es un proceso que permite mirar el porvenir, a partir de la identificación de posibilidades y limitaciones en torno a las cuales se deben alinear las decisiones empresariales. Consiste en comprender quiénes son los principales consumidores, qué necesitan para poder implementar la estrategia de forma eficaz y eficiente.

Para Hax y Majluf (1986), planeación estratégica es una práctica de buena gerencia que combina el esfuerzo constante, la disciplina para recolectar información, la exploración de alternativas posibles y la examinación de las implicancias de las decisiones presentes en las futuras condiciones de la organización. En todo este proceso es indispensable el compromiso del líder, del involucramiento y consenso de todos los trabajadores, de los recursos disponibles, del realismo a lo largo de todos los procedimientos que desarrolla y de las prioridades establecidas para orientar racionalmente la designación de recursos.

#### **DIMENSIONES DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

Para efectos de la presente variable, se consideraron tres dimensiones:

Como primera dimensión se concibe a la Filosofía empresarial, la misma que hace referencia al aspecto visionario que una organización conceptúa para orientar el



devenir empresarial, con el compromiso consciente de todos sus integrantes. La filosofía empresarial resume la existencia misma de la empresa, su forma de ser, sus aspiraciones y sueños, igual que sus propósitos, aspiraciones, creencias y valores corporativos que sus integrantes ponen en práctica, bajo el direccionamiento de sus líderes (Hernandez 2016) . La filosofía empresarial se enfoca en tres componentes:

La misión que encarna el compromiso de todos los miembros de la organización, en torno a la visión y los objetivos previstos, centrados en el cliente, el contexto donde interactúa y específicamente por cada área de la empresa, (Policastro 2000).

La visión como aspiración de futuro describe la posición de mercado que aspira alcanzar una organización dentro de 5, 10, 15 o 20 años en relación a su competencia, (Bowen 2019).

Los valores corporativos como símbolo de distinción y estilo de vida están integrados en la personalidad de una empresa, desempeñando un análogo papel al que practicamos los seres humanos; que dirige patrones de comportamiento e influye en las relaciones internas y externas de la organización; es decir, para con sus clientes, proveedores y frente a sus propios competidores, (Gorenak 2012).

Como segunda dimensión se considera a los objetivos estratégicos, que vienen a ser manifestaciones medibles y limitadas por el tiempo que la empresa avizora, haciendo uso de sus recursos. Los objetivos delimitan el destino de la empresa hacia dónde quiere llegar, en función de los fines trazados en su visión y misión en un lapso determinado, por lo que requiere una evaluación cuidadosa y la comprensión de las capacidades, de los recursos tangibles e intangibles de la organización, lo que implica un elevado compromiso de la alta dirección con la acción y los resultados, (Bora, Borah y Chungyalpa 2017). Para ello es necesario definir la logística adecuada, a fin de que los objetivos y fines previstos logren su cometido para los cuales fueron trazados. Estos pueden ser diseñados para ser ejecutados en períodos distintos, de acuerdo al diagnóstico real de la institución, por lo que necesita el empoderamiento de todos sus colaboradores, (Serna 2008).

Los objetivos estratégicos pueden ser de naturaleza cuantitativa, como la obtención de mayores utilidades, el aumento de valor en el mercado, los costos mínimos de producción, el crecimiento empresarial y la conquista de mayor número de clientes;

por su parte, la cualitativa, centra su atención en satisfacer la demanda de los clientes, la imagen de la propia empresa desde la perspectiva del cliente y de la competencia, la calidad del producto, la satisfacción de sus trabajadores, la consolidación en el mercado, la supervivencia frente a sus competidores y la responsabilidad social dentro del contexto donde se desenvuelve.

La tercera dimensión corresponde a políticas empresariales, entendida como un conjunto de principios y reglas que la empresa estipula para ser puesta en práctica por todo el personal que forma parte de ella, donde todos se responsabilizan a cumplirlos para alcanzar sus objetivos estratégicos, y que permite a sus líderes una adecuada toma de decisiones al momento de elaborar sus planes organizacionales. Dentro de las más resaltantes, figuran: política de calidad, de compromiso con el medio ambiente, de seguridad y salud ocupacional, anticorrupción, de salarios justos y compensaciones, de meritocracia, de mejora continua, etc. (Jiménez 2014).



Figura 1. Dimensiones de Planificación estratégica

Fuente: El propio autor

Por otro lado, la calidad de gestión es otra de las grandes preocupaciones que pone en vilo a los empresarios para mantenerse a la vanguardia de las expectativas que impone el mercado y de las exigencias que siembra la competencia. La calidad de gestión engloba muchas variables que no solamente atañe a las acciones desarrolladas dentro de la institución, sino también al conjunto de elementos

contextuales con quienes interactúa directa o indirectamente al momento de realizar sus operaciones.

Existen muchas conceptualizaciones que se han abordado sobre esta materia. Así por ejemplo, para Diputación de Alicante (2011), la calidad está entendida como el grado de satisfacción que un determinado bien o servicio cumple con las expectativas que esperan los consumidores, aspecto que se forja a través de sistemas integrales de gestión que genere sinergia entre las necesidades de los clientes, los planes que se conciben para lograr estos propósitos, los recursos disponibles y el firme compromiso de las personas que intervienen dentro de ella.



Figura 2. Calidad de gestión

Fuente: El propio autor

El concepto moderno de calidad de gestión hace referencia a todos los procedimientos desarrollados por la empresa y que están presentes en las diferentes tareas que desarrollan los trabajadores, y que de las relaciones integrales entre planes, estrategias, sistemas y procesos para alcanzar productos de calidad permiten alcanzar la satisfacción de los clientes, de sus colaboradores, la competitividad con otras empresas, la comprensión de la variabilidad y la evaluación permanente a la que debe someterse la empresa para mitigar sus impactos que puedan perjudicar su estabilidad, (Camisión, Cruz y González 2006).

Para Udaondo (1992), la calidad de gestión es entendida como un conjunto de formas que la empresa emplea para posicionarse dentro del mercado laboral. Este concepto alude a la direccionalidad con proyección de futuro que impone la gerencia y sus colaboradores implementan los programas y controlan los resultados alcanzados en el conjunto de actividades desarrolladas, a partir de un monitoreo y control permanente que se traduce en una escala de mejoras continuas.

Según Romero (2019), la calidad de gestión se conceptúa como el producto que se consigue como consecuencia del empleo de procedimientos, estrategias y acciones que impactan significativamente en todos los elementos que mantienen relaciones con la empresa. El concepto de calidad va más allá del producto y sus caracteres, objeto de las relaciones mercantiles: centra su atención en el estado de satisfacción que envuelve a clientes, proveedores de mercancías, trabajadores, la competencia que se proyecta en el mercado. Realizar una gestión de calidad es saber encaminar las estrategias adecuadas para prevenir situaciones que afecten a los intereses empresariales, centrando su máxima atención en el clima laboral que permita destinar todos los esfuerzos a las atenciones que demandan los clientes y a la vez focalizados en un constante proceso de mejoras continuas para generar ventajas competitivas con referencia a los de su entorno.

La gestión de calidad es entendida como el universo de posibilidades que las instituciones ponen en práctica para alcanzar sus objetivos trazados. La calidad no se mide únicamente en el producto, el servicio que se brinda o el grado de satisfacción que puedan encarnar los clientes, sino que su enfoque irradia un horizonte más amplio que alcanza a los propios medios que se emplean en el proceso de producción, (INATEC 2017).



Figura 3. Dimensiones de Calidad de gestión

Fuente: El propio autor

Para efectos del presente trabajo, la variable estuvo constituida por cinco dimensiones: La primera hace referencia a la satisfacción de los clientes, entendida como una impresión personal producida por la percepción de algo que supera sus expectativas. Una percepción adversa, fomenta insatisfacción. Una percepción similar a sus expectativas pasará por desapercibida, puesto que forma parte de lo que espera recibir. Un bien o servicio se considera de calidad cuando sobrepasa o está a la altura de las demandas del consumidor. La calidad no solo busca clientes satisfechos, sino clientes leales y que se encantan con el producto y la calidad de atención que reciben. Los clientes satisfechos no se dejan influir por la publicidad de la competencia ni por los incentivos que estos proponen, sino que se mantienen leales porque encuentran en su proveedor a un amigo dispuesto a satisfacerle en sus demandas, (Bruni 2017).

La segunda dimensión se refiere a la calidad de liderazgo que encarnan sus representantes. El estilo que éste imponga, el grado de formación que patente, las estrategias para encarar situaciones y el compromiso con la calidad constituye la esencia para el desarrollo y sostenimiento empresarial. De la forma como se

proyector el líder ante sus colaboradores se multiplicarán los esfuerzos para alcanzar los objetivos trazados, a través de otras personas. Para ello será necesario poseer una visión de conjunto, poseer fuerza de carácter para perseguir sus objetivos, trazarse metas realistas, ganar la confianza de sus colaboradores y actuar con pasión en la búsqueda de sus aspiraciones, sin descuidar su curiosidad y la intrepidez para asumir los riesgos necesarios en la búsqueda de algo mejor, (Sayas y Cabrera 2006).

La tercera dimensión se supedita a la mejora continua que todos los agentes que forman parte de la empresa deben poseer para garantizar su sostenibilidad. El objetivo es que la empresa sea competitiva, que responda de manera rápida y asertiva a los cambios que impera y logre su posicionamiento dentro del mercado laboral del cual forma parte. La alta dirección debe conducir a la organización en su conjunto hacia la consecución de aprendizajes innovadores, con lineamientos continuos y radicales, a partir del cuestionamiento permanente de situaciones con resultados adversos y los paradigmas empleados en el desarrollo de las diferentes actividades, (Camisón, Cruz y González 2006)

La cuarta dimensión está orientada a conocer el grado de satisfacción laboral. Rosales et al. (2017), la define como la actitud que impone el trabajador dentro de su entorno laboral. Este comportamiento se fundamenta en sus creencias y valores que el servidor conceptúa respecto al trabajo que desarrolla y a su propio entorno.

Para que los empleados de una corporación alcancen este grado de manifestación, el empleador debe trabajar estrategias de empoderamiento y reflexión que permita comprender de cerca la importancia que juega su participación en la consecución de los objetivos que la institución persigue para cristalizarse en el mercado, y de cómo los logros alcanzados contribuyen a mejorar las condiciones de vida de sus integrantes. Un trabajador satisfecho hace todo lo posible para conservar su trabajo, tiene mucha predisposición por la mejora continua y se capacita para ser más competitivo, da más de su tiempo para realizar tareas extras en bien de la empresa, fomenta armonía y espíritu de compañerismo, abrevia las dificultades y busca soluciones prácticas a los problemas laborales, busca la competitividad y se promueve dentro del resto sin sacar provecho de las circunstancias, son amantes de la proactividad, de las proposiciones de crecimiento conjunto. Les gusta la

innovación y aplican la tecnología para ser más eficientes en su trabajo. Inspiran confianza y jovialidad en todas sus manifestaciones.

La quinta dimensión se relaciona con el posicionamiento en el mercado. Alcanzar posicionamiento significa que el móvil mercante (bien o servicio) alcance un sitio privilegiado y deseable en la mente del consumidor objetivo, respecto a los productos que patenta su competencia, (Kotler y Armstrong 2012). Es el acto de diseñar la oferta y la imagen de la empresa para ocupar un lugar distinto en la mente del mercado objetivo, (Kalafatis, Tsogas y Blankson 2000).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación.**

##### **Tipo de investigación.**

La presente investigación fue de tipo básica, puesto que ha buscado establecer las relaciones generales desarrolladas entre fenómenos de estudio, como fue el caso de la correlación existente entre Planificación estratégica y calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022. Este estudio tuvo como propósito enriquecer el conocimiento científico, encaminado a la resolución de demandas concretas, para a partir de ello contribuir en la búsqueda de soluciones para este problema que atentaba no solo con los intereses del empresariado, sino también de la población beneficiaria en su conjunto, (Sabino 1992).

