



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**



**PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y MEJORA CONTINUA DEL  
SERVICIO DE LA ASOCIACIÓN DE BOTEROS  
DE DESAGUADERO-2023**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. MAGALY HUALPA MAMANI**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

JULIACA – PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y MEJORA CONTINUA DEL  
SERVICIO DE LA ASOCIACIÓN DE BOTEROS  
DE DESAGUADERO-2023**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**Bach. MAGALY HUALPA MAMANI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**APROBADA POR EL JURADO REVISOR:**

**PRESIDENTE**

:

  
Dr. DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA

**PRIMER MIEMBRO**

:

  
Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

**SEGUNGO MIEMBRO**

:

  
Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

**ASESOR DE TESIS**

:

  
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)**

**RESOLUCIÓN N.º 0493-2024-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 16 de mayo 2024

**VISTOS:**

El Expediente **2024-CU-4480** de fecha **22-04-2024** de **MAGALY HUALPA MAMANI**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO DE LA ASOCIACIÓN DE BOTEROS DE DESAGUADERO-2023**, conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

**CONSIDERANDO:**

**Que**, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

**Que**, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Y estando**, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO** para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller **MAGALY HUALPA MAMANI**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS** para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- |                   |                                 |
|-------------------|---------------------------------|
| * PRESIDENTE      | : Dr. DAVID J. GUTIERREZ MAYTA  |
| * Primer miembro  | : Mg. PERCY G. PUMA PUMA        |
| * Segundo miembro | : Dr. ENRIQUE G. APAZA CHIRINOS |
| * Asesor          | : Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI  |

**ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA** de sustentación como se detalla:

- |         |                                |
|---------|--------------------------------|
| * Lugar | : Salón de Grados y Títulos    |
| * Fecha | : miércoles 22 de mayo de 2024 |
| * Hora  | : 08:00am                      |

**ARTICULO CUARTO. – DISPONER** que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
*Benigno Callata Quispe*  
Dr. Benigno Callata Quispe  
DECANO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**RESOLUCIÓN N.º 1384-2023-D-FCA/UANCV-J**

Juliaca, 14 de diciembre de 2023

**VISTOS:**

El Expediente: 2023-CU-17120 de fecha 23 de noviembre de 2023, del Bach. HUALPA MAMANI MAGALY, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

**CONSIDERANDO:**

**Que**, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

**Que**, el (la) Bach. HUALPA MAMANI MAGALY, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO DE LA ASOCIACIÓN DE BOTEROS DE DESAGUADERO-2023**, conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales.

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Que**, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI.

**Estando**, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, del tema titulado: **PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO DE LA ASOCIACIÓN DE BOTEROS DE DESAGUADERO-2023**, presentado por el (la) Bach. HUALPA MAMANI MAGALY, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** - RATIFICAR, como ASESOR al Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI.

**ARTÍCULO TERCERO.** - DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
Dr. Benigno Callata Quispe  
DECANO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



### RESOLUCIÓN N.º 974-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 11 de octubre de 2023

#### VISTOS:

El oficio N° 080-2023-UI-FCA-UANCV-J del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual remite propuestas de investigación para emisión de resolución de aprobación y autorización de ejecución de la propuesta de investigación, respecto al expediente CU-12907, presentado por: **MAGALY HUALPA MAMANI**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales.

#### CONSIDERANDO:

Que, el(la) egresado(a): **MAGALY HUALPA MAMANI**, ha presentado propuesta de investigación de acuerdo al Artículo 21° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, mediante Resolución N° 015-2023-CF-CA-UANCV-J se aprueba la nominación del nuevo Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca, a partir del 05 de octubre de 2023, hasta el 31 de diciembre 2023 para los docentes ordinarios y hasta el 07 de diciembre de 2023, para los docentes contratados, conformado por los docentes: Dr. Roberto Payé Colquehuanca (docente ordinario), Dr. Robbins Flores Aguilar (docente ordinario), Dr. Juan Mauricio Pilco Churata (docente contratado), Mg. Jhon Alex Quispe Mejía (docente contratado).

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, ha remitido al Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas el expediente CU-12907, presentado por: **MAGALY HUALPA MAMANI**, en el cual presenta propuesta de investigación intitulado: **PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO DE LA ASOCIACIÓN DE BOTEROS DE DESAGUADERO-2023**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales.

Que, la revisión de la propuesta de investigación ha sido realizado el 04 de octubre de 2023, por el docente: Mg. JHON ALEX QUISPE MEJIA, integrante del Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, quien ha dictaminado: **opinión favorable**, en el formato correspondiente.

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, solicita emisión de Resolución de aprobación y autorización de ejecución de la propuesta de investigación intitulado: **PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO DE LA ASOCIACIÓN DE BOTEROS DE DESAGUADERO-2023**, presentado por: **MAGALY HUALPA MAMANI** para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales.





### RESOLUCIÓN N.º 974-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 11 de octubre de 2023

Estando, en la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, de acuerdo a al Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N° 30220, ley de Creación de la UANCV N° 23738, y modificatoria N° 24661, y el Estatuto Universitario promulgado por Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R, al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO:** Aprobar y autorizar la ejecución de la propuesta de investigación, presentado por el(la) egresado:

Nombres y Apellidos:	MAGALY HUALPA MAMANI
Título de la propuesta de investigación:	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO DE LA ASOCIACIÓN DE BOTEROS DE DESAGUADERO-2023
Para optar el título profesional de:	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
Asesorado por el docente:	Dr. LEÓPOLDO W. CONDORI CARI

**SEGUNDO:** La ejecución de la propuesta de investigación deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el Artículo 26° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R

**TERCERO:** DISPONER que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

UNIVERSIDAD ANDINA  
"NESTOR CACERES VELASQUEZ"  
Dr. Benigno Callata Quispe  
DECANO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:  
- Unidad de Investigación (1)  
- Asesor  
- Interesado (1)  
- Archivo FCA (1)  
BCQ/vnop.



## PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO DE LA ASOCIACIÓN DE BOTEROS DE DESAGUADERO-2023

### INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	De la Rosa, Jeson Tomas González. "Modelo de factores predictores de desempeño e imagen institucional validado en colegios confesionales dominicanos", Universidad de Montemorelos (Mexico), 2023 Publicación	2%
2	<a href="http://repositorio.unjpsc.edu.pe">repositorio.unjpsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="http://repositorio.unap.edu.pe">repositorio.unap.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://dspace.unl.edu.ec">dspace.unl.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://repositorio.upse.edu.ec">repositorio.upse.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="http://repositorio.uta.edu.ec">repositorio.uta.edu.ec</a>	



## Metadatos Complementarios UANCV

<b>Título de la tesis</b>	
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO DE LA ASOCIACIÓN DE BOTEROS DE DESAGUADERO-2023	
<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	MAGALY HUALPA MAMANI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74571572
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0002-4332-7188">https://orcid.org/0009-0002-4332-7188</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	29506059
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-2372-6720">https://orcid.org/0000-0003-2372-6720</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02409816
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02413103



<b>Datos de investigación</b>	
Línea de investigación	Organización y Dirección de Empresas (5311-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: Asociación De Boteros De Desaguadero  País: Perú Departamento: Puno Provincia: Chucuito Distrito: Desaguadero  Latitud: -16.5662362 Longitud: -69.037726 <a href="https://maps.app.goo.gl/UeTueYt9oCiSs2S76">https://maps.app.goo.gl/UeTueYt9oCiSs2S76</a>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Setiembre 2023 - mayo 2023
URL de disciplinas OCDE <a href="https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html">https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html</a> - Librería	<b>Economía, Negocios</b> <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00</a> <b>Negocios, Administración</b> <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a>



UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dr. S. S. E. Maximiliano Aguilera Pinto  
DIRECTOR  
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo MAGALY HUALPA MAMANI, identificado con DNI  
Nro. 74 571572 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación,  Trabajo Académico denominada:

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y MEJORA CONTINUA DEL  
SERVICIO DE LA ASOCIACIÓN DE BOTEROS DE  
DESAGUADERO - 2023

Asesorado por: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 03 de Junio del 2024

Firma del Asesor  
(obligatoria)

Firma del Estudiante  
(obligatoria)



Huella



### **DEDICATORIA**

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño a mi familia en especial a mis queridos padres por el sacrificio y esfuerzo, por darme una carrera para mi futuro y por creer en mi capacidad, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre han estado brindándome su apoyo, comprensión, cariño y amor



### **AGRADECIMIENTO**

Gracias a mi universidad, gracias por haberme permitido formarme y en ella, gracias a todas las personas que fueron partícipes de este proceso, ya sea de manera directa o indirecta, gracias a todos ustedes, fueron ustedes los responsables de realizar su pequeño aporte, que el día de hoy se vería reflejado en la culminación de mi paso por la universidad. Gracias a mis padres, que fueron mis mayores promotores durante este proceso, gracias a Dios, que fue mi principal apoyo y motivador para cada día continuar sin tirar la toalla.

Este es un momento muy especial que espero, perdurará en el tiempo, no solo en la mente de las personas a quienes agradecí, sino también a quienes invirtieron su tiempo para echarle una mirada a mi proyecto de tesis; a ellos asimismo le agradezco con todo mi ser



## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL.....	i
ÍNDICE DE TABLAS .....	iv
ÍNDICE DE FIGURAS .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
INTRODUCCIÓN .....	viii

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	3

### CAPÍTULO II

#### OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL .....	5
2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5

### CAPÍTULO III

#### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN.....	6
3.1.1. A nivel internacional.....	6
3.1.2. A nivel nacional.....	7
3.1.3. A nivel regional.....	8
3.2. BASES TEÓRICAS.....	9
3.2.1. Planeación estratégica.....	9
3.2.2. Diagnostico interno y externo de la organización .....	11



- 3.2.3. Formulación de objetivos .....13
- 3.2.4. Formulación de estrategias .....15
- 3.2.5. Implementación de estrategias .....16
- 3.2.6. Mejora continua .....17
- 3.2.7. Liderazgo .....19
- 3.2.8. Innovación .....20
- 3.2.9. Evaluación de resultados .....22
- 3.3. MARCO CONCEPTUAL .....23

**CAPÍTULO IV**

**HIPÓTESIS**

- 4.1. HIPÓTESIS GENERAL .....25
- 4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....25
- 4.3. VARIABLES .....26
  - 4.3.1. Variable 1.....26
  - 4.3.2. Variable 2.....26
- 4.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....27

**CAPÍTULO V**

**PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

- 5.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....28
- 5.2. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN .....28
- 5.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....29
- 5.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....29
- 5.6. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....29
- 5.7. POBLACIÓN Y MUESTRA.....30
  - 5.7.1. Población .....30
  - 5.7.2. Muestra .....31
- 5.8. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....31



5.8.1. Técnica.....	31
5.8.2. Fuente.....	31
5.8.3. Instrumento.....	32
5.9. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO.....	32
5.9.1. Confiabilidad.....	32
5.9.2. Validez de Instrumento.....	32
5.10. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS.....	32
5.11. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	33

### CAPÍTULO VI

#### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	38
6.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	47
CONCLUSIONES.....	49
SUGERENCIAS.....	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	53
ANEXOS.....	57



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables de investigación .....	27
Tabla 2 Población de estudio .....	30
Tabla 3 Alfa de Cronbach.....	32
Tabla 4 La planeación estratégica y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.....	33
Tabla 5 El diagnóstico interno, externo y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.....	34
Tabla 6 La formulación de objetivos y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.....	35
Tabla 7 La formulación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.....	36
Tabla 8 La implementación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.....	37
Tabla 9 Niveles de Correlación .....	38
Tabla 10 Prueba de Kolmogorov-Smirnov entre la planeación estratégica y la mejora continua del servicio.....	40
Tabla 11 Correlación Rho de Spearman entre la planeación estratégica y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023. ....	41
Tabla 12 Correlación Rho de Spearman entre el diagnóstico interno, externo y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023. ....	42
Tabla 13 Correlación Rho de Spearman entre la formulación de objetivos y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023. ....	43
Tabla 14 Correlación Rho de Spearman entre la formulación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023. ....	44
Tabla 15 Correlación Rho de Spearman entre la implementación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.....	46



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Proceso de planeación estratégica y su naturaleza cíclica .....	11
Figura 2	Aspectos a considerar en la formulación de objetivos en una organización..	14
Figura 3	Relación entre la planeación estratégica y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.....	41
Figura 4	Relación entre el diagnostico interno, externo y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023. ....	42
Figura 5	Relación entre la formulación de objetivos y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.....	44
Figura 6	Relación entre la formulación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023. ....	45
Figura 7	Relación entre la implementación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023. ....	46



## RESUMEN

El objetivo general de estudio fue, determinar la relación que existe entre la planeación estratégica y la mejora continua del servicio de la asociación de boteros de desaguadero-2023, enfoque cuantitativo, método deductivo, tipo básica aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental-transversal se desarrolló con la técnica de la encuesta, con un instrumento aplicado y denominado escala de Likert, el Alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 0.949 la prueba de Kolmogorov-Smirnov de 0.05 el que indica que no tiene una distribución normal, por tanto se tuvo que efectuar con la estadística Rho de Spearman que arrojó un valor de 0.728 y p-valor de 0.000 el que es menor al alfa de 0.05 esta investigación tiene una correlación positiva media entre ambas variables. Finalmente se concluye que estas estrategias prerrogativas son de suma importancia para la asociación de boteros de la ciudad fronteriza de desaguadero porque les permitirá organizarse con más precisión a la hora de tomar decisiones.

