



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



PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE SERVICIO
EN LA EMPRESA DE SEGURIDAD
ASPER DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. MAGDA LAURA CONDORI

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

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE
SERVICIO EN LA EMPRESA DE SEGURIDAD
ASPER DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**


TESIS PRESENTADA POR:

Bach. MAGDA LAURA CONDORI

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

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE


: _____
Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO


: _____
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

SEGUNDO MIEMBRO


: _____
Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

ASESOR DE TESIS


: _____
Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

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



RESOLUCIÓN N°175-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 15 de julio de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 4947, presentado por **MAGDA LAURA CONDORI**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DE SEGURIDAD ASPER DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**; 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 8°, 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 28° 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: **MAGDA LAURA CONDORI**, 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. BENIGNO CALLATA QUISPE
- * 1er. MIEMBRO : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- * 2do. MIEMBRO : Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA
- * ASESOR DE TESIS : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

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

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : jueves, 17 de julio de 2025
- * Hora : 02:00 p.m.

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaría Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. B.S. Lázimaco Aguilar Pinto
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N°005-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 07 de enero 2025

VISTOS:

El Expediente 2024-015164 de fecha 11 de diciembre de 2024, del **Bach. MAGDA LAURA CONDORI**, 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. MAGDA LAURA CONDORI**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DE SEGURIDAD ASPER DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**; 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, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA.

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: **PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DE SEGURIDAD ASPER DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. MAGDA LAURA CONDORI**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO - RATIFICAR, como **ASESOR** al Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA.

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

Regístrese, Comuníquese y Archívese

DISTRIBUCIÓN:

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- SLAP/



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

DIRECCIÓN
UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN
Dr. Sc. S. L. Isimaco Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 201-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 10 de junio 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-6795** de fecha 05 de junio de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** 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. MAGDA LAURA CONDORI**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DE SEGURIDAD ASPER DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**; 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 a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró la propuesta del ASESOR **Mg. PERCY G. PUMA PUMA**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

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 LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DE SEGURIDAD ASPER DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**; presentado por el (la) **Bach. MAGDA LAURA CONDORI**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Mg. PERCY G. PUMA PUMA**.

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

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



DISTRIBUCIÓN:

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE SERVICIOS EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD ASPER DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

15%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

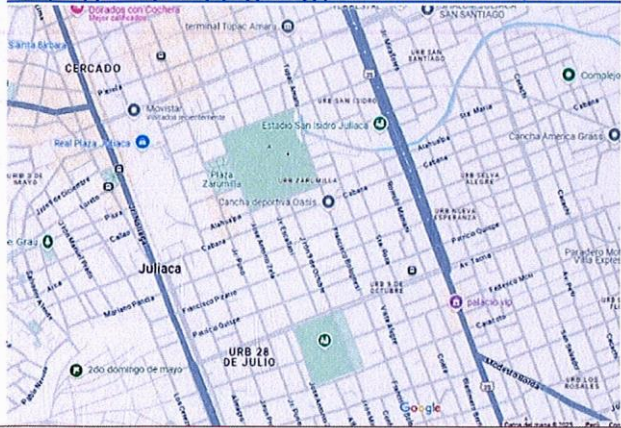
- | | | |
|---|--|----|
| 1 | Submitted to Universidad Marcelino Champagnat
Trabajo del estudiante | 2% |
| 2 | Vilca Cutipa, Gilberto. "Percepción de los usuarios sobre la calidad de servicios en la Dirección Regional de Educación de Puno, 2016", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)
Publicación | 2% |
| 3 | repositorio.unc.edu.pe
Fuente de Internet | 1% |
| 4 | www.repositorioacademico.usmp.edu.pe
Fuente de Internet | 1% |
| 5 | Submitted to North Eastern Regional Institute of Science and Technology
Trabajo del estudiante | 1% |
| 6 | Chavez Montoya, Claudia Quezada Barreto, Roberto Tello Huanca, Diana "Calidad de servicio en la atención al cliente de una empresa de seguros en la ciudad de Juliaca" | 1% |



Metadatos Complementarios

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DE SEGURIDAD ASPER DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	MAGDA LAURA CONDORI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70166669
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-7713-3548
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02374215
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0631-795X
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	YENNY ROSARIO ACERO APAZA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01324434
Datos de investigación	



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	<p>País: Perú</p> <p>Departamento: Puno Provincia: Juliaca Distrito: San Román</p> <p>Latitud: -15.49745 Longitud: -70.12602 https://maps.app.goo.gl/ck1YJRZFNWQR9H46</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Junio 2024 - Enero 2025
URL de disciplinas OCDE	<p>Ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</p> <p>Economía, Negocios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00</p>



UNIVERSIDAD ANDINA
VICERRECTORADO CACERES VELASQUEZ
Dr. Roberto Payer Conquehuanca
DIRECTOR
OFICINA DE INVESTIGACIÓN



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo MAGDA LAURA CONDORI, identificado con DNI Nro. 70166669, 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:

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DE SEGURIDAD ASPER DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024

Asesorado por: Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

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 18 de julio del 2025

Firma del Asesor
(obligatoria)

Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía y bendecirme en mi camino, a mis padres por su comprensión y amor en mi formación profesional.