Debido al rigor que exigía la investigación, para realizar el contraste de la hipótesis de estudio y los objetivos planteados, el presente se amparó en el enfoque cuantitativo, por cuanto admitía un conjunto de procesos secuenciales, probatorios y un patrón predecible y estructurado, cuyos resultados se generalizaron a la población de estudio. Ha tratado de explicar los fenómenos mediante la recopilación de datos numéricos que se analizaron empleando métodos matemáticos. Su desarrollo estuvo condicionado por un conjunto de procedimientos secuenciales, que, partiendo de una idea problemática, se establecieron las hipótesis que permitieron encontrar alternativas al problema existente, (Muijs 2004).

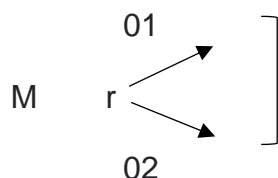
##### **Diseño de investigación.**

La investigación desarrollada tuvo un diseño no experimental de corte descriptivo correlacional, puesto que en su desarrollo no se manipularon las variables de estudio. En todo el proceso de estudio el investigador se avocó a observar los fenómenos tal y como se manifestaron en el contexto, para después analizarlos y obtener conclusiones que permitieron implementar recomendaciones a los problemas de gestión manifiestos al interior de la empresa de estudio. Mediante la aplicación del diseño correlacional se buscó determinar las relaciones entre ambas variables. Se examinó si un aumento o disminución en una variable corresponde a un aumento o disminución en la otra. Los hallazgos de un estudio correlacional



permitieron a los investigadores determinar si dos variables cambian juntas o no, y en qué medida, (Tan 2014).

Para medir la relación existente entre las variables de estudio, en el presente trabajo se propuso el siguiente diseño correlacional:



Dónde: M = Muestra

O1 = Planificación estratégica.

O2 = Calidad de gestión.

r = relación entre las variables

### **3.2. Variables y operacionalización.**

V1: Planificación estratégica

V2: Calidad de gestión

### **3.3. Población y muestra.**

Población: Para efectos de la presente investigación, la población estuvo representada por los 42 trabajadores de la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, la misma que representó al universo de esta unidad de estudio. Estuvo formada por todas las unidades a las que fue posible aplicar los resultados de la investigación; es decir, fue el conjunto de todas las unidades que poseían características similares de la variables de estudio y para los cuales los resultados de la investigación pudieron ser generalizados, (Satishprakash 2020).

Población de estudio de la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L

**Tabla 1. Población**

<b>Cargos que asumen</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Gerente General	1	2.38%
Administrador	1	2.38%
Secretaria	1	2.38%
Logística	2	4.76%
Almacén	2	4.76%
Guardianía	1	2.38%
Profesionales de Ingeniería	4	9.52%
Operarios	4	9.52%
Oficiales	6	14.29%
Obreros	20	47.62%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>99.99%</b>

*Nota:* Datos obtenidos del procesamiento de la información.

**Criterios de inclusión:** por su naturaleza, en la presente investigación se incluyó únicamente a los trabajadores de la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022.

**Criterios de exclusión:** Se excluyó a clientes y proveedores y a trabajadores de otras empresas constructoras que no han sido previstas por el investigador.

**Muestra:** La muestra representa una parte del universo de estudio de la que se obtiene la información y sobre la cual se efectúa la medición y las observaciones de las variables de investigación, (Cortés y Iglesias 2004).

Para efectos de la presente investigación, la muestra estuvo constituida por todos los colaboradores de la empresa de estudio, debido a su amplitud moderada y a fin de otorgar mayor grado de confiabilidad al proceso de investigación. Es decir, se trabajó con la misma población de estudio (población muestral).

**Tabla 2. Muestra**

<b>Cargos que asumen</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Gerente General	1	2.38%
Administrador	1	2.38%
Secretaria	1	2.38%
Logística	2	4.76%
Almacén	2	4.76%
Guardianía	1	2.38%
Profesionales de Ingeniería	4	9.52%
Operarios	4	9.52%
Oficiales	6	14.29%
Obreros	20	47.62%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>99.99%</b>

*Nota:* Datos obtenidos del procesamiento de la información.

**Unidad de análisis:** La unidad de análisis para el presente trabajo estuvo conformada por un trabajador de la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba (Gerente, administrador, secretaria, técnico logístico, almacenero, guardián, ingeniero, técnico, operario, oficial u obrero).

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

#### **Técnicas.**

La técnica empleada en la presente investigación fue la encuesta, la misma que a través de un test escrito, el investigador recabó información de un conjunto de personas (muestra de estudio), referente a las variables de investigación, (Ramirez 1996).

## **Instrumentos.**

El instrumento empleado en esta investigación fue el cuestionario, el mismo que permitió al investigador organizar, a través de un formato, un conjunto de interrogantes para recuperar información respecto a las variables de estudio, empleando la escala de Likert, (Vásquez 2020). Este instrumento fue elaborado para cada variable. El primero estuvo constituido por 24 ítems y recogió información de la variable planificación estratégica en sus tres dimensiones: Filosofía empresarial, objetivos corporativos y políticas empresariales; mientras que el segundo, constituido por 25 interrogantes que abordó sobre la variable Calidad de gestión en cinco dimensiones: Satisfacción de los clientes, calidad de liderazgo, mejora continua, satisfacción laboral y posicionamiento en el mercado.

### **Descripción de la ficha técnica de la variable Planificación estratégica**

Objetivo : Identificar el nivel de Planificación estratégica.

Administración : Individual

Tiempo de aplicación : 30 minutos

Estructura : 24 ítems

Nivel de medición : Escala tipo Likert

Se aplicó un cuestionario cerrado, organizado en 24 ítems en la escala tipo Likert para recoger la información respecto a la variable Planificación estratégica, de acuerdo a los siguientes parámetros: Deficiente (24 – 60), poco eficiente (61 – 90), eficiente (91 – 120).

### **Ficha técnica de la variable Calidad de gestión**

Objetivo : Identificar el nivel de Calidad de gestión.

Administración : Individual

Tiempo de aplicación : 30 minutos

Estructura : 25 ítems

Nivel de medición : Escala tipo Likert

Se aplicó un cuestionario cerrado, organizado en 24 ítems en la escala tipo Likert para recoger la información respecto a la variable Calidad de gestión, de acuerdo

a los siguientes parámetros: Deficiente (25– 63), poco eficiente (64 – 94), eficiente (95 – 125).

Con referencia a la validez del instrumento, éste reflejó un dominio específico del contenido de medición. La validez se definió como el grado en que un concepto es medido con precisión en un estudio cuantitativo. Para el investigador significó la medida en que el instrumento empleado tuvo consistentemente los mismos resultados, al ser utilizado en la misma situación en repetidas ocasiones. Mediante este procedimiento se determinó si los reactivos del instrumento representaron al universo de contenido y las características que se deseaba medir, (Heale y Twycross 2015). La validación de contenido se sometió al juicio de tres expertos, amplios conocedores de la materia.

**Tabla 3.** *Validez de cuestionario*

<b>Variable</b>	<b>N°</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Promedio de validez</b>	<b>Opinión del experto</b>
Planificación estratégica	1	Metodólogo	4.8	El instrumento es válido y aplicable.
	2	Especialista	4.4	Instrumento coherente y aplicable.
	3	Especialista	4.1	-----
Calidad de gestión.	1	Especialidad	4.8	El instrumento es válido y aplicable.
	2	Metodólogo	4.4	Instrumento coherente y aplicable.
	3	Especialista	4.1	-----

*Nota:* Elaboración propia.

En la presente se observa la validez del instrumento que fue sometido a juicio de expertos, teniendo como promedio de valoración de 4.43, equivalente a un 90.6%, lo que dio cabida a su aplicación en la muestra de estudio.

Respecto a la confiabilidad del instrumento, este tuvo que ver con la exactitud y precisión del procedimiento de medición. Los coeficientes de confiabilidad proporcionaron la extensión; es decir, la forma en que una medida fue consistente y reproducible. Por otro lado, indicó el grado en que los puntajes de las pruebas de la persona fueron estables o reproducibles, y no tuvieron errores de medición, (Thompson 2013). La confiabilidad fue comprobada haciendo uso del coeficiente Alfa de Cronbach para cada una de las variables, debido a su naturaleza politómica que adoptaron, y cuyos valores estuvieron contenidos entre 0 (confiabilidad nula) y 1 (confiabilidad plena), respectivamente.

**Tabla 4.** *Estadísticas de confiabilidad de variables 01 y 02.*

<b>Variable</b>	<b>Crombach's</b>	<b>N° de elementos</b>
<b>V1: Planificación estratégica</b>	0.945	24
<b>V2: Calidad de gestión</b>	0.976	25

*Nota:* Datos obtenidos del procesamiento de la información

Tras la aplicación del estadístico alfa de Crombach's se puede aseverar que los instrumentos estructurados para Planificación estratégica y calidad de gestión son altamente confiables, en el orden de 0.945 y 0.976, respectivamente.

### **3.5. Procedimientos.**

Después de la validación del instrumento correspondiente, se realizaron coordinaciones con el Gerente General de la Empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L para la aplicación de la encuesta de estudio conformado por 49 items, entre ambas variables. La información fue recogida a través de entornos virtuales, empleando las herramientas de Google y WathsApp. El instrumento de recolección de datos acogió a ambas variables; la primera, conformada por 3 dimensiones y 24 items; mientras que la segunda, conformada por 5 dimensiones y 25 items respectivamente, con repuestas tipo escala de Likert: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre.

### **3.6. Método de análisis de datos.**

Los datos obtenidos se lograron gracias al empleo de procedimientos estadísticos descriptivos e inferenciales, tales como la identificación de niveles de las variables

de estudio y sus dimensiones correspondientes, la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, el coeficiente de correlación Rho de Spearman y el coeficiente de determinación ( $R^2$ ), lo que permitió al investigador determinar la relación existente entre variables de estudio y el contraste de las respectivas hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos.**

Durante el desarrollo de la presente investigación se recurrió a la ética como principio rector en todos los procedimientos y acciones realizadas para alcanzar el propósito que estuvimos buscando. La información manipulada de los diferentes autores, así como los resultados estadísticos que se obtuvieron en el proceso de investigación, se desarrollaron bajo los cánones establecidos en los derechos de autoría y la fidelidad a los resultados.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Nivel de planificación estratégica

**Tabla 5.** Nivel de planificación estratégica.

Nivel	intervalo	frecuencia	porcentaje
Bajo	[24 - 60]	0	0%
Medio	[61 - 90]	2	5%
Alto	[91 - 120]	40	95%
Total		42	100%

*Nota:* Datos obtenidos del procesamiento de la información

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla adjunta, 42 encuestados que representaron al 95% de la población censal afirmaron que la planificación estratégica en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022, tuvo un nivel alto; mientras que 02 de los encuestados que representaron el 05% consideraron que la planificación estratégica en dicha entidad se encontraba en un nivel medio.

### 4.2. Nivel de calidad de gestión

**Tabla 6.** Nivel de Calidad de gestión.

Nivel	intervalo	frecuencia	porcentaje
Bajo	[25 - 63]	1	2.38%
Medio	[64 - 94]	3	7.14%
Alto	[95 - 125]	38	90.48%
Total		42	100%

*Nota:* Datos obtenidos del procesamiento de la información.

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla adjunta, 38 encuestados, que representaron al 90.48% de la población censal, consideraron que la calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022, ostentaba un nivel alto; 03 encuestados que representaban al 07.14% consideraron que la calidad de gestión se encontraba en un nivel medio;



mientras que 01 de los encuestados que representaba el 2.38% consideró que la calidad de gestión en dicha entidad estaba en un nivel bajo.