**Palabras claves:** Planeación estratégica y la mejora continua



### ABSTRACT

The general objective of the study was to determine the relationship that exists between strategic planning and the continuous improvement of the service of the association of boatmen of Desaguadero-2023, quantitative approach, deductive method, basic application type, correlational level, non-experimental-cross-sectional design It was developed with the survey technique, with an instrument applied and called a Likert scale, the Cronbach's Alpha obtained a value of 0.949, the Kolmogorov-Smirnov test of 0.05 which indicates that it does not have a normal distribution, therefore it is had to be carried out with Spearman's Rho statistic, which yielded a value of 0.728 and p-value of 0.000, which is less than the alpha of 0.05. This research has a medium positive correlation between both variables. Finally, it is concluded that these prerogative strategies are of utmost importance for the boatmen's association of the border city of Desaguadero because it will allow them to organize themselves with more precision when making decisions.

**Keywords:** Strategic planning and continuous improvement



## INTRODUCCIÓN

El presente estudio de investigación titulado "PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO DE LA ASOCIACIÓN DE BOTEROS DE DESAGUADERO-2023" tiene como objetivo: Determinar la relación que existe entre la planeación estratégica y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero. En la actualidad es indispensable que las organizaciones cuenten con una adecuada planificación estratégica para que la organización marche de manera eficiente al cumplimiento de sus objetivos teniendo claro la misión y visión, generando una perspectiva estratégica panorámica que permita crear una visión a largo plazo de los diferentes planes de acción que se quieren gestionar y al mismo tiempo alcanzar la mejora continua. En tal sentido trasciendan estratégicamente utilizando una gama de herramientas administrativas y de acción que logren una mejora continua en la satisfacción de la sociedad en un determinado lugar y tiempo para el cumplimiento de las metas y objetivos.

Por lo que es muy importante realizar esta investigación en torno a la problemática de estas dos variables para la Asociación de Boteros de Desaguadero que requiere aplicar un mejor plan estratégico y para alcanzar la mejora contigua del servicio que brindan al público.

La investigación presente está compuesta por siete capítulos, que se detallaran de la siguiente forma:

El capítulo I contiene la descripción detallada de la realidad problemática la cual es respecto a la relación que existe entre la planeación estratégica y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero.

Así mismo se verá el problema principal, se detallará también los problemas secundarios y los objetivos que se lograrán de la investigación.

En el capítulo II se mostrará el objetivo general de la investigación presente, así como los objetivos específicos.



En el capítulo III se dará a conocer el marco teórico de referencia, también se verán las investigaciones que se tomará como antecedentes a esta investigación, se verá también el marco conceptual el mismo que es principal y de gran importancia en el entendimiento del contenido planteado. En este capítulo se verán también la contratación de las hipótesis que se plantearon.

El capítulo IV de esta investigación está conformado por el planteamiento de la hipótesis general y por las hipótesis específicas, también el detalle de las variables y de la operacionalización de estas.

En el capítulo V podremos ver la metodología que se ha utilizado en la investigación presente, este apartado muestra el enfoque a utilizar en la investigación, el método, el tipo, el nivel y el diseño de investigación, así como la determinación de la población y la muestra. Se detallará la técnica y el instrumento a utilizar en la recolección de datos.

El contenido del capítulo VI contiene los resultados que se obtuvieron a partir de la recolección de datos y la interpretación de estos datos. En la última parte podremos ver las conclusiones y recomendaciones a partir de la investigación realizada.



## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### 1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En la actualidad el desarrollo y crecimiento acelerado del mundo hace que este sea cada vez más competitivo la elaboración de un plan estratégico para la mejora continua de las organizaciones requiere, generar una perspectiva estratégica panorámica que permita crear una visión a largo plazo de los diferentes planes de acción que se quieren gestionar. En tal sentido trasciendan estratégicamente utilizando una serie de herramientas administrativas y de acción que logren una mejora continua para la organización como lo menciona el autor Chiavenato (2017) la planeación estratégica es el proceso desarrollado para formular y ejecutar las estrategias de la organización con la finalidad de insertarla, según su misión, visión y objetivos en un determinado periodo de tiempo según lo establecido, por otra parte la mejora continua mencionado por los autores Castro et al. (2019) afirman que según la norma ISO 9000, la mejora continua son las actividades cotidianas ejecutado por una empresa para mejorar su capacidad de satisfacer las demandas de los clientes. La mejora continua se puede lograr mediante la realización de auditorías internas, la realización de revisiones de gestión, analizar datos e implementar acciones correctivas y preventivas.

En el ámbito internacional, las grandes organizaciones han intentado encontrar los métodos más efectivos para el desarrollo estratégico y la mejora



continua de sus entidades, con el propósito de no solo sobrevivir sino crecer cada día más, incrementando el valor que generan para todos sus mercados objetivos, accionistas, trabajadores, clientes y sociedad. Es allí donde la planeación estratégica juega un rol importante ya que brinda las herramientas necesarias para el logro eficiente de los objetivos y el crecimiento estratégico proyectando su convivencia de la organización de cara a los negocios esperados del entorno a largo plazo.

En cuanto a los países de latino América las organizaciones saben lo fundamental que es el plan estratégico para el desarrollo a largo plazo de la organización y sobre todo para la mejora continua sin embargo también existe un gran porcentaje de pequeñas y medianas empresas las cuales solo tienen el plan estratégico en teoría y se le ha dificultado llevarlo a la práctica lo que se ve reflejado en la mala toma de decisiones falta de capacidad para cumplir sus metas y objetivos, entre otros factores que han venido afectando a estas pequeñas organizaciones.

En el entorno nacional actualmente muchas organizaciones carecen de eficiencia y concordancia entre su planificación estratégica y sus logros que desean alcanzar. Durante años su misión, visión, valores y estrategias solo existen en la teoría, pero no se ha puesto en práctica de forma eficiente y menos aplicado de manera estratégica. Esto debido a muchos factores que influyen como el factor humano, profesional, económico, tecnológico entre otros factores que mantiene estancados en lo mismo a las organizaciones. Sabiendo que la mejora continua es un requisito primordial para todas las organizaciones y el logro de sus objetivos la cual conlleva a mejorar su producto o servicio en el mercado de acuerdo con el rubro al que se dedican, mediante la relación que puede existir entre la mejora de sus procesos y la planeación estratégica establecida desde el principio hace



posible una perspectiva de un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de sus clientes.

## 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### 1.2.1. Problema general.

**PG:** ¿Cuál es la relación que existe entre la planeación estratégica y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023?

### 1.2.2. Problemas específicos.

- **PE1:** ¿Cuál es la relación que existe entre el diagnóstico interno, externo y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023?
- **PE2:** ¿Cuál es la relación que existe entre la formulación de objetivos y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023?
- **PE3:** ¿Cuál es la relación que existe entre la formulación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023?
- **PE4:** ¿Cuál es la relación que existe entre la implementación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023?

## 1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Justificación teórica: El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de establecer la relación que existe entre la planeación estratégica y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero teniendo en cuenta la importancia de la planificación estratégica para la mejora continua de las organizaciones y el cumplimiento de sus objetivos. Por otra parte, en la revisión



bibliográfica de las variables de investigación se dará claridad a los conceptos de forma tal que nos permita proponer nuevas teorías y sugerencias sobre el tema de investigación.

Justificación metodológica: Se mostrará resultados que permitirá conocer la relación que existe entre la planificación estratégica y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero y servirá como referencia para otras investigaciones referentes a la planeación estratégica y la mejora continua las cuales serán desarrolladas mediante el método de investigación científica. Por otra parte, el instrumento de investigación desarrollado bajo el método científico que permitirá conocer la opinión de la asociación de boteros, lo cual permitió determinar la relación de las variables de estudio.

Justificación practica: Finalmente se busca reconocer la importancia de la investigación dentro del campo de la administración de empresas, lo cual beneficiará a la Asociación de Boteros de Desaguadero en cuanto a la planificación estratégica.



## CAPÍTULO II

### OBJETIVOS

#### 2.1. OBJETIVO GENERAL

**OG:** Determinar la relación que existe entre la planeación estratégica y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023

#### 2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- **OE1:** Fundamentar la relación que existe entre el diagnóstico interno, externo y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.
- **OE2:** Fundamentar la relación que existe entre la formulación de objetivos y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023
- **OE3:** Fundamentar la relación que existe entre la formulación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023
- **OE4:** Fundamentar la relación que existe entre la implementación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.



## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 3.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

##### 3.1.1. A nivel internacional.

Aguirre & Horacio (2022) En su trabajo de investigación plantearon como objetivo realizar una planificación estratégica e implementar mejoras en el emprendimiento "Teuli Muebles. Para lo cual manejo la metodología con un diseño de tipo cuantitativo no experimental, transversal y correlacional-causal aplicado en una muestra conformado por 63 colaboradores, los instrumentos utilizados en la recolección de datos fue cuestionario para su previo análisis el trabajo concluyo con la implementación un plan estratégico basado en una estrategia genérica de diferenciación, que no solo busca diferenciar su producto sino el servicio completo ofrecido, la experiencia del consumidor sea única con respecto a la competencia.

Sosa (2019) En su tesis de investigación planteo como objetivo diagnosticar el plan estratégico que contribuye a la mejora continua de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad en la provincia de Santa Elena. A partir de este objetivo se utilizó la metodología de tipo descriptivo y exploratorio, utilizando enfoques cualitativos y cuantitativos,, transversal, se utilizó como instrumento de la investigación el cuestionario aplicado a una muestra de 72 personas quienes brindaron la información necesaria para procesarla y llegar a la conclusión que el plan



estratégico juega un papel muy importante en la mejora continua de la empresa, permitiendo obtener eficiencia/ eficacia en los procesos administrativos de la misma.

### **3.1.2. A nivel nacional.**

Trujillo (2019) El autor realizó una investigación con el propósito de determinar la relación entre la planeación estratégica con la mejora continua del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Emilia Barcia Boniffatti, Cercado de Lima, a partir de este objetivo se usó el método de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional y de diseño no experimental, la muestra se conformó por 49 colaboradores quienes brindaron información mediante un cuestionario el cual fue utilizado como instrumento de la investigación. Para finalmente llegar a la conclusión que la planificación estratégica tiene relación directa y significativa con la mejora continua es decir que mientras mejor sea la planeación estrategia en las organizaciones incrementara constantemente la mejora continua.

Trejo (2018) El autor en su tesis de investigación planteo como objetivo general determinar la relación entre las variables planeación estratégica y el acompañamiento pedagógico en la I.E. "Simón Bolívar", UGEL 14, distrito de Oyón, Lima, la metodología es de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal y enfoque cuantitativo, el instrumento de estudio utilizado fue el cuestionario el cual se aplicó a una muestra total de 60 personas de la institución, los resultados finales de análisis estadístico de la información obtenida dio como conclusión que existe relación significativa entre la planeación estratégica y el acompañamiento pedagógico resaltando la importancia de la planeación estratégica para las organizaciones tanto públicas como privadas.

Camones (2019) En su trabajo de la investigación planteo como objetivo determinar la influencia de la planeación estratégica en el desarrollo empresarial de las MYPES del distrito de Huaral, para lo cual se aplicó la metodología aplicada en la investigación fue descriptiva con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, la muestra estuvo conformada por 64 propietarios de pequeñas Mypes, para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta finalmente el trabajo evidencio y concluyo demostrando que la planeación estratégica influye significativamente en el desarrollo de las pequeñas Mypes de la ciudad de Huaral lo que quiere decir mientras mejor sea la planeación estratégica que se aplique mayor será el desarrollo empresarial.

### **3.1.3. A nivel regional.**

Lima (2019) En su tesis de investigación estableció como objetivo, evaluar la incidencia del plan estratégico como instrumento de gestión institucional en la Compañía de Bomberos Ayaviri, para el desarrollo de la investigación se aplicó la metodología con enfoque mixto cuantitativo y cualitativo, con carácter cuantitativo y es descriptivo-comparativo y de diseño no experimental de tipo longitudinal, la recolección de datos se dio mediante la técnica de la encuesta la cual se aplicó a una muestra total de 187 colaboradores quienes brindaron valiosa información que llevo a la conclusión que el nivel de cumplimiento del Plan Estratégico Institucional en la Cía. N° 170 no es nada positivo porque no se logró ejecutar todas las acciones correspondientes para el logro de los objetivos de manera eficiente, asimismo muchas de ellas no se proyectaron con una meta anual.