A mis hermanas por su apoyo moral que me brindaron para seguir adelante en mis metas y ser profesional.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, por ser parte de mi formación académica y a los docentes de la escuela profesional de Administración y Negocios Internacionales por brindarme sus conocimientos a lo largo de mi formación profesional.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA iii

AGRADECIMIENTO iv

ÍNDICE GENERAL..... v

ÍNDICE DE TABLAS..... ix

ÍNDICE DE FIGURAS xi

RESUMEN xii

ABSTRACT..... xiii

INTRODUCCIÓN xiv

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Exposición de la situación problemática 16

1.2. Formulación del problema 19

1.2.1. Problema general. 19

1.2.2. Problemas específicos..... 19

1.3. Justificación de la investigación..... 19

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general..... 22

2.2. Objetivos específicos..... 22

CAPÍTULO III



MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

- 3.1. Antecedentes de investigación 23
 - 3.1.1. A nivel internacional..... 23
 - 3.1.2. A nivel nacional..... 24
 - 3.1.3 A nivel regional 26
- 3.2. Bases Teóricas..... 28
 - 3.2.1. Planeación estratégica 28
 - 3.2.2. Formulación de estrategias 32
 - 3.2.3. Ejecución de estrategias..... 34
 - 3.2.4. Evaluación de estrategias..... 38
 - 3.2.5. Calidad de servicio 38
 - 3.2.6. Elementos tangibles 44
 - 3.2.7. Fiabilidad 44
 - 3.2.8. Capacidad de respuesta..... 45
 - 3.2.9. Seguridad 45
 - 3.2.10. Empatía 46
- 3.3. Marco conceptual. 46

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

- 4.1. Hipótesis general 49
- 4.2. Hipótesis específicas..... 49
- 4.3. Variables..... 50
 - 4.3.1. Variable 1. 50



4.3.2. Variable 2. 50

4.4. Operacionalización de Variables..... 51

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación..... 52

5.2. Método de la Investigación..... 52

5.3. Tipo de investigación..... 52

5.4. Nivel de investigación..... 53

5.5. Diseño de investigación..... 53

5.6. Población y muestra..... 53

5.6.1. Población..... 53

5.6.2. Muestra..... 54

5.7. Técnica e instrumento de recolección de datos..... 54

5.7.1. Técnica..... 54

5.8.2. Fuente..... 55

5.8.3. Instrumento..... 55

5.9. Confiabilidad y Validez del Instrumento..... 55

5.9.1. Confiabilidad..... 55

5.9.2. Validez de Instrumento..... 56

5.10. Procedimiento de tratamiento de datos..... 56

5.11. Contrastación de Hipótesis..... 56

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN



6.1. Presentación de resultados	63
6.2. Discusión de resultados	73
CONCLUSIONES.....	76
RECOMENDACIONES	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
ANEXOS	91
ANEXO 1 Matriz de consistencia	92
ANEXO 2 Matriz de datos	93
ANEXO 3 Instrumento.....	94
ANEXO 4 Validez del instrumento.....	96
ANEXO 5 Evidencias del recojo de datos	97



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de las variables de investigación.....	51
Tabla 2	Población de estudio	54
Tabla 3	Alfa de Cronbach.....	56
Tabla 4	El planeamiento estratégico y la calidad de servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca, 2024.....	57
Tabla 5	La formulación de estrategias y la calidad de servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca, 2024.....	59
Tabla 6	La ejecución de estrategias y la calidad de servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca, 2024.....	60
Tabla 7	La evaluación de estrategias y la calidad de servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca, 2024.....	61
Tabla 8	Niveles de Correlación	63
Tabla 9	Prueba de Shapiro-Wilk entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio	64
Tabla 10	Correlación Rho de Spearman entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca, 2024.	65
Tabla 11	Correlación Rho de Spearman entre la formulación de estrategias y la calidad de servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca, 2024.	67
Tabla 12	Correlación Rho de Spearman entre la ejecución de estrategias y la calidad de servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca, 2024.	69



Tabla 13 Correlación Rho de Spearman entre la evaluación de estrategias y la calidad de servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca, 2024. 71