#### 4.3. Relación entre las dimensiones de planificación estratégica y calidad de gestión.

**Tabla 7.** Relación entre las dimensiones de planificación estratégica y calidad de gestión.

Rho de Spearman		D1: Filosofía empresarial	D2: Objetivos corporativos	D3: Políticas empresariales	V2: Calidad de gestión
<b>D1: Filosofía empresarial</b>	Coefficiente de correlación	1.000	,710**	,784**	,763**
	Sig. (bilateral)		0.000	0.000	0.000
	N	42	42	42	42
<b>D2: Objetivos corporativos</b>	Coefficiente de correlación	,710**	1.000	,830**	,807**
	Sig. (bilateral)	0.000		0.000	0.000
	N	42	42	42	42
<b>D3: Políticas empresariales</b>	Coefficiente de correlación	,784**	,830**	1.000	,921**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000		0.000
	N	42	42	42	42
<b>V2: Calidad de gestión</b>	Coefficiente de correlación	,763**	,807**	,921**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	
	N	42	42	42	42

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

*Nota:* Datos obtenidos del procesamiento de la información

**Interpretación:** En la tabla N° 7, se observó el coeficiente Rho de Spearman entre la dimensión Filosofía empresarial y la variable Calidad de gestión = 0.763\*\* y un valor de Sig, = 0.000 < 0.01, lo que indicó al investigador que existe un grado de correlación positiva muy alto entre la primera dimensión y la variable de contraste. De igual forma pudo observar el valor del coeficiente Rho de Spearman para la segunda dimensión, Objetivos corporativos y la variable descrita = 0.807\*\*, lo que

le indicó que existe un grado de correlación positiva muy alto como la anterior. Por consiguiente, se pudo observar el valor del coeficiente de Spearman en la tercera dimensión Políticas empresariales y la variable comparada = 0.921\*\*, lo que patentó la existencia de una correlación positiva muy alta, por lo que le permitió aceptar la hipótesis: Existe relación significativa entre las dimensiones de planificación estratégica y la calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022.

### Prueba de normalidad.

**Tabla 8.** Prueba de normalidad de las variables planificación estratégica y calidad de gestión.

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: Planificación estratégica	0.179	42	0.002	0.829	42	0.000
V2: Calidad de gestión	0.184	42	0.001	0.819	42	0.000

*Nota:* Datos obtenidos del procesamiento de la información.

**Interpretación:** Como la muestra de estudio estuvo conformada por 42 unidades, el investigador empleó la prueba de normalidad de Shapiro-wilk. Como se observa los valores de Sig de la V1 (0.000) y V2 (0.000) fueron menores que el valor de  $\alpha$  (0.05), lo que indicó que los datos provenían de una distribución no normal, dando lugar a una estadística no paramétrica de **Rho de Spearman**.

#### 4.4. Relación entre variables planificación estratégica y calidad de gestión.

**Tabla 9.** Relación entre variables planificación estratégica y calidad de gestión.

		V2: Calidad de gestión			Total
		Alto	Bajo	Medio	
V1: Planificación estratégica	Alto	90.5%		4.8%	95.2%
	Medio		2.4%	2.4%	4.8%
	Total	90.5%	2.4%	7.1%	100.0%

*Nota:* Datos obtenidos del procesamiento de la información.

**Interpretación:** De acuerdo a la información presentada en la tabla N° 09 , el investigador pudo observar que la V1. Planificación estratégica y V2. Calidad de gestión se relacionaban significativamente en un nivel alto de 90.5% y en un nivel medio de 2.4%.

#### 4.5. Hipótesis general:

Hi = Existe relación significativa entre planificación estratégica y calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022.

H0 = No existe relación significativa entre planificación estratégica y calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022.

**Tabla 10.** Hipótesis general.

			V1: Planificación estratégica	V2: Calidad de gestión
Rho de Spearman	V1: Planificación estratégica	Coefficiente de correlación	1.000	,904**
		Sig. (bilateral)		0.000
	V2: Calidad de gestión	N	42	42
		Coefficiente de correlación	,904**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	

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

Nota: Datos obtenidos del procesamiento de la información

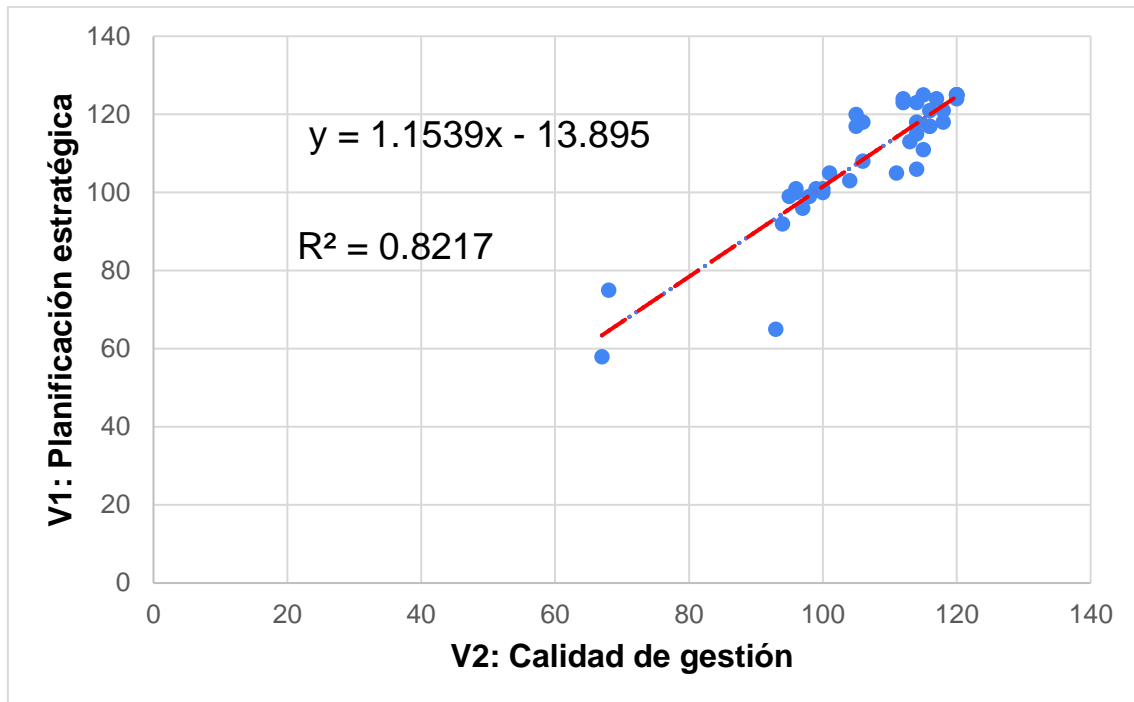


Figura 4. Regresión lineal de Planificación estratégica y calidad de gestión.

**Interpretación:** En la tabla N° 10 se observó el coeficiente Rho de Spearman = 0.904\*\* (correlación positiva muy alta) y un valor de sig, = 0.000 (p-valor < 0.01), aplicados a planificación estratégica y calidad de gestión, por lo que se aceptó la hipótesis de estudio: Existe relación significativa entre planificación estratégica y calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022. Por otro lado, presentó un coeficiente de determinación  $R^2$  es igual a 0.8217, lo que significó que el 82.17% de planificación estratégica se relacionaba significativamente con la calidad de gestión de la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022.

## **V. DISCUSIÓN:**

Como primer objetivo específico se planteó identificar el nivel de Planificación estratégica en la Empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L en la provincia de Moyobamba, 2022, para cuyo efecto se ampara en la teoría de Chiavenato (2017), quien postula que la Planeación estratégica es una herramienta de competitividad que permite establecer objetivos y estrategias, adoptar sinergias con otras organizaciones para afrontar en conjunto los desafíos imperantes y alcanzar el posicionamiento de mercado, a partir de proyecciones encaminadas a corto, mediano y largo plazo. La Planificación estratégica Permite conocer de cerca el horizonte de su destino y cómo superar las adversidades con las cuales conviven, y mantiene a la expectativa de las exigencias con una cultura de alerta, adaptación y adecuación a las condiciones cambiantes de su entorno, para lo cual necesita que todos sus colaboradores trabajen de manera orquestada, imponiendo todos sus esfuerzos, su inteligencia colectiva, que la acepten como tal, la entiendan y la hagan un estilo de vida en el trabajo.

Respecto al primer objetivo específico y el contraste de la teoría citada, en la presente investigación se observa que la mayor frecuencia de respuesta en la muestra de estudio se encuentra en un nivel alto, con un porcentaje del 95%; mientras que el 5% considera que el nivel de Planificación estratégica se encuentra en un nivel medio. A partir de estas informaciones, se puede afirmar que el nivel de planificación estratégica que aplica la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L, en lo que significa filosofía empresarial, objetivos corporativos y políticas empresariales son eficientes para la buena marcha institucional, que permite no solo cautelar los intereses del empresario y su posicionamiento en el mercado, sino también que toma en cuenta los intereses y aspiraciones de sus colaboradores y clientes con quienes interactúa para la consecución de sus objetivos previstos.

A la luz de la presente investigación, los resultados presentes guardan algún tipo de relación con los obtenidos por Gonzales y Claros (2018), quienes concluyen que el nivel de planificación estratégica de la empresa Depósito PAKATNAMU E.I.R.L es regular en un 55%, y que ha permitido a la institución conocerse, evaluarse y conducirse programáticamente ante los retos y desafíos de su propio entorno. Por

otro lado, busca establecer relaciones con lo planteado por Gutiérrez (2018), quien sostiene que el nivel de planificación estratégica en la Municipalidad distrital de Ayahuanco es deficiente en un 60%; un 18% sostiene que la planificación que desarrolla la entidad es regular; un 20% cree que la entidad posee un buen nivel de planificación, y un 3.3% considera que la referida entidad posee un nivel de planificación excelente, lo que evidencia de manera indefectible que la referida variable en lo concerniente a nivel de gerencia, dirección estratégico, cumplimiento de metas, uso de los recursos y generación de oportunidades para su entorno laboral no están funcionando adecuadamente, aspecto condicional para que las aspiraciones de la unidad de estudio terminen frustradas.

Los resultados de la presente investigación y sus coincidencias con los antecedentes de la misma evidencian que la planificación estratégica es de vital importancia para alcanzar el posicionamiento de la empresa y con las exigencias y expectativas que la sociedad de consumo demanda; no obstante, en la práctica, adopta diferentes grados de manifestación, lo que permite antever que estos se condicionan por el grado de responsabilidad con los que puedan interactuar cada uno de sus integrantes de la empresa en la cual desarrolla su manifiesto. Si no se tiene claro el horizonte hacia dónde se conduce la empresa, se carece del compromiso de todos sus integrantes, adolece de objetivos corporativos realizables y no posee políticas empresariales bien definidas, es imposible concretizar las aspiraciones que persigue la institución. Este marco de compromiso y empoderamiento de equipo que lidera la Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L hace de ésta una empresa con sostén en el tiempo, y sobre todo le permite gozar de reconocimiento y respeto en el mercado y entre sus competidores.

Como segundo objetivo específico se planteó Identificar el nivel de calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022, cuyo sustento se ampara en la teoría científica de Camisón, Cruz y González (2006). Calidad de gestión es el conjunto de procedimientos integrados que se desarrollan dentro de la empresa y que están presentes en las diferentes actividades que realizan las personas, y que de las diferentes relaciones entre planes, estrategias, sistemas y procesos para obtener productos de calidad permiten alcanzar la satisfacción de los clientes, de sus

colaboradores, la competitividad con otras empresas, la comprensión de la variabilidad y la evaluación permanente a la que debe someterse la empresa para mitigar sus impactos que puedan perjudicar su estabilidad.

La información sustraída del segundo objetivo específico: Nivel de calidad de gestión en la Empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022, plantea que la mayor frecuencia de la muestra de estudio se encuentra en un nivel alto, en el orden del 90.48%; mientras que el 7.14% se encuentra en un nivel medio, y solamente el 2.38% se ubica en el nivel bajo.

Una lectura rápida de los resultados presentes nos permite aseverar que el nivel de calidad de gestión que ostenta la Empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L es satisfactoria para los intereses empresariales, como consecuencia de la articulación de un conjunto de estrategias y acciones adoptadas de conjunto con la participación de todos sus colaboradores.