Quispe (2018) El autor de la tesis de investigación planteo como objetivo, proponer la planificación estratégica para fomentar el desarrollo turístico sostenible cultural del distrito de Pucara. Para lo cual aplico la metodología de tipo no experimental, de carácter descriptiva, correlacional, para la recolección de información se usó la técnica de la encuesta, a una muestra conformada por 57



personas, con los resultados se concluye que las instituciones turísticas no cuentan con un plan estratégico de desarrollo turístico, por lo que se le plantea aplicar un plan estratégico para fomentar e incrementar el turismo en la zona partiendo de la visión y misión los valores, estableciendo objetivos y todo el proceso para aplicar las diferentes estrategias que incrementaran el turismo en la zona de Pucara.

### **3.2. BASES TEÓRICAS**

#### **3.2.1. Planeación estratégica**

Chiavenato (2017) La planeación estratégica es el proceso desarrollado para formular y ejecutar las estrategias de la organización con la finalidad de insertarla, según su misión, visión y objetivos según el rubro en el que se encuentre.

Banska & Arga (2021) La planificación estratégica es el proceso de documentar y establecer la dirección de la organización, evaluando diferentes aspectos como dónde se encuentra ahora la organización, adónde se dirige o quiere llegar y se debe tener claro los siguientes puntos como la visión y misión, valores, objetivos a largo plazo, y planes de acción.

Phillips (2018) La planificación estratégica es una actividad de gestión organizacional que se utiliza para establecer prioridades, enfocar las energías y los recursos, fortalecer las operaciones, asegurar que los miembros y otras partes interesadas estén trabajar hacia objetivos comunes, establecer un acuerdo en torno a los resultados previstos, así como evaluar y ajustar la dirección de la organización en respuesta a un cambio de ambiente. Es un esfuerzo disciplinado que produce decisiones y acciones fundamentales que forma y guía a cualquier organización.

Akio (2015) La planificación estratégica es una herramienta de gestión para varios propósitos clave: ayudar a una organización a hacer un mejor trabajo, concentrar su energía, asegurar que los miembros estén trabajando hacia las mismas metas y evaluar y ajustar su dirección en respuesta a un entorno siempre cambiante. La planificación estratégica proporciona el plan maestro que utiliza una organización para lograr sus objetivos.

Balta (2010) Menciona que la planificación estratégica solo es útil si apoya el pensamiento estratégico y conduce a gestión y, lo que es más importante, ejecución. El pensamiento estratégico y la gestión posterior deben dar como resultado la acción.

#### 3.2.1.1. Estructura de la planificación estratégica

- ✓ **Misión:** la misión es la razón de ser de la organización, es la parte fundamental para establecer objetivos y plantear estrategias
- ✓ **Visión:** la visión es la capacidad de ver más allá, es lo que quiere llegar a ser la organización en tiempo y espacio, y por encima de los demás, significa visualizar, ver con los ojos de la imaginación, en términos del resultado final que se pretende alcanzar.
- ✓ **Valores:** los valores son el conjunto de principios, reglas y creencias que regulan la administración de toda la organización.

#### 3.2.1.2. Ciclo de la planificación estratégica

Balta (2010) La planificación estratégica es un proceso cíclico y cada uno de estos pasos se implementa, en cierta medida, anualmente. Esto no significa necesariamente que todos los elementos del plan deban ser cambiado cada año. Por ejemplo, si los objetivos estratégicos están bien formulados pueden permanecer sin cambios durante varios años. Los programas y actividades, durante el curso de un ciclo de planificación, pueden cambiar en parte, ya que son

propensos a la influencia de diferentes procesos y esto puede imponer cambios en la dinámica de la implementación de estrategias.

### Figura 1

*Proceso de planeación estratégica y su naturaleza cíclica*



Nota. Esta figura muestra el proceso de planeación estratégica y su naturaleza cíclica según Balta (2010)

### 3.2.2. Diagnostico interno y externo de la organización

Akio (2015) El diagnóstico trata de recopilar información actualizada acerca de su organización fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas y desempeño: evaluaciones que destacará los problemas críticos que enfrenta su organización tanto en el entorno interno como externo y es lo que el plan estratégico debe atender. Estos podrían incluir una variedad de preocupaciones principales, tales como la financiación, nuevas oportunidades de programas, cambios en las regulaciones o cambios en las necesidades del cliente población; que podrían afectar el adecuado desarrollo de la planificación estratégica.

Phillips (2018) Uno de los primeros y principales procesos de la planificación estratégica es el escaneo interno y externo de la organización mediante la recopilación de la información necesaria para comprender e identificar los problemas, desafíos y tendencias que darán forma y afectarán a un

departamento, oficina, a la misión o programa o estrategia de la organización. El resultado de dicha recopilación de información se considera comúnmente como un análisis ambiental.

a) **Diagnostico interno:** se refiere al análisis interno de la organización ya que es primordial para comprender los problemas que enfrenta una entidad los cuales pueden afectar las estrategias por lo que se debe hacer un análisis en los siguientes puntos como:

- La capacidad para prestar los servicios previstos
- El liderazgo
- La motivación de los colaboradores
- El clima laboral
- Los recursos con los que cuenta la organización
- Las competencias básicas (es decir, aquello en lo que la entidad es fundamentalmente buena para hacer)
- Los procesos (es decir, cómo se realiza el trabajo).
- La dotación de personal (es decir, funciones, habilidades, conocimientos)
- Los activos (es decir, edificios y equipos)
- Los recursos financieros (es decir, presupuesto).

Phillips (2018) El método de análisis interno más común y fácil de usar es el análisis FODA. DAFO significa Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas. Un análisis FODA resume las percepciones de una circunscripción interna (es decir, liderazgo y personal) con respecto a las fortalezas internas de una oficina, sus debilidades, las oportunidades externas para la búsqueda potencial y las amenazas externas a considerar.

b) **Diagnostico externo:** se refieren a todos los factores con raíces fuera de la entidad; no necesariamente se relacionan con problemas que vienen de fuera de la organización, sino que también es importante recopilar información

sobre los clientes objetivo (es decir, aquellos que son los destinatarios y beneficiarios de los servicios entregados). Lo que ayuda a identificar y comprender a los clientes para un análisis externo se debe considerar los siguientes puntos como:

- Políticos: se debe considerar la realidad política actual que podrías afectar el logro de las estrategias.
- Económicos: las condiciones económicas actuales
- Legal: se debe considerar y conocer todos aquellos aspectos legales que involucren a la organización y sus estrategias.
- Social: conocer la realidad social actual donde se encuentra la organización.
- Demográfico: Conocer el lugar ambiente y condiciones que pueden impedir la aplicación de las estrategias.
- Religión: es fundamental conocer la religión cultura de los consumidores y el lugar donde se encuentra ubicado la organización.

### 3.2.3. Formulación de objetivos

Chiavenato (2017) La misión organizacional y la visión de los negocios son eficaces en la medida en que estén asociadas a objetivos claros y explícitos que serán alcanzados a lo largo del tiempo. El objetivo organizacional es una situación deseada que la organización pretende alcanzar. Cuando alcanza un objetivo, este deja de ser el resultado esperado, y la organización lo asimila como algo real y presente. Se vuelve realidad y deja de ser el objetivo deseado.

Phillips (2018) La formulacion o definicion de objetivos es otro punto clave en la pleneacion estrategica no se puede avanzar sin tener los objetivos claros y la organización requiere objetivos y eficiencia para alcanzar el éxito a medida que va alcanzando sus objetivos en determinados plazos de tiempo.

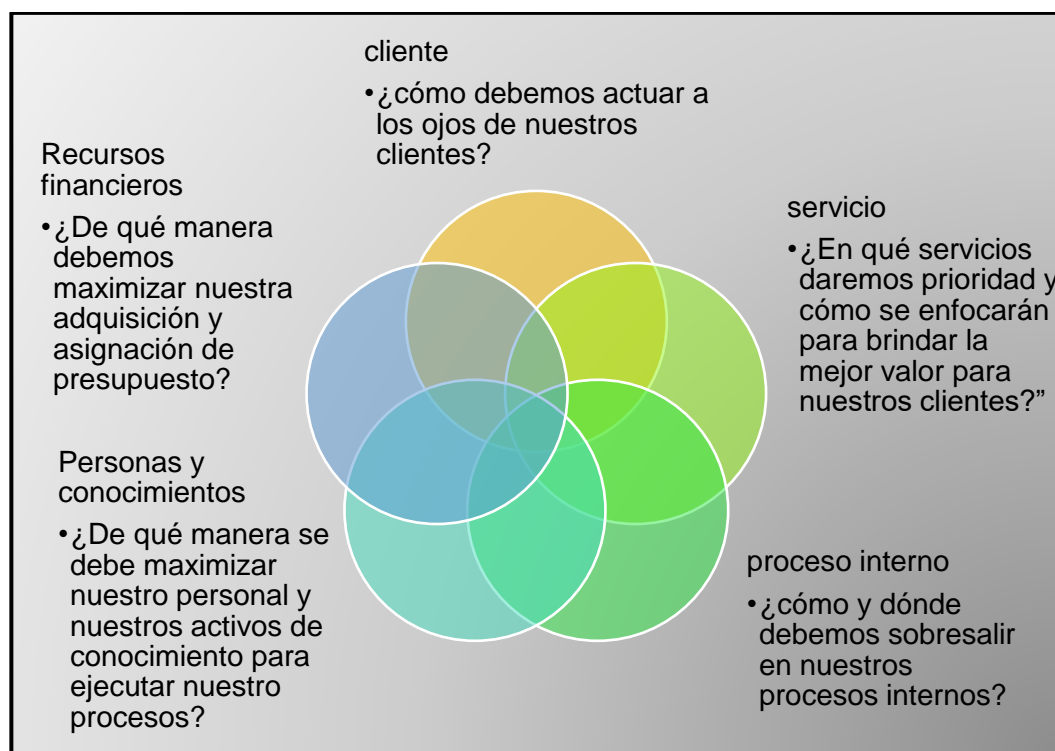
Akio (2015) Menciona que el establecimientos o planteamiento de objetivos es primordial para avanzar en la direccion correcta. En la mayoría de organizaciones la formulacion de objetivos se lleva a cabo formalmente por votación de sus accionistas; en otras, por votación de los miembros de la dirección, en alineación con sus consejos de administración o por un pequeño número de directivos; y, en otras, por el individuo que tiene la responsabilidad de dirigir toda la organización.

### 3.2.3.1. Aspectos a considerar en la formulacion de objetivos

Banska & Arga (2021) La mayoría de las organizaciones definen sus objetivos tomanado en cuenta los siguiente:

**Figura 2**

*Aspectos a considerar en la formulación de objetivos en una organización*



Nota. Esta figura muestras los aspectos a considerar en la formulacion de objetivos en una organización según Banska & Arga (2021)

Una forma de presentar los objetivos es a través de un mapa estratégico, una herramienta visual que ayuda a definirlos y articula una estrategia en una imagen fácil de leer.



### 3.2.4. Formulación de estrategias

Fred (2011) La formulación estratégica de desempeño juega un papel vital dentro de un plan estratégico para determinar qué tan bien la organización u oficina está progresando hacia el logro de cada objetivo. También ayudan a centrar la gestión discusión sobre los temas correctos relacionados con el logro. Para cada objetivo, un conjunto de dos a cuatro medidas debe desarrollarse que brinden una visión de qué tan bien se está logrando el objetivo.

Chiavenato (2017) La formulación de estrategias trata de los compromisos de la organización, declarados en su misión y visión del futuro, y de las políticas que deberán orientar las acciones empresariales. Asimismo, trata sobre la necesidad de identificar y aprovechar de la manera más rápida posible las oportunidades y esquivar las amenazas externas, mediante la utilización de las fuerzas internas que puedan acelerar la consecución del compromiso, y la corrección de aquellas fragilidades que puedan retardarle, siempre dentro de una perspectiva de superación de retos y excelencia.

Akio (2015) Una vez que haya afirmado la misión y los objetivos de la organización e identificado sus problemas críticos, es el momento averiguar qué hacer con ellos: los enfoques generales que se deben adoptar (estrategias) y los resultados generales y específicos que se buscan (las metas y objetivos). Estrategias, metas la de toma de decisiones, es crucial para abordar dichos temas.

Balta (2010) La definición de metas estratégicas crea las condiciones previas para desarrollar programas y actividades que pueden contribuir a la realización de los objetivos. Con la disponibilidad limitada de recursos para la realización de las metas, es necesario desarrollar criterios de priorización para la selección de programas y actividades.

#### Fases para la formulación de estrategias

- Determinar qué resultados le gustaría obtener potencialmente a través de su misión y visión.
- Utilizar la lista de debilidades identificadas durante el análisis DAFO para identificar problemas que puedan impedir el logro de estos resultados;
- Generar tantas preguntas/problemas estratégicos como sea posible sin importar si son más altos o bajos y su clasificación.
- Dividir estos temas en grupos (por su similitud y dar a estos grupos un nombre común) establecer una inicial cuestión estratégica.
- Establecer una lista de programas/actividades necesarias para alcanzar el objetivo
- Determinar plazos/fechas de implementación para cada uno de los programas/actividades

#### 3.2.5. Implementación de estrategias

(Plecas et al., 2018) Para obtener el valor de la planificación estratégica, los líderes deben asegurarse de que la estrategia se utilice eficazmente como herramienta de administración. Las reuniones de revisión de la estrategia pueden ayudar a impulsar el enfoque organizacional, garantizar la responsabilidad e impulsar los resultados deseados realizando una adecuada aplicación de las estrategias establecidas.

Chiavenato (2017) La aplicación o implementación de estrategias busca alinear todos los medios, recursos y capacidades necesarios para asegurar la implementación y ejecución del plan estratégico. En esta etapa del proceso de planeación estratégica se discuten las consideraciones con respecto de cómo alinear, coordinar e integrar a toda la organización para obtener efectos sinérgicos capaces de apalancar los resultados.



Fred (2011) La formulación exitosa del plan estratégico no garantiza la aplicación exitosa de la estrategia. La formulación e implementación de estrategias se pueden contrastar de las siguientes maneras:

- La implementación de la estrategia es la gestión de fuerzas durante la acción.
- La implementación de la estrategia se enfoca en la eficiencia.
- La implementación de la estrategia es principalmente un proceso operativo.
- La implementación de la estrategia requiere habilidades especiales de motivación y liderazgo.
- La implementación de la estrategia requiere coordinación entre muchas personas.

### **3.2.6. Mejora continua**

Castro et al. (2019) Mencionan que Según la norma ISO 9000, la mejora continua son las actividades cotidianas ejecutado por una empresa para mejorar su capacidad de satisfacer las demandas de los clientes. La mejora continua se puede lograr mediante la realización de auditorías internas, la realización de revisiones de gestión, analizar datos e implementar acciones correctivas y preventivas En nuestra opinión, es la capacidad de minimizar continuamente el desperdicio, reducir el tiempo de respuesta, simplificar el diseño tanto de productos/servicios como de procesos, y mejorar la calidad para cumplir necesidades y deseos del cliente de manera más competente.

Villavicencio (2017) La mejora continua busca alcanzar la excelencia mediante el desarrollo de diferentes procesos, El plan de mejora continua es una herramienta muy útil para las empresas que desean mejorar sus servicios, productos o procesos lo que les va a permitir permanecer en el mercado, crecer y ser competitivos. Su aplicación es muy útil y fácil e involucra a todos los niveles de la organización dependiendo del área o proceso a mejorar, lo importante para lograr los éxitos esperados en la aplicación de esta técnica es definir de manera



exacta el área a mejorar, definiendo claramente los problemas a solucionar, y en función de estos estructurar el plan de acción a seguir definiendo objetivos claros, actividades, responsables e indicadores que permita evaluar el proceso de mejora todo esto dentro de un periodo determinado y bien definido.

Fabillar (2019) La mejora continua es una ciencia aplicada que enfatiza la innovación, el ciclo rápido e iterativo probar en el campo y escalar para generar aprendizaje sobre qué cambios producen mejoras en contextos particulares.

### **3.2.6.1. Principios de la mejora continua**

Fabillar (2019) Afirma que la mejora continua debe:

- ❖ Desarrollar las habilidades, el conocimiento y las perspectivas de las personas para reflexionar sobre sí mismas, dialogar y actuar en función de sobre datos y conocimientos. Esto fortalece la capacidad de todos los participantes para establecer un aprendizaje ambiente y trabajar juntos para resolver problemas.
- ❖ Apoyar los esfuerzos de una organización para volverse más fuerte y eficaz, y también mejorar su capacidad de unir la investigación y la teoría con la política y la práctica.
- ❖ Estar diseñado para abordar cuestiones y problemas reales. Debe proporcionar al personal y a las partes interesadas estrategias para desarrollar fortalezas y oportunidades.
- ❖ Invite múltiples perspectivas e involucre una representación de personas que se preocupan y se benefician del programa
- ❖ Sea flexible y adaptable. Las estrategias, iniciativas y programas no existen en el vacío y los eventos como la rotación de personal puede influir en su implementación y resultados.
- ❖ Sea receptivo al contexto local. Los datos recopilados deben capturar la realidad y los resultados del día a día de los afectados por la innovación.

### 3.2.7. Liderazgo

Castro et al. (2019) El liderazgo es la capacidad que tiene una persona de influir, motivar, organizar, dirigir y llevar a cabo acciones para lograr sus fines y objetivos que involucren a otras personas en la organización.

(Plecas et al., 2018) El liderazgo tiene la principal función de guiar al grupo al cumplimiento de los objetivos. Los líderes tienen sentido de la vista. Ven posibilidades y oportunidades estratégicas, y las utilizan en formas innovadoras. Crean una visión convincente del futuro deseado para la organización y comunicarlo de manera que otros puedan seguirlo. Específicamente, esto implica traducir su visión y objetivos al lenguaje de cada persona, para luego integrarlos en su vida cotidiana trabajo.

Villavicencio (2017) Liderazgo en simple se refiere a la capacidad de guiar, conducir e inspirar individuos, equipos u organizaciones enteras. Esta capacidad de guiar, liderar e inspirar es generalmente para ayudar a establecer enfoques correctos, comportamientos y prácticas para lograr objetivos específicos y tener una visión clara. Un líder es el que selecciona, equipa, entrena e influye en uno o más seguidores que tienen

Elef (2004) Un líder exitoso tiene un claro sentido de la visión que puede ser traducido en objetivos y un plan de acción, y que tiene las habilidades de escucha y las personas necesarias para proporcionar orientación, apoyo y reconocimiento efectivos.

#### 3.2.7.1. Características del liderazgo

Elef (2004) El liderazgo requiere ciertos rasgos en la personalidad del líder que son necesarias para poder dirigir de forma eficiente a su grupo.

- ✓ Inteligencia: la capacidad de integrar e interpretar información.
- ✓ Creatividad -- innovador y original en su forma de pensar
- ✓ Autoconfianza: confianza en sí mismos y confianza en sus habilidades.



- ✓ Impulso: un alto nivel de energía, iniciativa y tenacidad
- ✓ Conocimiento relevante para la tarea: conozca su negocio y lo que se necesita para hacerlo exitoso.
- ✓ Credibilidad: honesto, digno de confianza, predecible y confiable.
- ✓ Motivación: disfruta influenciar a otros para lograr objetivos compartidos.
- ✓ Flexibilidad: adáptese para satisfacer las necesidades de los seguidores y las demandas de situaciones

### 3.2.8. Innovación

Castro et al. (2019) La innovación se puede definir como la introducción de algo nuevo en el mundo existente y el orden de las cosas o la mejora de productividad en la creación de un producto o servicio creando algo nuevo para ofrecer.

Drucker (2019) La innovación es la herramienta específica de las organizaciones, es el medio por el cual explotan el cambio como una oportunidad para un negocio o un servicio diferentes. Es susceptible de presentarse como una disciplina, susceptible de ser aprendida, susceptible de ser practicada. Las organizaciones necesitan buscar decididamente las fuentes de innovación, los cambios y sus síntomas que indican oportunidades para una innovación exitosa. Y necesitan conocer y aplicar los principios de la innovación exitosa como:

- La innovación sistemática y con propósito comienza con el análisis de la. Comienza pensando en lo que he llamado la fuente de oportunidades innovadoras. En diferentes áreas, diferentes fuentes
- La innovación conceptual. es salir a mirar, a preguntar, a escuchar. Esto no se puede enfatizar demasiado a menudo. Los innovadores exitosos usan ambos el lado derecho y el lado izquierdo de sus cerebros.
- Una innovación, para ser eficaz, tiene que ser sencilla y tiene que ser enfocado Debe hacer sólo una cosa, de lo contrario, confunde. Si no es



simple, no funcionará. Todo lo nuevo tiene problemas; si es complicado, no se puede reparar ni arreglar. Todas las innovaciones efectivas son asombrosamente simples. De hecho, el mayor elogio que puede recibir una innovación es que la gente diga.

- Las innovaciones eficaces comienzan poco a poco. No son grandiosos. Intentan para hacer una cosa específica. Puede ser para permitir que un vehículo en movimiento dibuje energía eléctrica mientras corre a lo largo de los rieles.
- La innovación exitosa apunta a liderazgo. No apunta necesariamente a convertirse eventualmente en una "gran negocio"; De hecho, nadie puede predecir si una determinada innovación tendrá éxito. terminar como un gran negocio o un logro modesto. Pero si una innovación no apunta al liderazgo desde el principio, es poco probable que sea lo suficientemente innovador y, por lo tanto, poco probable que sea capaz de establecer sí mismo

Samara et al. (2015) La innovación se refiere a todos los aspectos del proceso económico o productivo. A nivel de una empresa u organización, la innovación es realizado principalmente mediante el desarrollo de nuevos productos y servicios o mediante la reestructuración de los procesos de producción y operación.

El continuo esfuerzo innovador de nuevos productos-servicios o nuevos Los procesos crean una ventaja competitiva en tres áreas críticas:

- ✓ Evaluación de los recursos que involucran actividades de investigación y desarrollo, aplicación de una nueva tecnología, productividad de ventas, producción, etc., nuevas inversiones productivas y expansión a nuevos mercados o ampliación de la base de clientes.

- ✓ Desarrollo y renovación de la entidad con inversiones y crecimiento, oportunidades de evolución profesional de los recursos humanos, nuevas contrataciones y optimismo, moral y espíritu elevados.
- ✓ Éxito empresarial basado en la reputación y atracción de nuevos clientes, imagen de un negocio dinámico, productos que se distinguen de la competencia, constante desarrollo y dificultando que la competencia tome ritmo.

### 3.2.9. Evaluación de resultados

Castro et al. (2019) Evaluación es esencial para la mejora continua. Los objetivos del sistema de seguimiento y evaluación del plan estratégico de una organización son los siguientes:

- Establecer el nivel de cumplimiento de las metas del plan estratégico y que este se está cumpliendo de acuerdo con lo establecido
- Proporcionar retroalimentación como parte de un monitoreo continuo, revisión, y proceso de mejora
- Analizar la adecuación de las estrategias seleccionadas para lograr las metas del plan estratégico.
- Proporcionar un punto de partida para el desarrollo del plan estratégico trimestral subsiguiente y el plan de trabajo anual.
- Compara los resultados con las expectativas.
- Encuentra impulsores y barreras para el desempeño esperado.
- Produce planes de acción para mejorar los programas y soluciones están siendo evaluados para que se logre el desempeño esperado o mantener y los objetivos organizacionales y las contribuciones pueden ser comprendió

Guerra (2008) Menciona que propósito fundamental de la evaluación de resultados es proporcionar la información para tomar decisiones basadas en datos que conduzcan a mejor desempeño de programas y organizaciones. Esta debe



ser la base para todos los esfuerzos de evaluación, ahora y en el futuro. Cada componente de la evaluación debe estar alineada con los objetivos y expectativas de la organización y las decisiones que se tendrán que tomar como resultados de la evaluación. Estas decisiones se refieren esencialmente a cómo mejorar el desempeño en todos los niveles de la organización.

Samara et al. (2015) Una evaluación que hace y responde las preguntas correctas puede ser utilizado no solo para determinar los resultados, sino también para comprender esos resultados y modificar la evaluación para que pueda cumplir mejor con los objetivos previstos. objetivos dentro de los criterios requeridos. Esto es útil no solo para identificar qué salió mal o qué podría ser mejor, sino también para identificar qué debe ser mantenido. A través de la indagación apreciativa.

### **3.3. MARCO CONCEPTUAL**

#### **Planeación estratégica**

La planeación estratégica es un esfuerzo disciplinado para producir decisiones fundamentales. y acciones que forman y guían a la organización, al cumplimiento de sus objetivos, con un enfoque en el futuro.

#### **Diagnostico interno y externo de la organización**

El diagnóstico trata de recopilar información actualizada acerca de su organización fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas y desempeño: evaluaciones que destacará los problemas críticos que enfrenta su organización tanto en el entorno interno como externo.

#### **Formulación de objetivos**

La formulacion o definicion de objetivos es otro punto clave en la pleneacion estrategica no se puede avanzar sin tener los objetivos claros y la organización requiere objetivos y eficiencia para alcanzar el éxito.



### **Formulación de estrategias**

La formulación de estrategias trata de los compromisos de la organización, declarados en su misión y visión del futuro, y de las políticas que deberán orientar las acciones empresariales.