La calidad de gestión en esta empresa tiene varias aristas, donde el compromiso de sus diversos actores trae como consecuencia desarrollo, bienestar y confort de todo el equipo de trabajo. Si una empresa o corporación cuenta con personal calificado y en continua mejora de sus capacidades, tendrán mejores posibilidades de competencia dentro del mercado, puesto que la calidad de servicio al cliente se convierte en la vitrina de presentación para el consumidor, lo que trae como consecuencia el posicionamiento de mercado que muy pocas empresas han logrado hasta el momento. Por consiguiente, el empoderamiento del equipo de trabajo que se practica en esta empresa refleja la calidad de liderazgo empresarial que la alta dirección promueve entre sus miembros para fomentar no solamente satisfacción interna de todo su equipo, sino que esta se proyecte de manera proporcional entre sus clientes y consumidores que son el soporte y razón de ser de toda su actividad comercial.

Bajo la misma perspectiva, los resultados de la investigación se relacionan con lo sostenido por Gonzales y Claros (2018), cuyos resultados resaltan que el 62% de los trabajadores de la Empresa Depósito PAKATNAMU E.I.R.L. patenta un nivel de gestión regular; un 26% ostenta un nivel deficiente; mientras que el 12% cree que el nivel de gestión que se practica en la empresa es bueno, concluyendo que el nivel de gestión a nivel general es regular y que hay muchos factores que se deben

mejorar desde la alta dirección y trabajadores para superar tales deficiencias. Por otro lado, se corresponde con la investigación sostenida por Minaya (2021), cuyos resultados de la muestra de estudio en la empresa constructora Darl expresan que el nivel de competitividad es bajo en un 18,3%; medio en un 30,77% y alto en un 50%.

A partir de los resultados de la presente investigación y los antecedentes desarrollados por otros autores dan lugar para que se afirme que la calidad de gestión alcanzada por ROTERMAR E.I.R.L ostenta un nivel muy elevado con un 90.48% de efectividad frente a un 50% de efectividad en la empresa constructora Darl y un 12% en la empresa constructora PAKATNAMU E.I.R.L., lo que hace de ROTERMAR E.I.R.L un referente valioso a ser tomado en cuenta por otras empresas al momento de diseñar su planificación y el diseño de sus objetivos estratégicos y políticas empresariales.

Del tercer objetivo específico: Determinar la relación entre las dimensiones de planificación estratégica y la calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022, se puede precisar que las dimensiones filosofía empresarial, objetivos corporativos y políticas empresariales todas confluyen entre sí para empoderar la calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L. Contar con un nivel de 85% en la dimensión filosofía empresarial significa no solo que la alta dirección sabe hacia dónde se conduce como empresa, qué compromisos asume y qué valores pone en práctica, sino la más importante es que sus colaboradores se encaminan en la misma línea de trabajo. Por consiguiente, alcanza un 90.5% de eficiencia a nivel de objetivos corporativos, lo que demanda el compromiso y conciencia de cada integrante de la corporación en cada escenario que le corresponde interactuar.

No sin menos acierto se encuentran las políticas empresariales con un nivel alto del 85%, que sin lugar a dudas permite afirmar que existe un compromiso transversal de la alta dirección hacia sus subordinados, de los subordinados para con sus jefaturas, y de ambos actores para con la sociedad, el Estado y el medio ambiente con quienes interactúa al desarrollar sus actividades. La calidad no surge del azar, es fruto del esfuerzo constante y la creatividad con la que actúa la



institución para superar las dificultades presentes. Se logra implantando en la organización un sistema de gestión, que interrelaciona lo que los clientes esperan, un plan para conseguirlo, los recursos y procedimientos necesarios, y las responsabilidades de las personas que en ella intervienen. La calidad se consigue únicamente cuando se logra superar las expectativas de los clientes, gracias a la continua mejora de los resultados, (Diputación de Alicante 2011).

Como objetivo general, el estudio en cuestión buscó determinar la relación existente entre planificación estratégica y calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022. Desde perspectivas diversas se ha enfocado la implicancia que ejerce la planificación estratégica en la calidad de gestión de las diferentes instituciones públicas y privadas del mundo, y que su forma de proyectarla dentro del contexto laboral permitirá el éxito o detrimento de la institucionalidad. Como dice Ogliastri (2009), el éxito empresarial tiene por supuesto el control de la gestión, y esto se logra únicamente con un proceso previo de planificación estratégica.

Para efectos del presente estudio, los resultados estadísticos patentan la fuerte correlación existente entre variables de estudio, Planificación estratégica y calidad de gestión en un nivel alto de 90.5% y un nivel medio de 2.4%. Por otro lado, los resultados provenientes de la prueba de hipótesis de las variables de estudio mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se determinó un coeficiente de 0.904\*\* (correlación positiva muy alta) y un valor de sig, = 0.000 (p-valor < 0.01).

Como se puede apreciar, la correlación positiva muy alta que se da entre variables de estudio es consecuencia de la aplicación de un conjunto de acciones desarrolladas no solo por la alta dirección y/o gerencia de ROTERMAR E.I.R.L, sino del esfuerzo conjunto de todos los colaboradores de la corporación, tal como lo evidencian los resultados provenientes de la encuesta aplicada a la muestra de estudio.

Los resultados de la población de estudio se corresponden con lo planteado por Alarcón (2018), quien sostiene que la planificación estratégica y el desarrollo empresarial de las Mypes de Ciudad de Dios poseen una correlacionan positiva muy fuerte de 0.932, tal como lo sustenta el coeficiente de Pearson, con un nivel de significancia de 0.000 < 0.05, lo que permite al investigador concluir que la

planificación estratégica influye positivamente en el desarrollo integral de las Mypes del referido distrito; sin embargo, es determinante que la empresa fortalezca la planificación de procesos de gestión que permita minimizar los riesgos y asegurar su crecimiento. De igual manera, guarda correspondencia con los estudios realizados por Coronel y Acevedo (2020) quienes demostraron que la Planificación estratégica y la calidad del servicio educativo en la Facultad de Psicología de la Universidad Federico Villareal se correlacionan significativamente en un nivel de 0.05, medido con el estadístico paramétrico R de Pearson, que en lenguaje de ciencia significa que la variable Planificación estratégica ha sido encaminada responsablemente dentro de la referida casa de estudios.

Haciendo un contraste entre los resultados obtenidos en la presente investigación y los encontrados por otros autores se puede sentenciar que la Planificación estratégica juega un rol preponderante en la consecución de los resultados que pueda obtener cualquier institución, sea de corte público o privada. En las tres instituciones de contraste encontramos fuerte incidencia de la variable Planificación estratégica. Bajo esta premisa, para que una empresa constructora alcance el éxito soñado necesita proyectarse a corto, mediano y largo plazo, partiendo de un diagnóstico claro del entorno circundante que permita avizorar el futuro con el menor número posible de obstáculos, y sobre todo con estrategias de competitividad para encarar no solo a la competencia desleal cada vez más preparada, sino de manera especial para satisfacer las exigencias de la sociedad consumidora que va perdiendo cada vez más la confianza en quienes lideran este tipo de giros comerciales.

La calidad no surge del azahar, es fruto del esfuerzo constante y la creatividad con la que actúa la institución para superar las dificultades presentes. Se logra implantando en la organización un sistema de gestión, que interrelaciona lo que los clientes esperan, un plan para conseguirlo, los recursos y procedimientos necesarios, y las responsabilidades de las personas que en ella intervienen. La calidad se consigue únicamente cuando se logra superar las expectativas de los clientes, gracias a la continua mejora de los resultados, (Diputación de Alicante 2011).

## VI. CONCLUSIONES:

6.1. El nivel de Planificación estratégica en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022, es alto en un 95, lo que significa que la referida entidad posee un buen nivel de Planificación estratégica como consecuencia de contar con una filosofía empresarial bien definida, con objetivos corporativos muy claros y alcanzables y por poseer políticas empresariales comprometidas con el medio ambiente, con el Estado y con la satisfacción de sus clientes y colaboradores.

6.2. El nivel de calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022, es alto en un 89%, lo que significa que la referida entidad posee una buena Calidad de gestión, debido a que posee un buen nivel de liderazgo, conceptúa al cliente como su prioridad de mercado, fomenta un buen clima laboral para sus colaboradores y tiene posicionamiento dentro del mercado.

6.3. Existe relación significativa muy alta entre las dimensiones de planificación estratégica y la calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022, tal como se advierte en el estadístico Rho de Spearman entre la dimensión Filosofía empresarial y la variable Calidad de gestión con un coeficiente = 0.745\*\* y un valor de Sig, = 0.000 < 0.01, lo que indica que existe un grado de correlación positiva muy alto entre la primera dimensión y la variable de contraste. De igual forma se puede observar el valor de Pearson para la segunda dimensión Objetivos corporativos y la variable descrita = 0.818\*\*, lo que indica que existe un grado de correlación positiva muy alto como la anterior. Por consiguiente, se puede observar el valor de Pearson en la tercera dimensión Políticas empresariales y la variable comparada = 0.910\*\*, lo que patentó la existencia de una correlación positiva muy alta.

6.4. Existe una relación positiva muy alta entre las variables Planificación estratégica y Calidad de gestión en la Empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022, tal como lo evidencia el análisis estadístico Rho de Spearman con un coeficiente = 0.896\*\*, un valor de sig = 0.000 (p-valor < 0.01) y el valor de coeficiente de determinación  $R^2=0.811$ , lo que

significa que el 81.10 % de la Planificación estratégica influye de manera significativa y directa en la calidad de gestión en la empresa de estudio.

## **VII. RECOMENDACIONES:**

7.1. A la alta dirección, órganos de línea y colaboradores de la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L adoptar mayor grado de compromiso en la formulación y ejecución de la planificación estratégica que la empresa cultiva para mejorar el nivel obtenido en el presente y consolidarse como símbolo distintivo entre sus clientes y competidores.

7.2. A la alta dirección y colaboradores de la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L mantener el nivel de calidad de gestión y fortalecer el compromiso de mejora continua que permita alcanzar mejor calidad de servicio al cliente, mayor rentabilidad para la empresa y su entorno de trabajo y quedarse en el tiempo como empresa líder dentro del campo de la construcción civil.

7.3. A la alta dirección de la empresa, fomentar mayor participación durante la formulación de la filosofía empresarial, el diseño de los objetivos corporativos y la articulación de las políticas empresariales que permitan mantener la calidad de gestión alcanzada por la empresa.

7.4. A la Gerencia General de la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L continuar la línea de planificación estratégica que se vienen desarrollando para consolidar su calidad de gestión y perennizar su etiqueta de mercado, con alto nivel de compromiso social, ambiental y con la calidad del producto y/o servicio que el mercado exige.

## REFERENCIAS

- AL-FRIJAWY, J., 2022. Strategic Organizing and Workforces Performance of Iraqi Oil Companies. *South Asian Journal of Social Sciences and Humanities*, vol. 2, no. 6, pp. 125-139. DOI 10.48165/sajssh.2022.3109.
- ALARCÓN, A.D., 2018. La planeación estratégica y su influencia en el desarrollo empresarial de las Mypes de Ciudad de Dios – SJM, 2018 [en línea]. S.I.: César Vallejo. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19383/Alarc%25Chttp://repositori.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19383/Alarc%25C3%25B3n\\_AAD.pdf?sequence=1&isAllowed=yence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19383/Alarc%25Chttp://repositori.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19383/Alarc%25C3%25B3n_AAD.pdf?sequence=1&isAllowed=yence=1&isAllowed=y).
- AMAYA, P.M., FÉLIX, E.C., ROJAS, S. y DÍAZ, L.P., 2020. Estrategias para potenciar el aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia* [en línea], vol. 25, pp. 1-12. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29063559014>.
- ARCUS GLOBAL, 2018. *4 Retos Actuales De La Construcción* [en línea]. 2018. S.I.: s.n. Disponible en: <https://www.arcus-global.com/wp/4-retos-actuales-de-la-construccion/>.
- ARMIJO, M., 2011. *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público* [en línea]. Santiago de Chile: s.n. Disponible en: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/5509-planificacion-estrategica-indicadores-desempeno-sector-publico>.
- ARRANZ, A., 1995. *Planeación estratégica integral* [en línea]. S.I.: s.n. Disponible en: [https://sistemas.fciencias.unam.mx/~aar/libros/Planeacion estretetica integral.pdf](https://sistemas.fciencias.unam.mx/~aar/libros/Planeacion%20estretetica%20integral.pdf).
- BALTA, J.W., 2018. *LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y SU IMPORTANCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA JM&V CONSULTORES SAC* [en línea]. S.I.: Inca Garcilaso de la Vega. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5295>.
- BORA, B., BORAH, S. y CHUNGYALPA, W., 2017. Crafting Strategic Objectives: Examining the Role of Business Vision and Mission Statements. *Journal of*

*Entrepreneurship & Organization Management*, vol. 06, no. 01. DOI 10.4172/2169-026x.1000205.