### **Implementación de estrategias**

La aplicación o implementación de estrategias busca alinear todos los medios, recursos y capacidades necesarios para asegurar la implementación y ejecución del plan estratégico.

### **Mejora continua**

La mejora continua son las actividades cotidianas ejecutado por una empresa para mejorar y ser cada vez mejores en cuanto a sus capacidades de satisfacer las demandas de los clientes.

### **Liderazgo**

El liderazgo es la capacidad que tiene una persona de influir, motivar, organizar, dirigir y llevar a cabo acciones para lograr sus fines y objetivos que involucren a otras personas en la organización.

### **Innovación**

La innovación se puede definir como la introducción de algo nuevo en el mundo existente y el orden de las cosas o la mejora de productividad en la creación de un producto o servicio creando algo nuevo para ofrecer.

### **Evaluación de resultados**

La evaluación de resultados es proporcionar la información para tomar decisiones basadas en datos que conduzcan a mejor desempeño de programas en todos los niveles de la organización.



## CAPÍTULO IV

### HIPÓTESIS

#### 4.1. HIPÓTESIS GENERAL

**HG:** Existe relación significativa entre la planeación estratégica y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.

#### 4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- **HE1:** Existe relación significativa entre el diagnostico interno, externo y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023
- **HE2:** Existe relación significativa entre la formulación de objetivos y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023
- **HE3:** Existe relación significativa entre la formulación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023
- **HE4:** Existe relación significativa entre la implementación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023



## 4.3. VARIABLES

Las variables para estudiar en el desarrollo de esta investigación son:

### 4.3.1. Variable 1.

- Planificación estratégica

#### Dimensiones

- Diagnostico interno y externo
- Formulación de objetivos
- Formulación de estrategias
- Implementación de estrategias

### 4.3.2. Variable 2.

- Mejora continua

#### Dimensiones

- Liderazgo
- Innovación
- Evaluación de resultados

### 4.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Tabla 1**

*Operacionalización de las variables de investigación*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORIZACIÓN
V.1 Planeación estratégica Según Chiavenato (2017)	Diagnostico interno y externo	❖ Recursos Organizacionales	Muy malo Malo Regular Bueno Muy bueno
		❖ Ventaja Competitiva	
	❖ Conocimiento de entorno y sus oportunidades		
	❖ Visión organizacional		
Formulación de objetivos	Formulación de objetivos	❖ Misión organizacional	
		❖ Objetivos a corto y largo plazo	
Formulación de estrategias	Formulación de estrategias	❖ Factibilidad	
		❖ Liderazgo estratégico	
Implementación de estrategias	Implementación de estrategias	❖ Innovación	
		❖ Propuestas	
V.2 Mejora continua Según Castro et al. (2019)	Liderazgo	❖ Desarrollo sustentable	Muy malo Malo Regular Bueno Muy bueno
		❖ Desempeño	
	❖ Aplicación		
	❖ Seguimiento a la acción		
Innovación	Innovación	➤ Actitudes y valores.	
		➤ Trabajo en equipo.	
Evaluación de resultados	Evaluación de resultados	➤ Capacidad de conducción.	
		➤ Motivación	
		➤ Rediseño de procesos	
		➤ Diferenciación	
		➤ Conjunto de actividades.	
		➤ Cumplimiento de metas	
		➤ Mejora	
		➤ Expectativas	
		➤ Medidas correctivas	

Nota. Esta tabla muestra la operacionalización de las variables planificación estratégica según Wilson et al. (2008) & prestigio institucional según Villafañe (2017)



## CAPÍTULO V

### PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 5.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Según su enfoque o naturaleza es una investigación cuantitativa. Al respecto, (Hernández et al., 2014) señala que es secuencial y probatorio, utiliza la recopilación de datos para corroborar las suposiciones con sustento en la medida numérica y el estudio estadístico, para que instaure modelos de conducta y evidenciar teorías (p.4)

Dicho de otra manera, las escalas recolectaran datos cuantitativos la misma que incluye estadística inferencial.

#### 5.2. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

El método empleado fue deductivo. Según la definición de Bernal (2010), depende de un sistema que secciona las aseveraciones en calidad de suposiciones y busca replicar o falsear esas suposiciones, infiriendo por los desenlaces que corresponde confrontarse con los sucesos (va de lo particular a lo general) (p.60).

Para resumir, es un proceso que consiste en identificar la problemática mediante la observación, formulándose hipótesis y la deducción de posibles consecuencias a partir de las suposiciones ya formuladas, así mismo el investigador debe corroborar si acepta el valor alterno o nulo en la enunciación



### 5.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según su tipo fue básica aplicada, conforme a Valderrama (2013) , señala que contribuye a una sección estructurada de información investigativa y no crear imprescindiblemente conclusiones de conveniencia práctica al instante; se interesa de reunir información de la realidad para potenciar la cognición de teoría científica, orientada al hallazgo de bases y leyes (p.28).

Conviene subrayar, que se centra en la suma de referencia teorizador para fomentar conocimiento.

### 5.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El presente análisis es de carácter correlacional, dado que propone la búsqueda determinada de pertenencia y particularidades significativos de cualquier fenómeno que se examinara (Hernández et al., 2014, p.92).

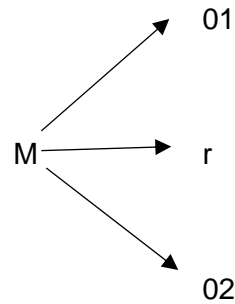
Es decir, es la reunión de sucesiones que posibilita a detallar características de la localidad, la población del sector y la política constituyendo la correlación entre las variables de dicha examinación.

Por otro lado, es correlacional con que busca establecer la asociación entre dos variables mediante un patrón predecible para un asociación o población Hernández et al. (2014) (P.93).

Es decir que se seleccionan a dos variables, teniendo la finalidad de calcular el nivel de asociación que existe entre ellas en la localidad.

### 5.6. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Para el siguiente desarrollo de la investigación se aplicó diseño no experimental transversal según lo menciona el autor (Pino, 2010).



Dónde:

M= Muestra de estudio

O= Observación o información recogida

r= Correlación

## 5.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 5.7.1. Población

La población es el conjunto de componentes sobre los que se realizan la investigación, los cuales poseen ciertas peculiaridades en común tal como lo menciona Toledo (2016) en tal sentido la población del presente proyecto de investigación está conformada por 136 socios de la asociación de boteros de la ciudad de Desaguadero.

**Tabla 2**

*Población de estudio*

<b>ASOCIACIÓN DE BOTEROS DE LA CIUDAD DE DESAGUADERO</b>	
<b>ASOCIACIONES</b>	<b>CANTIDAD DE SOCIOS</b>
ASOCIACION MIGUEL GRAU	80
ASOCIACION ALFONSO UGARTE	36
ASOCIACION EMILIO SAN MARTIN	20
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>

Nota: La tabla muestra la cantidad de socios de la asociación de boteros de la ciudad de Desaguadero

### 5.7.2. Muestra

Bernal (2010) da a conocer que la muestra está conformada por un conjunto de individuos representativo que forma parte de la población y que tiene también información representativa.

Por lo cual la muestra estará conformada por 101 socios de la asociación de boteros de la ciudad de Desaguadero

El tamaño de la muestra fue obtenido mediante la aplicación de la siguiente fórmula

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{e^2(N - 1) + z^2(p * q)}$$

n = Tamaño de muestra

N = Población

Z<sup>2</sup> = Nivel de Confianza 95% = 1.96

p = Proporción de acertar 50% = 0.50%

q = (1-p) proporción de no acertar 50% = 0.50%

e<sup>2</sup> = Error de muestreo 5% = 0.05%

$$\frac{136 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2(136 - 1) + 1.96^2(0.50 * 0.50)} = 101$$

**Muestra= 101**

**Población= 136**

**n/N= 0.74264**

## 5.8. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 5.8.1. Técnica.

Para el desarrollo de la investigación se realizó la técnica de la encuesta.

### 5.8.2. Fuente.

Se utilizó la fuente de recolección de datos primario complementando con el trabajo de campo.



**5.8.3. Instrumento.**

El instrumento con la que se desarrolla es con la medida de la escala de Likert.

**5.9. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO**

**5.9.1. Confiabilidad.**

Se aplicó con la herramienta estadística de análisis Alfa de Cronbach tal como lo plantea Vara-Horna (2010) procedimiento realizado con el Software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

**Tabla 3**

*Alfa de Cronbach.*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	25

**5.9.2. Validez de Instrumento.**

Sera sometida a Juicio de tres expertos para su respectiva validación. Los que, de acuerdo con la hoja de validación, aprobarán o denegarán el instrumento a aplicar

CPC. Yesica Vaneza Jiménez Centeno

ING. Danitza Jaqueline Sarmiento Tapia

LIC. Abraham Hualpa Choque

**5.10. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS**

La investigación intitulada “PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO DE LA ASOCIACIÓN DE BOTEROS DE DESAGUADERO-2023” Se realizará el trabajo de campo en los días 20 y 30 de junio, y consecuentemente se procederá a tabular estos datos en el sistema estadístico IBM SPSS v23, y luego se realizará la interpretación de estos.

### 5.11. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

La contrastación de hipótesis se desarrolló con la estadística Tau-b de Kendall.

#### Contrastación de hipótesis 1

##### Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre la planeación estratégica y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.

Ha: Existe relación significativa entre la planeación estratégica y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.

##### Nivel de significancia

Alfa = 5%,  $\alpha = 0.05$

##### Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall.

#### Tabla 4

*La planeación estratégica y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.*

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,582	,049	11,320	,000
N de casos válidos		136			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

#### Interpretación y decisión

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,000 que es menor  $\alpha = 0.05$  planteado lo cual indica que existe relación entre la planeación estratégica y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.

### Contrastación de hipótesis 2

#### Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre el diagnostico interno, externo y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.

Ha: Existe relación significativa entre el diagnostico interno, externo y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.

#### Nivel de significancia

Alfa = 5%,  $\alpha = 0.05$

#### Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall

#### Tabla 5

*Diagnostico interno, externo y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.*

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significació n aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,436	,062	6,819	,000
N de casos válidos		136			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

#### Interpretación y decisión

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,023 que es menor  $\alpha = 0.05$  planteado lo cual indica que existe relación entre el diagnostico interno, externo y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.

### Contrastación de hipótesis 3

#### Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre la formulación de objetivos y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.

Ha: Existe relación significativa entre la formulación de objetivos y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.

#### Nivel de significancia

Alfa = 5%,  $\alpha = 0.05$

#### Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall

#### Tabla 6

*La formulación de objetivos y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.*

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación n aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,598	,049	11,348	,000
N de casos válidos		136			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

#### Interpretación y decisión

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,000 que es menor  $\alpha = 0.05$  planteado lo cual indica que existe relación entre la formulación de objetivos y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.

#### Contrastación de hipótesis 4

##### Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre la formulación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.

Ha: Existe relación significativa entre la formulación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.

##### Nivel de significancia

Alfa = 5%,  $\alpha = 0.05$

##### Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall.

##### Tabla 7

*La formulación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.*

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación n aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,517	,057	8,822	,000
N de casos válidos		136			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

##### Interpretación y decisión

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,000 que es menor  $\alpha = 0.05$  planteado lo cual indica que existe relación entre la formulación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.

## Contrastación de hipótesis 5

### Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre la implementación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.

Ha: Existe relación significativa entre la implementación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.

### Nivel de significancia

Alfa = 5%,  $\alpha = 0.05$

### Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall.

### Tabla 8

*La implementación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.*

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada <sup>n</sup>
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,520	,057	8,725	,000
N de casos válidos		136			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

### Interpretación y decisión

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,000 que es menor  $\alpha = 0.05$  planteado lo cual indica que existe relación entre la implementación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.



## CAPÍTULO VI

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 6.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 9

*Niveles de Correlación*

<b>Niveles de Correlación</b>	
- 0.90 =	Correlación negativa muy fuerte
- 0.75 =	Correlación negativa considerable
- 0.50 =	Correlación negativa media
- 0.25 =	Correlación negativa débil
- 0.10 =	Correlación negativa muy débil
0.00 =	No existe correlación alguna entre las variables
+ 0.10 =	Correlación positiva muy débil
+ 0.25 =	Correlación positiva débil
+ 0.50 =	Correlación positiva media
+ 0.75 =	Correlación positiva considerable
+ 0.90 =	Correlación positiva muy fuerte
+ 1.00 =	Correlación positiva perfecta

Nota: La tabla muestra los niveles de correlación



(Hernández et al., 2014, p. 305)

**Prueba de normalidad****Tabla 10**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov entre la planeación estratégica y la mejora continua del servicio.*

<b>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra</b>			
		Planeación estratégica	Mejora continua
N		136	136
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	44,2059	34,1618
	Desv. Desviación	7,93223	6,13819
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,188	,151
	Positivo	,108	,090
	Negativo	-,188	-,151
Estadístico de prueba		,188	,151
Sig. asintótica(bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Nota: La tabla muestra la prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

**INTERPRETACIÓN**

De acuerdo con el análisis no paramétrico de Kolmogorov-Smirnov, las dos variables tienen P- valor menor  $\alpha = 0,05$  por lo que no cumple el supuesto y se concluye que no tienen una distribución normal, por lo que el análisis de la correlación se efectuara con el estadístico Rho de Spearman.

## RESULTADOS

### Objetivo general

**Tabla 11**

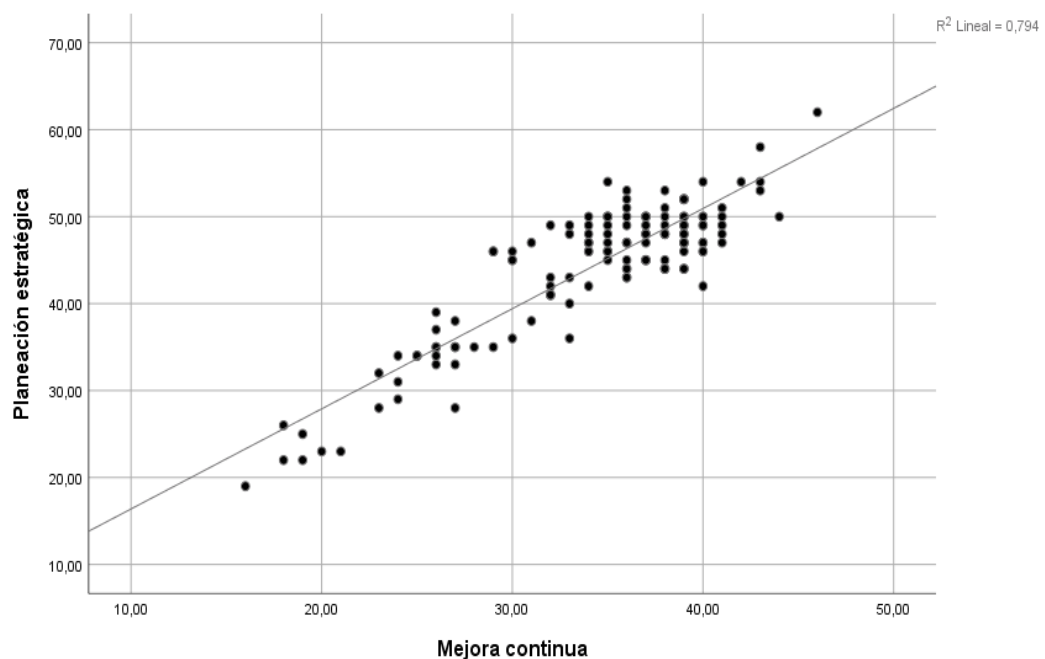
*Correlación Rho de Spearman entre la planeación estratégica y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.*

Correlaciones				
			Planeación estratégica	Mejora continua
Rho de Spearman	Planeación estratégica	Coefficiente de correlación	1,000	0.728**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	136	136
	Mejora continua	Coefficiente de correlación	0.728**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	136	136

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

**Figura 3**

*Relación entre la planeación estratégica y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.*



**INTERPRETACIÓN**

Citando a (Hernández et al., 2014, p. 305), existe una correlación positiva media con un valor de +0.728 calculado con el estadístico Rho de Spearman entre la planeación estratégica y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.

**Objetivo específico 1**

**Tabla 12**

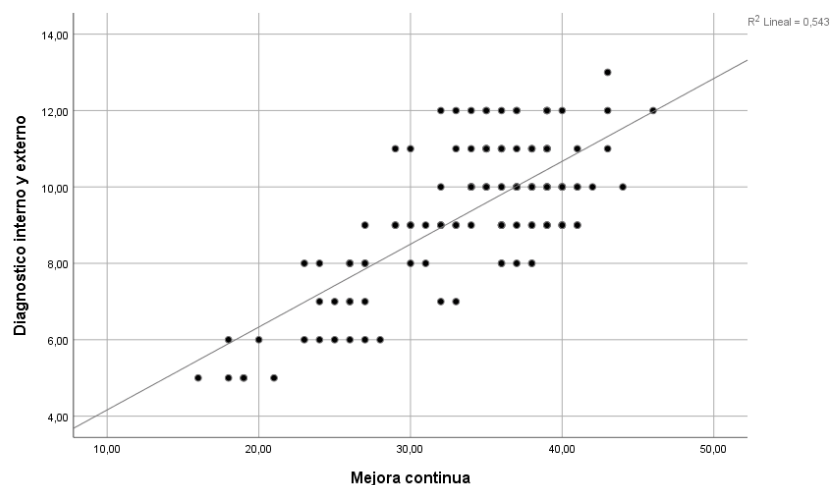
*Correlación Rho de Spearman entre el diagnostico interno, externo y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.*

Correlaciones			Diagnostic o interno y externo	Mejora continua
Rho de Spearman	Diagnostico interno y externo	Coefficiente de correlación	1,000	0.557**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	136	136
	Mejora continua	Coefficiente de correlación	0.557**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	136	136

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

**Figura 4**

*Relación entre el diagnostico interno, externo y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.*



## INTERPRETACIÓN

Citando a (Hernández et al., 2014, p. 305), existe una correlación positiva media con un valor de +0.557 calculado con el estadístico Rho de Spearman entre el diagnóstico interno, externo y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.

### Objetivo específico 2

#### Tabla 13

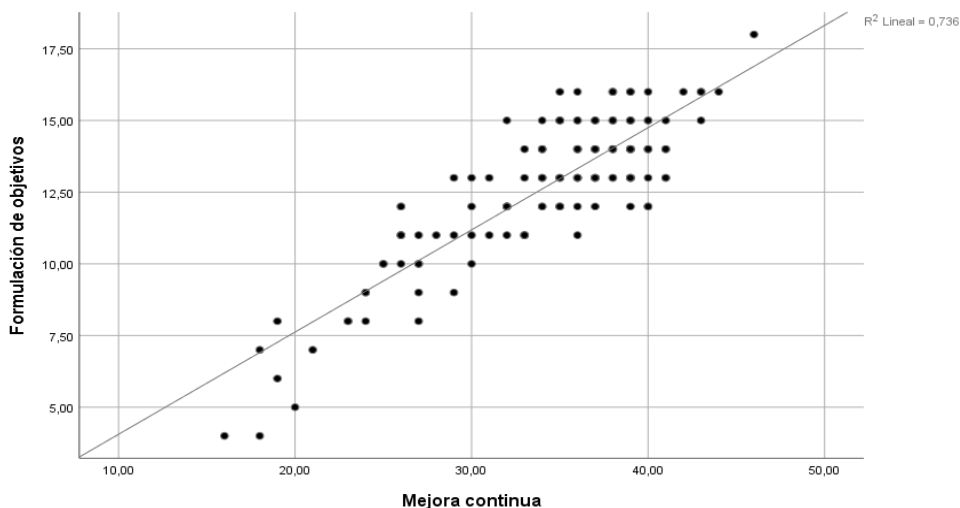
*Correlación Rho de Spearman entre la formulación de objetivos y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.*

Correlaciones			Formulaci ón de objetivos	Mejora continua
Rho de Spearman	Formulación de objetivos	Coeficiente de correlación	1,000	0.730**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	136	136
	Mejora continua	Coeficiente de correlación	0.730**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	136	136

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

**Figura 5**

*Relación entre la formulación de objetivos y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.*



**INTERPRETACIÓN**

Citando a (Hernández et al., 2014, p. 305), existe una correlación positiva media con un valor de +0.730 calculado con el estadístico Rho de Spearman entre la formulación de objetivos y mejora continua del servicio de la asociación de Boteros de Desaguadero- 2023.

**Objetivo específico 3**

**Tabla 14**

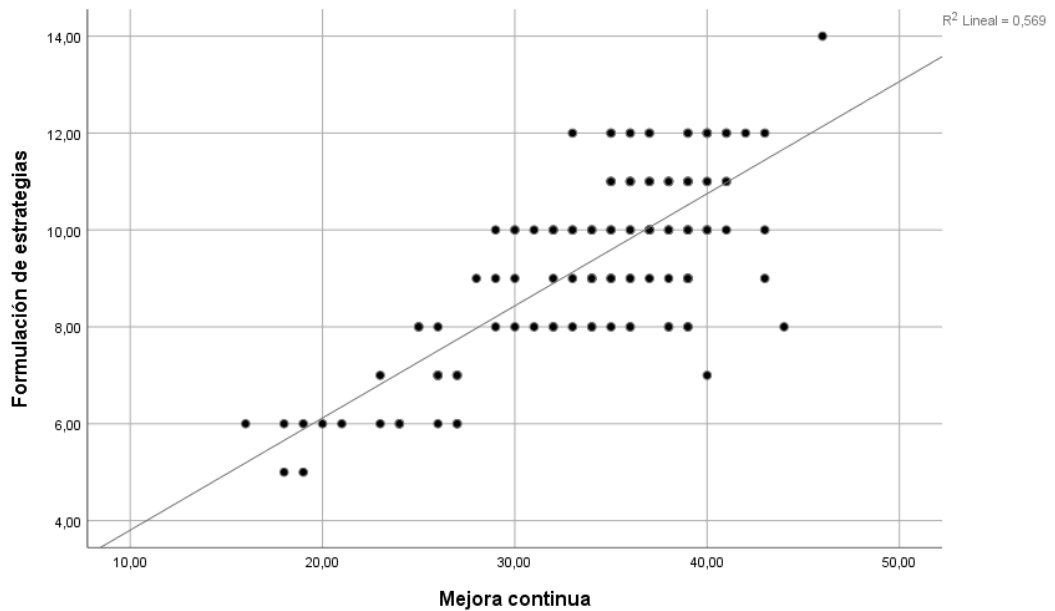
*Correlación Rho de Spearman entre la formulación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.*

<b>Correlaciones</b>				
			Formulación de estrategias	Mejora continua
Rho de Spearman	Formulación de estrategias	Coeficiente de correlación	1,000	0.640**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	136	136
	Mejora continua	Coeficiente de correlación	0.640**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	136	136

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

**Figura 6**

*Relación entre la formulación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.*



### INTERPRETACIÓN

Citando a (Hernández et al., 2014, p. 305), existe una correlación positiva media con un valor de +0.640 calculado con el estadístico Rho de Spearman entre la formulación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.

**Objetivo específico 4**

**Tabla 15**

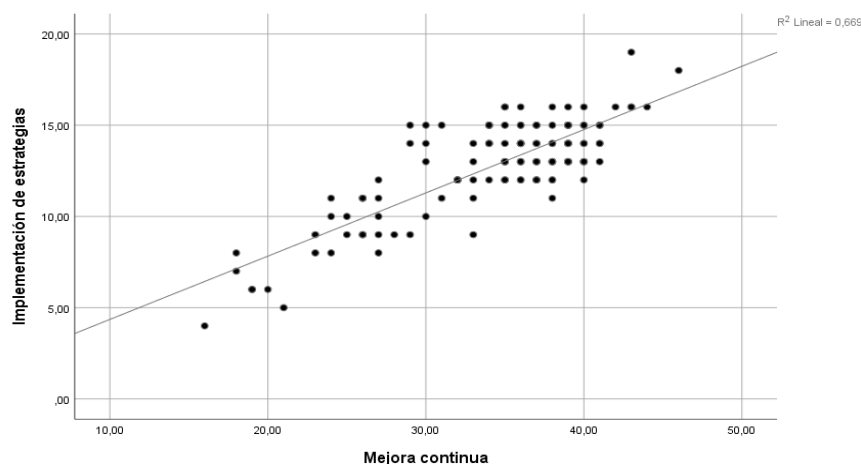
*Correlación Rho de Spearman entre la implementación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.*

Correlaciones			Implementación de estrategias	Mejora continua
Rho de Spearman	Implementación de estrategias	Coeficiente de correlación	1,000	0.650**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	136	136
	Mejora continua	Coeficiente de correlación	0.650**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	136	136

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

**Figura 7**

*Relación entre la implementación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.*



**INTERPRETACIÓN**

Citando a (Hernández et al., 2014, p. 305), existe una correlación positiva media con un valor de +0.650 calculado con el estadístico Rho de Spearman entre la implementación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023.

## 6.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A partir de los resultados obtenidos en el estudio, se demostró que existe una correlación positiva media con un valor de +0.728 calculado con el estadístico Rho de Spearman entre la planeación estratégica y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero, lo que nos lleva a resaltar la importancia de una planeación estrategia como una herramienta clave de gestión para el cumplimiento de objetivos organizacionales, es decir, de presentarse adecuadamente el planeamiento estratégico se alcanzara la constante mejora continua.