BOWEN, S., 2019. Mission and Vision. *ResearchGate* [en línea], no. January, pp. 2. DOI 10.1002/9781119010722.iesc0111. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/328733737\\_Mission\\_and\\_Vision](https://www.researchgate.net/publication/328733737_Mission_and_Vision)

BRUNI, P., 2017. THE CUSTOMER SATISFACTION. *Thema* [en línea], pp. 1-2. Disponible en: <https://www.thema-med.com/wp-content/uploads/2017/10/THE-CUSTOMER-SATISFACTION.pdf>.

CAMISÓN, C., CRUZ, S. y GONZÁLEZ, T., 2006. *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas* [en línea]. España: s.n. ISBN 9788420542621. Disponible en: [https://www.academia.edu/33042332/Gestión\\_de\\_la\\_calidad\\_Conceptos\\_enfoques\\_modelos\\_y\\_sistemas](https://www.academia.edu/33042332/Gestión_de_la_calidad_Conceptos_enfoques_modelos_y_sistemas).

CHIAVENATO, I., 2017. *Planeación estratégica* [en línea]. 3°. México: s.n. ISBN 9781456256630. Disponible en: <https://www.iberlibro.com/9781456256630/PLANEACION ESTRATEGICA-Chiavenato-Idalberto-1456256637/plp>.

CORONEL, A.E. y ACEVEDO, E.S., 2020. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD FEDERICO VILLARREAL. *STRATEGIC*, vol. 3, pp. 39-57. DOI <https://doi.org/10.47865/igob.vol3.2020.83>.

CORTÉS, M.E. y IGLESIAS, M., 2004. Generalidades sobre Metodología de la Investigación. [en línea], pp. 21. Disponible en: [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MIA/MIA-12/Doc/metodologia\\_investigacion.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MIA/MIA-12/Doc/metodologia_investigacion.pdf).

CUENCA, J., COMPTE, M. y ZELER, I., 2022. The strategy applied to Public Relations in the digital environment: the Spanish case. *RLCS. Revista Latina de Comunicación*, pp. 163-182. DOI 10.4185/RLCS-2022-1537].

DIPUTACIÓN DE ALICANTE, 2011. La gestión de la calidad. la calidad en la administración pública. [en línea]. Alicante: s.n., pp. 15. Disponible en:

<https://sede.diputacionalicante.es/documentos/EMERI/OposicionDipuSeguimiento/00073.pdf>.

EL PAÍS ECONOMÍA CINCO DÍAS, 2021. La construcción crecerá un 7% en España con la entrada de fondos europeos y más edificación | Compañías | Cinco Días. [en línea]. Disponible en: [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2021/08/30/companias/1630319610\\_157642.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2021/08/30/companias/1630319610_157642.html).

GARCIA, J.E., DURAN, S.E., CARDEÑO, E., PRIETO, R., GARCÍA, E. y PAZ, A., 2017. Strategic planning process: Stages carried out in small and medium-sized enterprises to optimize competitiveness. *Espacios* [en línea], vol. 38, pp. 16. Disponible en: <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-85033676212&partnerID=MN8TOARS>.

GONZALES, C.L. y CLAROS, V., 2018. Strategic planning and its impact on the management of the company Depósito PAKATNAMU E.I.R.L. *Revista Ciencia y Tecnología* [en línea], vol. 14, no. 4, pp. 81-94. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/267888684.pdf>.

GONZALEZ, S.S., MANOSALVAS, L.R., BUSTILLOS, S.F. y JIMÉNEZ, J., 2019. Planificación estratégica para mejorar la calidad en la construcción de viviendas de la Empresa Diteco Constructores, con el proyecto Ceibo Real, en Quevedo. *Revista Dilemas contemporáneos* [en línea], vol. 45, no. 45, pp. 95-98. Disponible en: <http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com>.

GONZÁLEZ, Y.E., GONZÁLEZ, L.A., REYES, E. y GARCÉS, Y., 2021. Planeación Estratégica de la Empresa Constructora de Obras de Ingeniería No .17. *Ciencias Holguín* [en línea], vol. 27. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181569023007>.

GORENAK, M., 2012. THE IMPORTANCE OF ORGANIZATIONAL VALUES FOR. *make learn* [en línea], pp. 3. Disponible en: [https://issbs.si/press/ISBN/978-961-6813-10-5/papers/ML12\\_117.pdf](https://issbs.si/press/ISBN/978-961-6813-10-5/papers/ML12_117.pdf).

GRANDÓN, F. y GUTIÉRREZ, F., 2020. Analysis of strategic planning and its influence on political-electoral results from the study of the first round of the



- Chilean presidential campaign of 2017. , vol. 11, no. 1, pp. 51-62. DOI <https://doi.org/10.33595/2226-1478.11.1.401> Analysis.
- GUEVARA, H.F., 2018. *PLAN ESTRATÉGICO Y SU INFLUENCIA EN LA COMPETITIVIDAD EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA, CAJAMARCA 2018* [en línea]. S.I.: Universidad privada del Norte. Disponible en: [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21578/Guevara Peralta Herlin Fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21578/Guevara%20Peralta%20Herlin%20Fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- GUTIÉRREZ, J.M., ALIZO, M.A., MORALES, M. y ROMERO, J., 2016. Planificación estratégica situacional : Perspectiva de una unidad científica universitaria. *Revista Venezolana de Gerencia* [en línea], vol. 76, pp. 607-626. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29049487003%0A>.
- GUTIÉRREZ, N.S., 2018. *Planificación estratégica y la gestión de proyectos de inversión en la Municipalidad Distrital de Ayahuanco 2018* [en línea]. S.I.: Tesis maestría. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26292>.
- HAX, A.C. y MAJLUF, N.S., 1986. STRATEGY AND THE STRATEGY FORMATION PROCESS. [en línea], no. August, pp. 13. Disponible en: <https://dspace.mit.edu/bitstream/handle/1721.1/2149/SWP-1810-15686178.pdf>.
- HEALE, R. y TWYXCROSS, A., 2015. Validity and reliability in quantitative studies. *Evidence-Based Nursing*, vol. 18, no. 3, pp. 66-67. ISSN 14689618. DOI 10.1136/eb-2015-102129.
- HERNANDEZ, I., 2016. FILOSOFÍA EMPRESARIAL. [en línea]. Disponible en: [https://www.academia.edu/37137544/FILOSOFIA\\_EMPRESARIAL](https://www.academia.edu/37137544/FILOSOFIA_EMPRESARIAL).
- INATEC, 2017. Gestión de la calidad. [en línea], Disponible en: [https://www.tecnacional.edu.ni/media/MANUAL GESTION DE CALIDAD 1.pdf](https://www.tecnacional.edu.ni/media/MANUAL_GESTION_DE_CALIDAD_1.pdf).
- INSTITUTO DE CIENCIAS HEGEL, 2021. Centro nacional de Planeamiento Estratégico. [en línea]. Disponible en: <https://hegel.edu.pe/blog/que-es-el-ceplan-el-centro-nacional-de-planeamiento-estrategico/>.

- JIMÉNEZ, A., 2014. Políticas empresariales. [en línea]. Disponible en: <https://guiaparaemprender.com/filosofia-empresarial/>.
- KALAFATIS, S.P., TSOGAS, M.H. y BLANKSON, C., 2000. Journal of Business & Industrial Marketing Article information: *JOURNAL OF BUSINESS & INDUSTRIAL MARKETING*, vol. 15, no. November. DOI 10.1108/08858620010349501.
- KOTLER, P. y ARMSTRONG, G., 2012. *MARKETING* [en línea]. 14°. México: s.n. ISBN 9786073214209. Disponible en: [https://www.academia.edu/42228046/Kotler\\_P\\_and\\_Armstrong\\_G\\_2012\\_Marketing\\_14e\\_PEARSON\\_EDUCACIÓN\\_México](https://www.academia.edu/42228046/Kotler_P_and_Armstrong_G_2012_Marketing_14e_PEARSON_EDUCACIÓN_México).
- LLAMOCTANTA, O.N. y DAFVE, K., 2018. «Relación de la planificación estratégica y la gestión administrativa en la gerencia de distribución del centro de aplicación de productos unión, Lima - 2018». , pp. 9-21. DOI <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1278>.
- LOBATO, J.A., 2020. Notes on the obsolescence of general land use plans: strategic planning and urban model. *Ciudad y territorio*, vol. 52, pp. 197-210. DOI <https://doi.org/10.37230/CyTET.2020.204.01>.
- MINAYA, L.H., 2021. *Planeamiento estratégico para mejora de productividad y competitividad en empresas constructoras medianas en Chimbote* [en línea]. S.l.: Tesis de maestría. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>.
- MUIJS, D., 2004. *Quantitative research* [en línea]. S.l.: s.n. ISBN 076194382X. Disponible en: [https://www.academia.edu/22501100/\\_2\\_doing\\_quantitative\\_research\\_in\\_education\\_with\\_spss\\_by\\_daniel\\_muijs](https://www.academia.edu/22501100/_2_doing_quantitative_research_in_education_with_spss_by_daniel_muijs).
- NATIONAL MINORITY AIDS COUNCIL, 2016. STRATEGIC PLANNING. [en línea], pp. 11. Disponible en: <http://www.nmac.org/wp-content/uploads/2015/04/Strategic-Planning.pdf>.
- OGLIASTRI, E., 2009. *MANUAL DE PLANIFICACION* [en línea]. 5°. S.l.: s.n. ISBN 9586018997. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/315474831\\_Ogliastri\\_Enrique\\_](https://www.researchgate.net/publication/315474831_Ogliastri_Enrique_)

Manual\_de\_Planificacion\_Estrategica\_Siete\_modelos\_para\_hacer\_un\_pl  
an\_estrategico\_INCAE\_Costa\_Rica\_2004\_quinta\_edicion\_23000\_ejempl  
ares\_impresos\_hasta\_2009.

OPTIMIZA CONTRATISTAS, 2021. BIM: Presente y Futuro de la Construcción en el Perú. *Revista CONSTRUCCIÓN E INDUSTRIA* [en línea], vol. 358. Disponible en: <https://optimizacontratistas.com/bim-presente-y-futuro-de-la-construccion-en-el-peru/>.

ORE, H., OLORTEGUI, E. y PONCE, D., 2020. Planeamiento estratégico como instrumento de gestión en las empresas: Revisión bibliográfica Strategic planning as a management tool in companies: Bibliographic review. *Revista Pakamuros*, vol. 8, pp. 31-44. DOI 10.37787/pakamuros-unj.v8i4.147.

PÉREZ, R., 2020. Planeamiento estratégico empresarial en la nueva normalidad. *RPP Noticias* [en línea]. Disponible en: <https://rpp.pe/columnistas/ricardoperezluyo/planeamiento-estrategico-empresarial-en-la-nueva-normalidad-noticia-1266381>.

POLICASTRO, M.L., 2000. INTRODUCTION TO STRATEGIC PLANNING. [en línea], pp. 8. Disponible en: [https://hr.un.org/sites/hr.un.org/files/4.5.1.6\\_Strategic Planning Guide\\_0.pdf](https://hr.un.org/sites/hr.un.org/files/4.5.1.6_Strategic_Planning_Guide_0.pdf).

PRASAD, P., 2020. Business Policies And Management Strategies. *ResearchGate* [en línea], no. January, pp. 4. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/343324016\\_Business\\_Policies\\_And\\_Management\\_Strategies](https://www.researchgate.net/publication/343324016_Business_Policies_And_Management_Strategies).

PRENSA REAL ESTATE, 2019a. *Empresas de construcción\_ 13 razones por las cuales pierden dinero \_ Prensa Real Estate* [en línea]. 2019. S.l.: s.n. Disponible en: <http://prensarealestate.com/empresas-construccion-13-razones-cuales-pierden-dinero/>.