Aguirre & Horacio (2022) concluyo su investigación con la implementación un plan estratégico basado en una estrategia genérica de diferenciación, que no solo busca diferenciar su producto sino el servicio completo ofrecido, haciendo que la experiencia del consumidor sea única con respecto a la competencia. Sosa (2019) llego a la conclusión que el plan estratégico juega un papel muy importante en la mejora continua de la empresa, permitiendo obtener eficiencia/ eficacia en los procesos administrativos la planeación, organización, dirección y control lo cual lleva a cualquier organización alcanzar sus objetivos de manera ordenada.

Trujillo (2019) llegar a la conclusión que la planificación estratégica tiene relación directa y significativa con la mejora continua es decir que mientras mejor sea la planeación estrategia en las organizaciones incrementara constantemente la mejora continua. Camones (2019) concluyo demostrando que la planeación estratégica influye significativamente en el desarrollo de las pequeñas Mypes de la ciudad de Huaral lo que quiere decir mientras mejor sea la planeación estratégica que se aplique mayor será el desarrollo empresarial, resaltando la importancia de la planeación estratégica para las organizaciones tanto públicas como privadas



Lima (2019) llego a la conclusión que el nivel de cumplimiento del Plan Estratégico Institucional en la Cía. N° 170 no es nada positivo porque no se logró ejecutar todas las acciones correspondientes para el logro de los objetivos de manera eficiente, asimismo muchas de ellas no se proyectaron con una meta anual. Quispe (2018) concluye que las instituciones turísticas no cuentan con un plan estratégico de desarrollo turístico, por lo que se le planteo aplicar un plan estratégico para fomentar e incrementar el turismo en la zona partiendo de la visión y misión los valores, estableciendo objetivos y todo el proceso para aplicar las diferentes estrategias que incrementaran el turismo en la zona de Pucara.

## CONCLUSIONES

- PRIMERA:** Esta investigación se realizó con el objetivo general de determinar la relación que existe entre la planeación estratégica y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023. Donde se evidencio que existe una correlación positiva media entre las variables de estudio con un valor de +0.728 calculado con el estadístico Rho de Spearman y un p valor = 0,000 que es menor  $\alpha = 0.05$  planteado lo cual indica que existe relación significativa entre la planeación estratégica y la mejora continua según la prueba estadística de Tau-b de Kendall.
- SEGUNDA:** Respecto a la investigación realizada del primer específico fue Fundamentar la relación que existe entre el diagnostico interno, externo y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023. Donde se halló que existe una correlación positiva media entre las variables con un valor de +0.557 calculado con el estadístico Rho de Spearman y un p-valor = 0,023 que es menor  $\alpha = 0.05$  planteado lo cual indica que existe relación significativa entre el diagnostico interno, externo y la mejora continua según la prueba estadística Tau-b de Kendall.
- TERCERA:** En referencia a la investigación realizada del segundo específico fue Fundamentar la relación que existe entre la formulación de objetivos y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023. Donde se demostró que existe una correlación positiva media entre las variables con un valor de +0.730 calculado con el estadístico Rho de Spearman y un p- valor = 0,000 que es menor  $\alpha = 0.05$  planteado lo cual indica que existe relación significativa entre la formulación de objetivos y la mejora continua según la prueba estadística Tau-b de Kendall.



**CUARTA:** Respecto a la investigación realizada referente al tercer específico fue fundamentar la relación que existe entre la formulación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023. Donde se obtuvo como resultados que existe una correlación positiva media con un valor de +0.640 calculado con el estadístico Rho de Spearman y un p-valor = 0,000 que es menor  $\alpha = 0.05$  planteado lo cual indica que existe relación entre la formulación de estrategias y la mejora continua según la prueba estadística Tau-b de Kendall.

**QUINTA:** Respecto a la investigación realizada referente al cuarto específico fue fundamentar la relación que existe entre la implementación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023. Donde se halló que existe una correlación positiva media entre las variables con un valor de +0.650 calculado con el estadístico Rho de Spearman y un p-valor = 0,000 que es menor  $\alpha = 0.05$  planteado lo cual indica que existe relación significativa entre la implementación de estrategias y la mejora continua según la prueba estadística Tau-b de Kendall.

## SUGERENCIAS

- PRIMERA:** Teniendo evidenciado el objetivo general donde se demuestra que existe relación significativa entre las variables de estudio, planeación estratégica y la mejora continua del servicio se sugiere Asociación de Boteros de Desaguadero. Priorizar las estrategias de planeación referente a los objetivos que se desea alcanzar en un determinado tiempo, optimizar la ejecución del plan estratégico de la asociación para el desarrollo y crecimiento de la mejora continua, tener bajo control la ejecución del plan estratégico y que este se implemente de manera eficiente.
- SEGUNDA:** En cuanto al diagnóstico interno, externo y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023. Se recomienda hacer un estudio profundo acerca del diagnóstico interno y externo de la asociación que le permita detectar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que pueda enfrentar la asociación y que pueda afectar o favorecer la mejora continua de la misma.
- TERCERA:** Respecto a la formulación de objetivos y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023. Se sugiere establecer y formular los objetivos de acuerdo con las políticas, capacidades, valores y creencias de la asociación que les permita alcanzar estos objetivos en el plazo establecido lo cual demostrara una mejora continua constante.
- CUARTA:** Respecto a la formulación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023. Se recomienda que la planificación estratégica debe basarse y desarrollarse con el conocimiento técnico, con objetividad, claridad basada a los objetivos de la asociación, con la participación y conocimiento de los integrantes de la misma
- QUINTA:** Respecto a la implementación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023. Se



recomienda establecer adecuadas estrategias que permitan la identificación de riesgos, programar todas las tareas que se llevaran a cabo durante el proceso de implementación de las estrategias en base a los objetivos que se pretenden alcanzar, realizar un control minucioso al momento de implementar las estrategias que asegure que todo se desarrollara de acuerdo lo establecido.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, & Horacio, J. (2022). *Planificación estratégica e implementación de mejoras en las operaciones de un emprendimiento industrial* [Tesis Licenciatura-Pontificia Universidad Católica de Argentina].  
<https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/15672/1/planificación-estratégica-implementación.pdf>
- Akio. (2015). *Strategic Planning* (1ra. Ed.). National Minority AIDS Council.  
<https://www.nmac.org/wp-content/uploads/2015/04/Strategic-Planning.pdf>
- Balta. (2010). *Strategic Planinig Manual* (1ra. Ed.). United Nations Development Programme.  
<https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/ba/Strategic-Planning-Manual.pdf>
- Banska, & Arga, F. (2021). Planificación Estratégica. *Elsa, Asociación Europea de Estudiantes de Derecho*.  
[https://files.elsa.org/BEE/Toolkit/Strategic\\_Planning\\_Handbook.pdf](https://files.elsa.org/BEE/Toolkit/Strategic_Planning_Handbook.pdf)
- Bernal. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ra. Ed.). Pearson Educacion Colombia.  
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Camones. (2019). *Influencia de la planeación estratégica en el desarrollo empresarial de las mypes del distrito de Huaral* [Tesis Licenciatura-Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16124/Camones\\_DDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16124/Camones_DDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castro, Carrera, C., & Vallejo, H. (2019). *Mejoramiento Continuo de Procesos de Calidad* (1ra. Ed.). Grupo Compás.  
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/487/3/listo-mejoramiento-continuo.pdf>



- Chiavenato. (2017). *Planeación Estratégica Fundamentos y aplicación* (3ra. Ed.). McGraw-Hill Educación. <https://www.remax-accion.com.ar/wp-content/uploads/2021/04/127-Planeacion-estrategica-fundametos-chiavenato-idalberto.pdf>
- Drucker. (2019). *Innovation and Entre-Preneurship Practice and Principles* (1ra. Ed.). Perfecbound. [http://www.untag-smd.ac.id/files/perpustakaan\\_digital\\_1/entrepreneurship\\_innovation\\_and\\_entrepreneurship.pdf](http://www.untag-smd.ac.id/files/perpustakaan_digital_1/entrepreneurship_innovation_and_entrepreneurship.pdf)
- Elf. (2004). *Leadership & Management* (1ra. Ed.). additional booklets. <https://www.nerleelef.com/books/leadership.pdf>
- Fabillar. (2019). *Building a Culture of Continuous Improvement* (1ra. Ed.). Education Development Center. <https://www.edc.org/sites/default/files/uploads/EDC-Building-Culture-Continuous-Improvement.pdf>
- Fred. (2011). *Strategic Management Concepts and Cases* (13th. Ed.). Pearson Education, Prentice Hall. [https://pracownik.kul.pl/files/12439/public/3\\_David.pdf](https://pracownik.kul.pl/files/12439/public/3_David.pdf)
- Guerra. (2008). *Performance Evaluation* (1ra. Ed.). Jossey-Bass A Wiley Imprint. <https://content.e-bookshelf.de/media/reading/L-654463-41f96ac8cb.pdf>
- Hernández, Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación In Journal of Chemical Information and Modeling* (Sexta Ed.). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Lima. (2019). *Evaluación del plan estratégico en la gestión institucional de la Compañía de Bomberos Ayaviri* [Tesis Licenciatura-Universitas Nacional del Altiplano Puno]. [https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/12443/Lima\\_Vera\\_Brindis.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/12443/Lima_Vera_Brindis.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Phillips. (2018). *Strategic Planning, Guide for Managers. United Nations*. [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)



- Pino. (2010). *Manual de la investigación científica: Guías Metodológicas para elaborar planes tesis de pregrado, maestría y doctoral*. Lima - Perú: Instituto de Investigación Católica Tesis Asesores.
- Plecas, Squires, C., & Garis, L. (2018). *The Essentials of Leadership in Government* (2da. Ed.). Sugar Sheet-University of the Fraser Valley. <https://cjr.ufv.ca/wp-content/uploads/2018/02/Essentials-of-Leadership-book-2nd-Ed-web.pdf>
- Quispe. (2018). *Planificación estratégica para el fomento del desarrollo turístico sostenible cultural del distrito de pucara* [Tesis Licenciatura-Universidad Nacional del Altiplano Puno]. [https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/7090/Quispe\\_Calsina\\_Hilda.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/7090/Quispe_Calsina_Hilda.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Samara, Carayannis, E., & Bakouros, Y. (2015). *Innovation and Entrepreneurship Theory, Policy and Practice* (1ra. Ed.). Springer International. [https://www.drnishikantjha.com/booksCollection/Innovation\\_and\\_Entrepreneurship\\_Theory, Policy and Practice \( PDFDrive \).pdf](https://www.drnishikantjha.com/booksCollection/Innovation_and_Entrepreneurship_Theory_Policy_and_Practice_(PDFDrive).pdf)
- Sosa. (2019). *Plan estratégico para la mejora continua del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad en la provincia de Santa Elena* [Tesis Licenciatura-Universidad Estatal Península de Santa Elena Ecuador]. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4669/UPSE-TAE-2019-0021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Toledo. (2016). *Población y Muestra. Medios Educativos* (1ra. Ed.). Universidad Autónoma Del Estado de México. <https://sistemadeinvestigacion.iberomx/es/publications/población-y-muestra-sólo-visión-proyectables%0D>
- Trejo. (2018). *Planeación estratégica y acompañamiento pedagógico en la I.E. "Simón Bolívar", UGEL 14, distrito de Oyón, Lima* [Tesis Maestría-Universidad César Vallejo].