PRENSA REAL ESTATE, 2019b. Empresas de construcción: 13 razones por las cuales pierden dinero. *Real Estate*, vol. 0, pp. 0.

- PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE, 2020. Informe Situacional del Sector Construcción en el Perú Post Covid-2019 – PMI Lima Perú Chapter. *Our News* [en línea]. Disponible en: <https://pmi.org.pe/informe-situacional-del-sector-construccion-en-el-peru-post-covid-2019/>.
- RAMIREZ, A., 1996. Metodología de la investigación científica. [en línea], pp. 49. Disponible en: <https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/1.pdf>.
- RAMÍREZ, Y.P., 2015. *EL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE GESTIÓN EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL NIVEL PRIMARIO DE CHORRILLOS-LIMA, 2013* [en línea]. S.l.: Tesis doctorado. Disponible en: <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/usmp/1962>.
- REY, S.P., GARIVAY, F. de M., JACHA, J.P. y MALPARTIDA, J.N., 2022. Industria 4.0 y gestión de calidad empresarial. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 97, no. 97. DOI 10.52080/rvgluz.27.97.20.
- ROJAS, M.D. y MEDINA, L.J., 2012. *Planeación estratégica* [en línea]. Primera Ed. Bogotá: s.n. ISBN 9789587620047. Disponible en: <https://www.coursehero.com/file/43684099/Planeación-Estratégica-Fundamentos-y-Casospdf/>.
- ROMERO, K., 2019. Beneficios de un sistema de gestión de calidad adecuado en una empresa. *VIRTUALPRO* [en línea], no. 205, pp. 1-2. Disponible en: <https://www.virtualpro.co/editoriales/20190201-ed.pdf>.
- ROSALES, G.L., RODAL, A.Y., CHUMBI, V.T. y BUNÑAY, R.M., 2017. Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. *Revista Electronica Educare* [en línea], vol. 21, no. 3, pp. 1-24. ISSN 14094258. DOI 10.15359/ree.21-3.13. Disponible en: [doi: http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.13](http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.13).
- SABINO, C., 1992. *EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN* [en línea]. S.l.: s.n. Disponible en: <https://hormigonuno.files.wordpress.com/2010/10/el-proceso-de-investigacion-carlos-sabino.pdf>.

- SALAS, E.A., MENDOZA, D.L. y LÓPEZ, D.D., 2021. Planificación estratégica en empresas de servicios públicos domiciliarios de Riohacha ,. *Revista Venezolana Gerencia*, vol. 5. DOI <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.48>.
- SATISHPRAKASH, S., 2020. Concept of population and sample. *ResearchGate* [en línea], no. June. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/346426707\\_CONCEPT\\_OF\\_POPULATION\\_AND\\_SAMPLE](https://www.researchgate.net/publication/346426707_CONCEPT_OF_POPULATION_AND_SAMPLE).
- SAYAS, P.M. y CABRERA, N., 2006. *Liderazgo empresarial* [en línea]. S.l.: s.n. Disponible en: [https://www.academia.edu/14373779/LIBRO\\_LIDERAZGO\\_EMPRESARIAL](https://www.academia.edu/14373779/LIBRO_LIDERAZGO_EMPRESARIAL).
- SERNA, H., 2008. *GERENCIA ESTRATÉGICA* [en línea]. 1°. Bogotá: s.n. Disponible en: <https://www.coursehero.com/file/94733043/Libro-gerencia-estrategica-humberto-serna-gomezpdf/>.
- TAN, L., 2014. Correlational Study. *SAGE Publications* [en línea]. S.l.: s.n., pp. 269. Disponible en: <https://repository.nie.edu.sg/bitstream/10497/18115/4/BC-MSB-2014-269.pdf>.
- THOMPSON, N.A., 2013. Reliability & Validity. *Assesment System* [en línea], pp. 1-4. Disponible en: <https://www.assess.com/docs/Test-reliability-and-validity.pdf>.
- TORRES, A., 2020. 5 Problemas de las empresas constructoras – Página 2 – Dimsa Ingenieria. *DIMSA* [en línea]. Disponible en: <https://dinsa-ingenieria.com/5-problemas-de-las-empresas-constructoras/>.
- UDAONDO, M., 1992. *Gestión de calidad* [en línea]. 1992. S.l.: s.n. Disponible en: [https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=hoRIEGdLGxIC&oi=fnd&pg=PP12&dq=calidad+de+gestión+empresarial&ots=qh4IRfZo1c&sig=RnzJ\\_CqvXPzGkidEwnYFWNA7F80#v=onepage&q=calidad de gestión empresarial&f=false](https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=hoRIEGdLGxIC&oi=fnd&pg=PP12&dq=calidad+de+gestión+empresarial&ots=qh4IRfZo1c&sig=RnzJ_CqvXPzGkidEwnYFWNA7F80#v=onepage&q=calidad de gestión empresarial&f=false).
- UNITED NATIONS, 2008. STRATEGIC PLANNING Guide for Managers. *Nursing Management* [en línea], vol. 14, no. 10, pp. 2. ISSN 1354-5760. Disponible

en: [https://hr.un.org/sites/hr.un.org/files/4.5.1.6\\_Strategic Planning Guide\\_0.pdf](https://hr.un.org/sites/hr.un.org/files/4.5.1.6_Strategic_Planning_Guide_0.pdf).

VÁSQUEZ, W.A., 2020. *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* [en línea]. S.l.: s.n. Disponible en: [https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II\\_CICLO/METODOLOGIA\\_DE\\_INVESTIGACION.pdf](https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II_CICLO/METODOLOGIA_DE_INVESTIGACION.pdf).

# **ANEXOS**

**1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**  
**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD DE GESTIÓN EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA ROTERMAR E.I.R.L DE LA**  
**PROVINCIA DE MOYOBAMBA – 2022.**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Planificación estratégica</b>	Planeación estratégica es una herramienta empresarial que permite obtener ventajas competitivas en el mercado. Sus proyecciones de corto, mediano y largo plazo permiten establecer objetivos, trazar estrategias y definir acciones de competitividad y posicionamiento en el mercado, así como generar sinergia con otras organizaciones para afrontar en conjunto los desafíos del mercado y de la competencia imperantes. Permite conocer de cerca el horizonte de su destino y cómo superar las adversidades con las cuales conviven, y mantiene a la expectativa de las exigencias con una cultura de alerta, adaptación y adecuación a las condiciones cambiantes de su entorno, para lo cual necesita que todos sus colaboradores trabajen de manera orquestada , imponiendo todos sus esfuerzos, su inteligencia colectiva, que la acepten como tal, la entiendan y la hagan un estilo de vida en el trabajo (Chiavenato 2017).	La variable planificación estratégica está estructurada en 03 dimensiones: la filosofía empresarial, los objetivos corporativos y las políticas empresariales, las mismas que fundamentan la razón de ser de la institución. Dentro del proceso de investigación, esta variable será medida mediante la aplicación de un cuestionario impreso de 24 ítems en la escala de Likert tanto a directivos como a los colaboradores de la empresa que forman parte de la muestra de estudio.	Filosofía empresarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visión</li> <li>- Misión</li> <li>- Valores</li> </ul>	Ordinal
			Objetivos corporativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad (efectividad, eficiencia, eficacia)</li> <li>- Competitividad</li> <li>- Productividad</li> <li>- Rentabilidad</li> <li>- Responsabilidad social</li> </ul>	Ordinal
			Políticas empresariales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso ambiental</li> <li>- Seguridad total</li> <li>- Salarios justos y compensaciones</li> <li>- Precios competitivos al cliente</li> <li>- Anticorrupción</li> <li>- Mejora continua</li> </ul>	Ordinal



<b>Calidad de gestión</b>	<p>Calidad de gestión es el conjunto de procedimientos integrados que se desarrollan dentro de la empresa y que están presentes en las diferentes actividades que realizan las personas, y que de las diferentes relaciones entre planes, estrategias, sistemas y procesos para obtener productos de calidad permiten alcanzar la satisfacción de los clientes, de sus colaboradores, la competitividad con otras empresas, la comprensión de la variabilidad y la evaluación permanente a la que debe someterse la empresa para mitigar sus impactos que puedan perjudicar su estabilidad, (Camisón, Cruz y González 2006).</p>	<p>La variable calidad de gestión está organizada en 05 dimensiones: satisfacción de los clientes, calidad de liderazgo, mejora continua, satisfacción laboral, posicionamiento en el mercado. La medición de esta variable se desarrollará mediante la aplicación de un cuestionario de 25 ítems en la escala de Likert, a directivos, colaboradores y clientes de la empresa.</p>	Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Trato digno</li> <li>-Calidad del bien o servicio brindado</li> <li>-Capacidad de respuesta</li> <li>-Precios justos</li> </ul>	Ordinal
			Calidad de liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Capacidad de dirección</li> <li>-Trabajo en equipo</li> <li>-Reconocimiento y valoración del entorno</li> <li>-Delegación de funciones</li> <li>-Credibilidad y empatía</li> <li>-Comportamiento del líder</li> </ul>	Ordinal
			Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Diagnóstico situacional de la empresa</li> <li>-Compromiso institucional</li> <li>-Evaluación de procesos</li> <li>-Capacitación permanente</li> <li>-Implementación de estrategias de cambio</li> </ul>	Ordinal
			Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Condiciones laborales</li> <li>-Salarios justos</li> <li>-Puntualidad en los pagos</li> <li>-Gratificaciones y/o bonificaciones</li> <li>-Reconocimientos y méritos</li> <li>-Trato digno</li> </ul>	Ordinal
			Posicionamiento en el mercado	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Estabilidad de mercado</li> <li>-Crecimiento empresarial</li> <li>-Relación con los clientes</li> <li>-Confiableidad de sus clientes</li> </ul>	

## 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título: Planificación estratégica y calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022.**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas, instrumentos, alcances
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre planificación estratégica y calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es el nivel de planificación estratégica en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona las dimensiones de planificación estratégica y la calidad de</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación existente entre planificación estratégica y calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar el nivel de planificación estratégica en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022</p> <p>Identificar el nivel de calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre las dimensiones de planificación estratégica y</p>	<p><b>Hipótesis general (HG):</b> Existe relación significativa entre planificación estratégica y calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022</p> <p><b>Hipótesis nula (H0):</b> No existe relación significativa entre planificación estratégica y calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> El nivel de planificación estratégica en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022, es alto.</p> <p>El nivel de calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022, es alto.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p> <p><b>Alcances</b> El proyecto busca determinar la correlación entre planificación estratégica y calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L, 2022.</p>

gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022	la calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022.	Existe relación significativa entre las dimensiones de planificación estratégica y la calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022			
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>			
<p><b>Tipo: Básica</b>  <b>Diseño:</b> Correlacional comparativo  <b>Esquema:</b></p> <div data-bbox="120 632 398 807" style="border: 1px solid green; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <pre> graph LR     M --&gt; O1[01]     M --&gt; O2[02]     O1 --- r --- O2     style r fill:none,stroke:none     subgraph Box [ ]         O1         r         O2     end </pre> </div> <p>Dónde: M = Muestra  O1 = Planificación estratégica.  O2 = Calidad de gestión.  r = Relación entre las variables</p>	<p><b>Población censal</b>  La población estará conformada por los 42 trabajadores de la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022.</p> <p>El tipo de muestreo es el no probabilístico.</p>	Planificación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Filosofía empresarial</li> <li>- Objetivos corporativos</li> <li>- Políticas empresariales</li> </ul>	Calidad de gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción del cliente</li> <li>- Calidad de liderazgo</li> <li>- Mejora continua</li> <li>- Satisfacción laboral</li> <li>- Posicionamiento de mercado</li> </ul>

### 3. Instrumento de recolección de datos

#### Cuestionario: Planificación estratégica

##### Datos generales:

Género:  M  F

Empresa: .....Área de trabajo: .....

**Instrucciones:** El presente cuestionario tiene por objetivo recabar información respecto a planificación estratégica de la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba. Las preguntas se han organizado en función a las 03 dimensiones previstas para este estudio: Filosofía empresarial, objetivos corporativos y políticas empresariales. El instrumento es de carácter anónimo y reservado, y la información proporcionada servirá únicamente para uso de la investigación, por lo que solicitamos que la respuesta brindada sea sincera y objetiva, que permita un acercamiento máximo a la realidad posible. En ese sentido te solicitamos marcar con X la respuesta que consideres necesaria de acuerdo a la siguiente escala.

Escala valorativa:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Ítems	Enunciados	Valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>Filosofía empresarial.</b>					
01	La misión de la empresa está orientada a satisfacer las demandas del consumidor.					
02	Los trabajadores se sienten comprometidos con el cumplimiento de la misión institucional.					
03	La visión empresarial recoge los objetivos y metas propuestas por la institución.					
04	Existe compromiso de los trabajadores con el cumplimiento de la visión empresarial.					
05	La empresa socializa los valores institucionales descritos en el Reglamento Interno de Trabajo.					
06	Los valores institucionales están presentes en la práctica cotidiana de los trabajadores.					
	<b>Objetivos corporativos</b>					
07	La empresa tiene como perspectiva la obtención de mayores utilidades.					
08	Adquirir mayores valores de mercado (compra de acciones) es una prioridad de la empresa.					
09	La empresa busca disminuir los costos de producción para competir con los precios en el mercado.					
10	Para la empresa, la creación de sucursales y/o sedes forma parte de sus objetivos estratégicos.					
11	La conquista de mayor número de clientes forma parte del compromiso de todos los trabajadores de la empresa.					

12	Existe compromiso de la empresa con la satisfacción de sus clientes por el servicio brindado.					
13	La empresa tiene como objetivo proyectar una imagen positiva en la mente del consumidor.					
14	La calidad del producto que se expone al consumidor es prioridad de la empresa.					
15	La empresa fomenta condiciones óptimas para generar la satisfacción laboral de sus trabajadores.					
16	La empresa implementa estrategias de competitividad para mantenerse y consolidarse dentro del mercado laboral.					
17	La empresa tiene estrategias definidas para cumplir la responsabilidad social en el contexto laboral.					
	<b>Políticas empresariales</b>					
18	Los trabajadores consideran que la calidad del producto y del servicio forma parte de las políticas de la empresa.					
19	La empresa establece políticas claras de responsabilidad y conservación del medio ambiente.					
20	La empresa cuenta con el plan de seguridad ocupacional en el trabajo.					
21	La empresa establece políticas y procedimientos disuasivos contra la corrupción.					
22	La empresa establece políticas de salarios justos y beneficios de acuerdo con las leyes laborales para sus trabajadores.					
23	La empresa establece políticas de meritocracia para el reclutamiento y ascenso de su personal.					
24	Las políticas de mejora continua forman parte de las aspiraciones de todos los trabajadores de la empresa.					

## Cuestionario: Calidad de gestión

### Datos generales:

Género:            M        F

Empresa: .....Área de trabajo: .....

**Instrucciones:** El presente cuestionario tiene por objetivo recabar información respecto a calidad de gestión de la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba. Las preguntas se han organizado en función a las 05 dimensiones previstas para este estudio: Satisfacción de los clientes, calidad de liderazgo, mejora continua, satisfacción laboral y posicionamiento en el mercado. El instrumento es de carácter anónimo y reservado, y la información proporcionada servirá únicamente para uso de la investigación, por lo que solicitamos que la respuesta brindada sea sincera y objetiva, que permita un acercamiento máximo a la realidad posible. En ese sentido te solicitamos marcar con X la respuesta que consideres necesaria, de acuerdo a la siguiente escala.

Escala valorativa:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Ítems	Enunciados	Valoración				
	Satisfacción de los clientes	1	2	3	4	5
01	El bien o servicio que se brinda al cliente satisface las expectativas previstas.					
02	El bien o servicio que solicita el cliente se entrega en el tiempo oportuno.					
03	Los precios del bien o servicio brindado son competitivos en el mercado.					
04	Trabajadores y jefes de la empresa brindan atención de calidad a sus clientes.					
	<b>Calidad de liderazgo</b>					
05	Los líderes de la empresa ponen en práctica las políticas y objetivos institucionales.					
06	Los líderes de la empresa practican los valores y principios institucionales.					
07	Existe continua motivación al personal de parte de sus líderes para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución.					
08	Los líderes de la empresa generan confianza en el centro de trabajo.					
09	La alta dirección delega facultades y funciones entre sus colaboradores.					
10	Los líderes de la empresa promueven una comunicación horizontal y asertiva entre sus colaboradores.					
11	Los administradores de la empresa admiten sugerencias y/o recomendaciones.					
	<b>Mejora continua</b>					

12	La alta dirección promueve cursos de capacitación para mejorar la calidad de servicio de sus colaboradores.					
13	Los trabajadores de la empresa buscan la eficiencia en el cumplimiento de sus obligaciones.					
14	La empresa aplica estrategias de evaluación transversal respecto al cumplimiento de objetivos estratégicos previstos.					
15	Existe responsabilidad empresarial con el cumplimiento de las obligaciones tributarias por las actividades que desarrolla.					
16	La empresa cuenta con herramientas tecnológicas modernas que facilitan el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas.					
17	Directivos y colaboradores trabajan en equipo para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.					
	<b>Satisfacción laboral</b>					
18	La empresa provee espacios seguros y cómodos para el desarrollo laboral de sus colaboradores.					
19	Los trabajadores de la empresa perciben salarios justos y beneficios sociales por sus labores que desempeña, de acuerdo a las leyes vigentes.					
20	La empresa donde labora aplica políticas de meritocracia para el reclutamiento y asenso del personal.					
21	El trabajo que desarrollan los colaboradores de la empresa es reconocido por sus líderes.					
	<b>Posicionamiento en el mercado</b>					
22	La reputación de la empresa es reconocida por su competencia de en el mercado.					
23	La empresa dispone de capital humano y financiero para competir en el mercado.					
24	La empresa oferta los mejores precios de mercado.					
25	La empresa cuenta con clientes leales.					

#### 4. VALIDEZ DE CONTENIDO - JUICIO DE EXPERTOS

##### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

###### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila Keller

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Instrumento de evaluación : Planificación estratégica.

Autor del instrumento : Bach. Víctor Monteza Dávila

###### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Planificación estratégica.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Planificación estratégica.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Planificación estratégica.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL: 44</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

###### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento Coherente y aplicable

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4**

Tarapoto, 31 de mayo de 2022

  
Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila, Keller

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Instrumento de evaluación : Calidad de Gestión.

Autor del instrumento : Bach. Víctor Monteza Dávila

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Gestión.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Gestión.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Gestión.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4**

Tarapoto, 31 de mayo de 2022

  
Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

# INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Gustavo Ivánovich Cornejo Saavedra.

Institución donde labora : Municipalidad distrital de Yantaló

Especialidad : Ingeniería Civil

Instrumento de evaluación : Planificación estratégica.

Autor del instrumento : Bach. Víctor Monteza Dávila

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Planificación estratégica.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Planificación estratégica.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Planificación estratégica.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO Y APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 27 de mayo de 2022

Sello personal y firma.

Gustavo I. Cornejo Saavedra  
INGENIERO CIVIL  
Reg. CIP. N° 156464

# INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Gustavo Ivánovich Cornejo Saavedra.

Institución donde labora : Municipalidad distrital de Yantalo

Especialidad : Ingeniería Civil

Instrumento de evaluación : Calidad de Gestión.

Autor del instrumento : Bach. Víctor Monteza Dávila

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Gestión.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Gestión.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Gestión.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

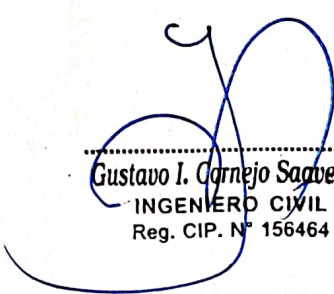
## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO Y APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 27 de mayo de 2022

Sello personal y firma.

  
 Gustavo I. Cornejo Saavedra  
 INGENIERO CIVIL  
 Reg. CIP. N° 156464

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Díaz Huamán Julio César.

Institución donde labora : Independiente – Consultoría Individual

Especialidad : Ingeniería Civil

Instrumento de evaluación : Planificación estratégica.

Autor del instrumento : Bach. Víctor Monteza Dávila

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Planificación estratégica.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Planificación estratégica.			X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Planificación estratégica.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.1

Tarapoto, 31 de mayo de 2022

  
Ing. Julio César Díaz Huamán  
INGENIERO CIVIL  
Reg. C.I.P. N° 80800

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Díaz Huamán Julio César.

Institución donde labora : Independiente – Consultoría Individual

Especialidad : Ingeniería Civil

Instrumento de evaluación : Calidad de Gestión.

Autor del instrumento : Bach. Víctor Monteza Dávila

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Gestión.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Gestión.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.			X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Gestión.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.1

Tarapoto, 31 de mayo de 2022

  
Ing. Julio César Díaz Huamán  
INGENIERO CIVIL  
Reg. C.I.P. N° 80800

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Díaz Huamán Julio César.

Institución donde labora : Independiente – Consultoría Individual

Especialidad : Ingeniería Civil

Instrumento de evaluación : Calidad de Gestión.

Autor del instrumento : Bach. Víctor Monteza Dávila

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Gestión.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Gestión.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.			X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Gestión.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.1

Tarapoto, 31 de mayo de 2022

  
Ing. Julio César Díaz Huamán  
INGENIERO CIVIL  
Reg. C.I.P. N° 80800

## CARTA DE AUTORIZACIÓN

Moyobamba, 20 de mayo del 2022.

Sr. Ing. Víctor Monteza Dávila.

Estudiante de Maestría de la Universidad "César Vallejo".

De mi especial consideración; es grato dirigirme a su digna persona para saludarle cordialmente y a la vez para extenderle la respectiva autorización solicitada por su persona para la aplicación de la hoja de encuesta a los colaboradores de mi representada, como parte del proceso de su trabajo de investigación titulado: "Planificación estratégica y calidad de gestión en la empresa constructora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022".

Sin otro particular, me suscribo de Ud., renovándole las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente;

CONSTRUCTORA Y CONSULTORA  
ROTERMAR E.I.R.L.