- [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15051/Trejo\\_PRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15051/Trejo_PRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Trujillo. (2019). *La planeación estratégica y la mejora continua del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Emilia Barcia Boniffatti, Lima*, [Tesis Licenciatura-Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45990/Trujillo\\_BLG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45990/Trujillo_BLG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valderrama. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica* (2da. Ed.). Lima - San Marcos.  
<https://es.scribd.com/document/409029434/Pasos-para-elaborar-proyectos-de-investigacion-cientifica-Santiago-Valderrama-Mendoza-pdf>
- Vara-Horna. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? Manual breve para los tesis de Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos y Marketing. Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres*. (2da. Ed.).  
[https://masteradmon.files.wordpress.com/2013/04/manual-\\_aristides-vara.pdf](https://masteradmon.files.wordpress.com/2013/04/manual-_aristides-vara.pdf)
- Villafañe. (2017). La Reputación del sistema en España. *Villafañe & Asociados Consultores*. <http://www.villafane.com/reputacion-sistemasalud-espana/>
- Villavicencio. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. 3C. *Empresa*. [https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art\\_6.pdf](https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf)
- Wilson, Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2008). *Services Marketing, Integrating Customer Focus across the Firm* (4ta. Ed.). McGraw-Hill.  
[https://books.google.com.pe/books?id=ysovEAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs\\_atb&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=ysovEAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_atb&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)



# ANEXOS



### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO DE LA ASOCIACIÓN DE BOTEROS DE DESAGUADERO-2023

**Enfoque:** Cuantitativo **Método:** deductivo **Tipo:** Básica-Aplicativa **Nivel:** Correlacional **Diseño:** No experimental-Transversal **Población:** 136 Muestra: 101

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la planeación estratégica y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el diagnostico interno, externo y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023? ¿Cuál es la relación que existe entre la formulación de objetivos y la mejora</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Existe relación significativa entre la planeación estratégica y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> Existe relación significativa entre el diagnostico interno, externo y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023 Existe relación significativa entre la formulación de objetivos y la mejora continua del servicio</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> determinar la relación que existe entre la planeación estratégica y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> Fundamentar la relación que existe entre el diagnostico interno, externo y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023 Fundamentar la relación que existe entre la formulación</p>	<p>V.1 <b>Planeación estratégica</b> Según Chiavenato (2017)</p>	<p>Diagnostico interno y externo</p> <p>Formulación de objetivos</p> <p>Formulación de estrategias</p> <p>Implementación de estrategias</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Recursos Organizacionales</li> <li>❖ Ventaja Competitiva</li> <li>❖ Conocimiento de entorno y sus oportunidades</li> <li>❖ Visión organizacional</li> <li>❖ Misión organizacional</li> <li>❖ Objetivos a corto y largo plazo</li> <li>❖ Factibilidad</li> <li>❖ Liderazgo estratégico</li> <li>❖ Innovación</li> <li>❖ Propuestas</li> <li>❖ Desarrollo sustentable</li> <li>❖ Desempeño</li> <li>❖ Aplicación</li> <li>❖ Seguimiento a la acción</li> </ul>



<p>continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la formulación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la implementación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023?</p>	<p>de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023</p> <p>Existe relación significativa entre la formulación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023</p> <p>Existe relación significativa entre la implementación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023</p>	<p>de objetivos y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023</p> <p>Fundamentar la relación que existe entre la formulación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023</p> <p>Fundamentar la relación que existe entre la implementación de estrategias y la mejora continua del servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero-2023</p>	<p><b>V.2</b></p> <p><b>Mejora continua</b></p> <p>Según Castro et al. (2019)</p>	<p>Liderazgo</p> <p>Innovación</p> <p>Evaluación de resultados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actitudes y valores.</li> <li>✓ Trabajo en equipo.</li> <li>✓ Capacidad de conducción.</li> <li>✓ Motivación</li>   <li>✓ Rediseño de procesos</li> <li>✓ Diferenciación</li> <li>✓ Conjunto de actividades.</li>   <li>✓ Cumplimiento de metas</li> <li>✓ Mejora</li> <li>✓ Expectativas</li> <li>✓ Medidas correctivas</li> </ul>
--	---	--	---	--	--



### MATRIZ DE DATOS

	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	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00
2	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
3	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00
4	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
5	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00
6	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
7	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00
8	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
9	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
10	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00
11	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	3,00
12	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00
13	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	4,00	1,00	3,00	2,00	4,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
14	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
15	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00
16	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	4,00	2,00	4,00	4,00
17	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
18	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00
19	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00
20	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
21	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
22	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00
23	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00
24	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00
25	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00
26	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	3,00	3,00
27	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00
28	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00
29	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00
30	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00
31	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
32	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
33	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00
34	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	2,00	3,00	4,00
35	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
36	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00
37	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	p1	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
2	p2	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
3	p3	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
4	p4	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
5	p5	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
6	p6	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
7	p7	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
8	p8	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
9	p9	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
10	p10	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
11	p11	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
12	p12	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
13	p13	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
14	p14	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
15	p15	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
16	p16	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
17	p17	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
18	p18	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
19	p19	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
20	p20	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
21	p21	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
22	p22	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
23	p23	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
24	p24	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
25	p25	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
26	d1_v1	Númerico	8	2	Diagnostico int...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
27	d2_v1	Númerico	8	2	Formulación de...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
28	d3_v1	Númerico	8	2	Formulación de...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
29	d4_v1	Númerico	8	2	Implementación...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
30	t_v1	Númerico	8	2	Planeación estr...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
31	d1_v2	Númerico	8	2	Liderazgo	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
32	d2_v2	Númerico	8	2	Innovación	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
33	d3_v2	Númerico	8	2	Evaluación de r...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
34	t_v2	Númerico	8	2	Mejora continua	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada



**CUESTIONARIO**

**PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO DE LA ASOCIACIÓN DE BOTEROS DE DESAGUADERO-2023**

El objetivo es conocer como es la planeación estratégica y la mejora continua de la asociación de boteros de Desaguadero sus respuestas serán muy importantes por lo que será necesario que conteste todas las preguntas que solamente son para situaciones académicas y en forma anónima. Agradezco sinceramente su colaboración

**Instrucciones:** Use la siguiente escala de puntuación (1,2,3,4,5) marque con una "X" la alternativa seleccionada.

**1 = Muy malo.      2 = Malo.      3 = Regular.      4 = Bueno.      5 = Muy bueno**

N°	PREGUNTAS	1 = Muy malo	2 = Malo	3 = Regular	4 = Bueno	5 = Muy bueno
<b>Planeación estratégica</b>						
<b>Diagnostico interno y externo</b>						
1	¿Cómo considera el conocimiento del entorno interno y externo y sus oportunidades de la Asociación de Boteros de Desaguadero?	1	2	3	4	5
2	¿Cómo considera los recursos con los que cuenta la Asociación de Boteros de Desaguadero para brindar un buen servicio?	1	2	3	4	5
3	¿Cómo considera las ventajas competitivas de la Asociación de Boteros de Desaguadero?	1	2	3	4	5
<b>Formulación de objetivos</b>						
4	¿Cómo considera la visión de la Asociación de Boteros de Desaguadero?	1	2	3	4	5
5	¿Cómo considera la misión de la Asociación de Boteros de Desaguadero?	1	2	3	4	5
6	¿Cómo considera los objetivos a corto y largo plazo de la Asociación de Boteros de Desaguadero?	1	2	3	4	5
7	¿Cómo considera la factibilidad para el cumplimiento de objetivos de la Asociación de Boteros de Desaguadero?	1	2	3	4	5
<b>Formulación de estrategias</b>						
8	¿Cómo considera el liderazgo estratégico de la Asociación de Boteros de Desaguadero?	1	2	3	4	5
9	¿Cómo considera la innovación de la Asociación de Boteros de Desaguadero?	1	2	3	4	5
10	¿Cómo considera las propuestas que mejorarían el servicio de la Asociación de Boteros de Desaguadero?	1	2	3	4	5
<b>Implementación de estrategias</b>						
11	¿Cómo considera los conocimientos que los miembros de la Asociación de Boteros de Desaguadero tienen sobre el desarrollo sustentable?	1	2	3	4	5



12	¿Cómo considera el desempeño de los miembros de la Asociación de Boteros de Desaguadero para brindar un buen servicio?	1	2	3	4	5
13	¿Cómo consideraría la aplicación de nuevas estrategias en la Asociación de Boteros de Desaguadero para brindar un servicio mejor?	1	2	3	4	5
14	¿Cómo consideraría un seguimiento a la acción en la Asociación de Boteros de Desaguadero es decir un control para que las estrategias sean aplicadas de forma correcta?	1	2	3	4	5
<b>Mejora continua</b>						
<b>Liderazgo</b>						
15	¿Cómo considera las actitudes y valores de los miembros y líderes de la Asociación de Boteros de Desaguadero?	1	2	3	4	5
16	¿Cómo considera el trabajo en equipo en la Asociación de Boteros de Desaguadero?	1	2	3	4	5
17	¿Cómo considera la capacidad de conducción o liderazgo de la Asociación de Boteros de Desaguadero?	1	2	3	4	5
18	¿Cómo considera la motivación en la Asociación de Boteros de Desaguadero para el logro de objetivos y la mejora continua de sus miembros?	1	2	3	4	5
<b>Innovación</b>						
19	¿Cómo consideraría el rediseño de procesos para brindar un adecuado servicio en la Asociación de Boteros de Desaguadero?	1	2	3	4	5
20	¿Cómo consideraría el establecimiento de nuevas estrategias de diferenciación la Asociación de Boteros de Desaguadero?	1	2	3	4	5
21	¿Cómo consideraría el establecimiento de un conjunto de actividades innovadoras en la Asociación de Boteros de Desaguadero?	1	2	3	4	5
<b>Evaluación de resultados</b>						
22	¿Cómo consideraría la evaluación periódica del cumplimiento de metas en la Asociación de Boteros de Desaguadero?	1	2	3	4	5
23	¿Cómo consideraría la mejora constante para brindar un adecuado servicio en la Asociación de Boteros de Desaguadero?	1	2	3	4	5
24	¿Cómo consideraría el cumplimiento de expectativas en cuanto al servicio en la Asociación de Boteros de Desaguadero?	1	2	3	4	5
25	¿Cómo considera las medidas correctivas para brindar un adecuado servicio en la Asociación de Boteros de Desaguadero?	1	2	3	4	5

**"GRACIAS POR SU PARTICIPACION"**



### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

ANEXO N°.....

#### HOLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

TÍTULO DE TESIS: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y MEJORA CONTINUA DEL SERVIDIO DE LA ASOCIACIÓN DE DOTE ROSA DE SAAGRA DE ROSA 2023

#### I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: YESICA UANCZA JIMENEZ CENTENO
- PROFESIÓN : CONTADOR PÚBLICA COLEGIADA
- CARGO ACTUAL : MUNICIPALIDAD DISTRITAL ZEPITA - SUB GERENCIA TESORERÍA
- GRADO ACADÉMICO: LICENCIADA

#### II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln(2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual,  $C = \text{Total}/50 = \underline{45}$

#### III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

#### IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ( $C \geq 75\% = 0.75$ )
- b. Desaprobado ( $C < 75\% = 0.75$ )

Lugar y fecha:.....



CPC YESICA UANCZA JIMENEZ CENTENO  
MAT N° 09-05530

DNI N°.....  
N° celular:.....



ANEXO N°: .....

### HOLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

TÍTULO DE TESIS PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO DE LA ASOCIACIÓN DE BUENOS DE DESAGUADERO 2023

#### I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS DANITZA JACQUELINE SARMIENTO TAPIA
- PROFESIÓN INGENIERIA CIVIL
- CARGO ACTUAL MUNICIPALIDAD DISTRITAL KELUYPU - LIQUIDACIONES DE CDDP
- GRADO ACADÉMICO LICENCIADA

#### II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación				X	
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación					X

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln(2015, p. 217)


Coefficiente de valorización porcentual,  $C = \text{Total}/50 = \underline{45}$

#### III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

#### IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ( $C \geq 75\% = 0.75$ )  0.9
- b. Desaprobado ( $C < 75\% = 0.75$ )

Lugar y fecha: .....

  
 DANITZA JACQUELINE SARMIENTO TAPIA  
 Ingeniera Civil  
 CIP N° 282038  
 Firma del experto  
 DNI N° 70055419  
 N° celular 901019145



ANEXO N°.....

### HOLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CERÓN VELÁSQUEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

TÍTULO DE TESIS: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y MEJORA CONTINUA DEL SERVIDIO DE LA ASOCIACIÓN DE HOTELEROS DE DESAGUADERO 2023

#### I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: ABRAHAM HUACPA CHOQUE
- PROFESIÓN: EDUCACION EN MATEMATICA
- CARGO ACTUAL: EMPRESA COMERCIAL DIVERSA C.I.R.L. - ADMINISTRADOR
- GRADO ACADÉMICO: Magister

#### II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS					
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación				X	
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación					X

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln(2015, p. 217)

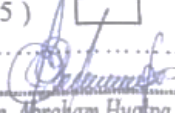
Coefficiente de valorización porcentual,  $C = \text{Total}/50 = 45$

#### III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

#### IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ( $C \geq 75\% = 0.75$ )  0.9
- b. Desaprobado ( $C < 75\% = 0.75$ )

Lugar y fecha:.....

  
 Lic. Abraham Huacpa Choque  
 DNI-80066769  
 SUB GERENTE DEL PARTIDO SOCIAL  
 DNI N°.....  
 N° celular:.....

EVIDENCIAS DEL RECOJO DE DATOS





ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS  
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 03/06/2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: MAGALY HUALPA MAMANI

Dirección: Av. Ilo 726 - Distrito de Desaguadero

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 74571572

Teléfono: \_\_\_\_\_ email: Maguishualpam@gmail.com

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Título o Grado Académico a optar: Lic. Administración y Negocios Internacionales

Asesor: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico

Título: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO DE LA ASOCIACIÓN DE BOTEROS DE DESAGUADERO-2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): Planeación estratégica y la mejora continua

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV <sup>1,2</sup>?

2

<sup>1</sup> Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

<sup>2</sup> Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller     Título     2da Especialidad     Maestría     Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

**Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.**

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

**Autorizo su publicación (marque con una X)**

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

**¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?**

**Sí:** significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

**No:** significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



**Jurisdicción de su Licencia**

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

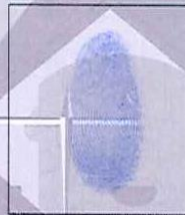
En consecuencia, la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Organización y dirección de empresas (5311- UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

03 de Junio del 2024

Fecha