Victor Hugo Rojas López  
TITULAR GERENTE

### 6. Base de datos V1: Planificación estratégica

N°	D1: Filosofía empresarial					D1	Nivel	D2: Objetivos corporativos							D2	Nivel	D3: Políticas empresariales					D3	Nivel	V1	Nivel V1							
1	4	3	4	3	3	5	22	Medio	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	3	50	Alto	5	4	4	3	4	4	4	28	Alto	100	Alto
2	3	5	4	4	5	5	26	Alto	5	4	4	5	4	5	5	3	3	1	4	43	Alto	5	3	2	3	4	4	3	24	Medio	93	Alto
3	3	2	3	1	3	4	16	Medio	3	3	2	3	3	2	2	4	4	2	2	30	Medio	5	4	3	3	3	2	2	22	Medio	68	Medio
4	5	3	5	3	5	4	25	Alto	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	48	Alto	5	4	4	4	3	4	4	28	Alto	101	Alto
5	5	5	5	5	5	4	29	Alto	5	4	2	2	3	5	5	5	5	5	5	46	Alto	4	4	5	5	5	4	4	31	Alto	106	Alto
6	5	5	5	4	4	5	28	Alto	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	49	Alto	5	4	5	4	4	4	3	29	Alto	106	Alto
7	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	96	Alto
8	5	5	5	5	5	5	30	Alto	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	50	Alto	5	5	5	5	5	5	5	35	Alto	115	Alto
9	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	Alto	5	5	5	5	5	5	5	35	Alto	120	Alto
10	4	4	4	5	4	3	24	Alto	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	51	Alto	5	3	3	3	3	3	4	24	Medio	99	Alto
11	5	5	5	5	5	5	30	Alto	2	2	1	4	5	5	5	5	5	5	5	44	Alto	3	3	5	5	5	5	5	31	Alto	105	Alto
12	4	5	4	5	5	4	27	Alto	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	52	Alto	4	4	5	5	5	5	5	33	Alto	112	Alto
13	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	Alto	5	5	5	5	5	5	5	35	Alto	120	Alto
14	5	3	2	2	1	2	15	Bajo	4	5	2	4	4	4	4	4	2	2	2	37	Medio	2	4	2	2	1	2	2	15	Alto	67	Medio
15	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	53	Alto	5	5	5	5	5	5	5	35	Alto	118	Alto
16	4	4	3	4	4	4	23	Medio	5	3	5	2	4	5	5	4	4	3	4	44	Alto	4	5	5	4	3	3	3	27	Alto	94	Alto
17	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	Alto	5	5	5	5	5	5	5	35	Alto	120	Alto
18	5	5	5	5	5	5	30	Alto	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	51	Alto	4	5	5	5	5	4	5	33	Alto	114	Alto
19	5	5	5	5	5	4	29	Alto	4	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	45	Alto	5	5	1	5	5	2	3	26	Medio	100	Alto
20	5	5	5	5	4	5	29	Alto	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	53	Alto	5	5	5	5	5	3	5	33	Alto	115	Alto
21	5	5	4	5	5	5	29	Alto	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	51	Alto	5	5	5	5	5	5	4	34	Alto	114	Alto
22	5	4	5	4	5	4	27	Alto	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	48	Alto	5	4	4	4	4	4	4	29	Alto	104	Alto
23	5	4	4	5	4	4	26	Alto	5	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	46	Alto	4	4	5	3	3	3	4	26	Medio	98	Alto
24	3	4	4	4	4	4	23	Medio	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	95	Alto
25	5	5	5	5	4	4	28	Alto	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	52	Alto	5	5	5	4	4	5	5	33	Alto	113	Alto
26	5	5	4	5	5	4	28	Alto	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	54	Alto	5	5	5	5	5	5	5	35	Alto	117	Alto
27	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	54	Alto	4	4	5	5	5	5	4	32	Alto	116	Alto
28	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	Alto	5	5	5	5	5	5	5	35	Alto	120	Alto
29	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	Alto	5	5	5	5	5	5	5	35	Alto	120	Alto
30	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	Alto	5	5	5	5	5	5	5	35	Alto	120	Alto
31	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	Alto	5	5	5	5	5	5	5	35	Alto	120	Alto
32	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	52	Alto	5	5	4	5	5	5	5	34	Alto	116	Alto
33	4	4	5	4	4	4	25	Alto	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	50	Alto	4	4	5	4	4	4	5	30	Alto	105	Alto
34	4	4	4	4	4	4	24	Alto	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	50	Alto	3	3	4	3	3	3	4	23	Medio	97	Alto
35	5	5	5	5	4	5	29	Alto	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	Alto	5	5	5	5	3	4	5	32	Alto	116	Alto
36	5	4	5	5	5	5	29	Alto	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	52	Alto	5	5	4	5	5	5	4	33	Alto	114	Alto
37	4	4	4	5	5	5	27	Alto	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	51	Alto	5	5	5	4	5	5	5	34	Alto	112	Alto
38	5	4	5	4	4	5	27	Alto	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	53	Alto	5	5	5	5	5	4	5	34	Alto	114	Alto
39	4	4	4	4	5	4	25	Alto	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	44	Alto	5	3	4	3	3	5	4	27	Alto	96	Alto
40	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	52	Alto	4	4	4	5	4	4	4	29	Alto	111	Alto
41	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	54	Alto	4	5	5	5	5	5	5	34	Alto	118	Alto
42	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	Alto	5	5	5	5	5	5	5	35	Alto	120	Alto



**Base de datos V2: Calidad de gestión**

N°	Satisfacción de los clientes	D1	D2: Calidad de liderazgo				D2	D3: Mejora continua				D3	D4: Satisfacción laboral				D4	D5: Compromiso de empleados				D5	V2	Nivel V2									
1	5	5	5	5	4	19	4	4	3	4	4	4	3	26	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	100	Alto
2	2	3	3	3	3	11	1	2	2	4	4	4	1	18	2	2	2	1	4	3	14	3	3	4	2	12	4	3	1	2	10	65	Medio
3	1	3	3	2	9	2	4	4	3	3	3	4	23	5	4	4	4	4	3	24	2	3	3	2	10	1	2	2	4	9	75	Medio	
4	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	5	5	31	5	5	4	4	4	5	27	4	3	3	4	14	5	4	4	4	17	105	Alto
5	4	4	5	5	5	18	4	4	3	4	4	5	4	28	5	3	5	4	5	4	26	5	5	4	4	18	4	5	5	4	18	108	Alto
6	5	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	5	3	5	26	5	5	5	5	20	5	5	5	3	18	118	Alto
7	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	100	Alto
8	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	125	Alto
9	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	124	Alto
10	5	3	5	3	16	3	2	3	4	4	4	5	25	3	4	4	4	5	5	25	4	4	4	5	17	4	5	4	5	18	101	Alto	
11	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	3	5	5	33	3	5	5	5	5	5	28	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	120	Alto
12	4	5	5	5	5	19	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	124	Alto
13	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	125	Alto
14	2	3	3	4	12	2	2	1	2	2	2	2	13	2	4	2	2	3	2	15	2	2	2	2	8	2	3	2	3	10	58	Bajo	
15	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	3	33	3	5	4	5	5	5	27	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	118	Alto
16	4	4	4	4	4	16	4	5	3	4	4	4	4	28	3	3	3	4	4	4	21	4	3	4	3	14	3	4	3	3	13	92	Medio
17	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	125	Alto
18	4	4	5	5	5	18	4	5	3	5	4	5	4	30	3	5	4	5	4	5	26	4	5	3	4	16	5	4	4	3	16	106	Alto
19	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	5	5	5	27	5	3	2	3	13	4	4	4	5	17	101	Alto
20	4	5	5	5	5	19	5	5	4	4	3	5	4	30	3	5	5	5	4	5	27	5	5	3	4	17	5	5	4	4	18	111	Alto
21	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	4	5	4	5	28	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	123	Alto
22	4	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	4	4	31	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	103	Alto
23	4	4	5	4	4	17	4	4	3	4	5	4	3	27	3	4	4	4	3	4	22	4	3	4	5	16	5	4	4	4	17	99	Alto
24	4	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	99	Alto
25	5	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	4	4	33	3	4	5	4	5	5	26	5	4	3	3	15	5	5	5	5	20	113	Alto
26	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	124	Alto
27	4	5	5	5	5	19	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	5	4	4	28	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	117	Alto
28	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	125	Alto
29	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	125	Alto
30	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	125	Alto
31	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	125	Alto
32	5	5	4	4	4	18	5	5	5	5	5	4	5	34	4	4	5	5	5	5	28	5	4	4	5	18	5	5	5	4	19	117	Alto
33	4	4	5	5	5	18	4	5	5	5	4	5	5	33	4	5	5	5	5	4	28	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	117	Alto
34	4	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	3	27	3	4	3	4	4	4	22	4	4	3	3	14	3	5	4	4	16	96	Alto
35	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	4	29	5	3	4	5	17	5	5	5	5	20	121	Alto
36	5	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	5	4	33	4	5	5	4	5	5	28	4	4	5	5	18	4	5	5	5	19	118	Alto
37	5	5	5	5	4	19	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	123	Alto
38	4	5	5	5	5	19	5	5	5	5	4	5	5	34	5	4	4	5	4	5	27	5	5	4	4	18	4	4	5	4	17	115	Alto
39	4	4	3	4	4	15	4	4	4	4	3	4	3	26	4	4	5	4	4	5	26	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	101	Alto
40	4	5	4	4	4	17	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	17	4	4	5	5	18	105	Alto
41	5	5	5	5	4	19	5	4	4	5	5	5	5	33	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	121	Alto
42	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	125	Alto

7. BASE DE DATOS SPSS-25  
ALFA DE COMBACH'S V1: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	3	5	4	4	3	4	4	4
2	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	3	1	4	5	3	2	3	4	4	3
3	3	2	3	1	3	4	3	3	2	3	3	2	2	4	4	2	2	5	4	3	3	3	2	2
4	5	3	5	3	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	2	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
6	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	5	4	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	4
11	5	5	5	5	5	5	2	2	1	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5
12	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	3	2	2	1	2	4	5	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	1	2	2
15	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	3	4	4	4	5	3	5	2	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	3
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
19	5	5	5	5	5	4	4	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	2	3
20	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
21	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
22	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
23	5	4	4	5	4	4	5	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
26	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
33	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
34	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4
35	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5
36	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
37	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
38	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
39	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	3	3	5	4
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

**Escala: V1: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**  
**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido	N	%
		42	100,0
	Excluido <sup>a</sup>		,0
	Total	42	100,0

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	24

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

## ALFA DE CROMBACH'S V2: CALIDAD DE GESTIÓN

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	3	3	1	2	2	4	4	4	1	2	2	2	1	4	3	3	3	4	2	4	3	1	2
3	1	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	2	3	3	2	1	2	2	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4
5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4
6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
10	5	3	5	3	3	2	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
12	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	2	3	3	4	2	2	1	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
16	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	2	3	4	4	4	5
20	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
33	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
34	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
37	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
39	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
40	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
41	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

### Escala: V2: CALIDAD DE GESTIÓN

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	42	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	42	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	25

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

8. BASE DE DATOS PARA PROCESAMIENTO CON SPS 25 CORRELACIÓN DE VARIABLES

	V1	V2	ND1V1	ND2V1	ND3V1	NV1	NV2	D1V1	D2V2	D3V3
1	100	100	Medi	Alto	Alto	Alto	Alto	22	50	28
2	93	65	Alto	Alto	Medi	Alto	Medi	26	43	24
3	68	75	Medi	Medi	Medi	Medi	Medi	16	30	22
4	101	105	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	25	48	28
5	106	108	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	29	46	31
6	106	118	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	28	49	29
7	96	100	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	24	44	28
8	115	125	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	30	50	35
9	120	124	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	30	55	35
10	99	101	Alto	Alto	Medi	Alto	Alto	24	51	24
11	105	120	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	30	44	31
12	112	124	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	27	52	33
13	120	125	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	30	55	35
14	67	58	Bajo	Medi	Alto	Medi	Bajo	15	37	15
15	118	118	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	30	53	35
16	94	92	Medi	Alto	Alto	Alto	Medi	23	44	27
17	120	125	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	30	55	35
18	114	106	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	30	51	33
19	100	101	Alto	Alto	Medi	Alto	Alto	29	45	26
20	115	111	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	29	53	33
21	114	123	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	29	51	34
22	104	103	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	27	48	29
23	98	99	Alto	Alto	Medi	Alto	Alto	26	46	26
24	95	99	Medi	Alto	Alto	Alto	Alto	23	44	28
25	113	113	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	28	52	33
26	117	124	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	28	54	35
27	116	117	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	30	54	32
28	120	125	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	30	55	35
29	120	125	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	30	55	35
30	120	125	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	30	55	35
31	120	125	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	30	55	35
32	116	117	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	30	52	34
33	105	117	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	25	50	30
34	97	96	Alto	Alto	Medi	Alto	Alto	24	50	23
35	116	121	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	29	55	32
36	114	118	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	29	52	33
37	112	123	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	27	51	34
38	114	115	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	27	53	34
39	96	101	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	25	44	27
40	111	105	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	30	52	29
41	118	121	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	30	54	34
42	120	125	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	30	55	35



**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN INGENIERÍA CIVIL CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE LA CONSTRUCCIÓN**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CARRION BARCO GILBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN INGENIERÍA CIVIL CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE LA CONSTRUCCIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Planificación estratégica y calidad de gestión en la empresa Constructora y Consultora ROTERMAR E.I.R.L de la provincia de Moyobamba, 2022", cuyo autor es MONTEZA DÁVILA VÍCTOR, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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.

TARAPOTO, 23 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CARRION BARCO GILBERTO <b>DNI:</b> 16720146 <b>ORCID</b> 0000-0002-1104-6229	Firmado digitalmente por: CCARRIONBA el 05-08- 2022 11:01:34

Código documento Trilce: TRI - 0363181