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Elementos de la ejecución de estrategias	35
Figura 2 Modelo SERVQUAL Calidad de servicio	43
Figura 3 Relación entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca, 2024.....	66
Figura 4 Relación entre la formulación de estrategias y la calidad de servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca, 2024.....	68
Figura 5 Relación entre la ejecución de estrategias y la calidad de servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca, 2024.	70
Figura 6 Relación entre la evaluación de estrategias y la calidad de servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca, 2024.....	72



RESUMEN

El propósito central de esta investigación fue delimitar la correlación entre el planeamiento estratégico y la calidad del servicio en la corporación de Seguridad Asper, ubicada en la localidad de Juliaca, 2024. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, aplicando el método deductivo y clasificándose como un estudio aplicado con nivel correlacional. El diseño empleado fue no experimental y de tipo transversal, abarcando una población compuesta por 24 empleados, siendo la muestra censal. La consistencia del instrumento fue validada mediante un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.973. La normalidad de ambas variables se calificó con la prueba Shapiro-Wilk, cuyo resultado de 0.05 indicó la ausencia de distribución normal, motivo por los cuales se recurrió al estadístico Rho de Spearman, logrando un Coef. de +0.628. Estos valores evidencian un vínculo positivo de magnitud moderada entre las variables estudiadas. En conclusión, el planeamiento estratégico desempeña un papel fundamental en la Empresa Asper, al contribuir significativamente al logro de sus propósitos y garantizar una prestación de calidad para sus usuarios.

Palabras clave: Calidad de servicio y planeamiento estratégico.



ABSTRACT

The central objective of this research was to delimit the relationship between strategic planning and service quality at the Asper Security Company, located in Juliaca, during the year 2024. The research adopted a quantitative approach, applying the deductive method and classified as an applied study with a correlational level. The design employed was non-experimental and cross-sectional, encompassing a population composed of 24 workers, the sample being census-based. The consistency of the data collection instrument was validated using a Cronbach's alpha coefficient of 0.973. The normality of both variables was assessed using the Shapiro-Wilk test, whose result of 0.05 indicated the absence of normal distribution. Therefore, Spearman's Rho statistic was used, obtaining a coefficient of +0.628. This value evidences a positive correlation of moderate magnitude between the variables studied. In conclusion, strategic planning plays a fundamental role in Asper Company, contributing significantly to the achievement of its objectives and ensuring quality services for its customers.

Keywords: Strategic planning and service quality.



INTRODUCCIÓN

El estudio denominado "Planeamiento estratégico y calidad de servicio en la empresa de seguridad Asper de la ciudad de Juliaca, 2024" resalta la trascendencia de las planificaciones estratégicas como herramienta fundamental para definir metas claras, diseñar estrategias adecuadas y establecer mecanismos que faculten evaluar el cumplimiento de los propósitos planificados. En este contexto, un plan estratégico se configura como un sistema integral que articula objetivos estratégicos, operativos y acciones concretas, orientados a alcanzar los resultados esperados dentro de un marco temporal definido, con la finalidad de garantizar una prestación de calidad.

Por ende, resulta trascendental este estudio centrado en la problemática que representan ambas variables para las organizaciones, y especialmente para la empresa de seguridad Asper. La empresa enfrenta la necesidad de añadir estrategias eficaces que le permitan fortalecer su competitividad y mejorar su productividad, asegurando así su sostenibilidad y crecimiento en el mercado.

El actual estudio está dividido en seis capítulos, el cual se describe en seguida:

El Capítulo I, aborda una descripción de manera detallada la realidad problemática, que se enfoca en la relación existente entre el planeamiento estratégico y la índole de la prestación en la corporación de Seguridad Asper, ubicada en la localidad de Juliaca.

Asimismo, se analizará el problema principal, junto con la identificación y descripción de los problemas secundarios. Además, se presentará la justificación del estudio, destacando su importancia y relevancia en el contexto del estudio.



El Capítulo II presentamos el objetivo general, acompañado de los objetivos específicos que dirigen la ejecución del estudio y permiten abordar de manera precisa la problemática planteada.

En el Capítulo III se desarrollará el marco teórico referencial, proporcionando una base sólida para el análisis. También se incluirán los antecedentes de investigaciones previas que respaldan y contextualizan este estudio. Además, se presentará el marco conceptual, considerado fundamental para entender los conceptos clave y el contenido propuesto en el estudio.

El Capítulo IV de este estudio está dedicado al planteamiento de la hipótesis general y las hipótesis específicas. Así también, incluyen descripciones detalladas de las variables de la investigación y su respectiva operacionalización, otorgando claridad sobre cómo serán medidas y analizarlas.

En el Capítulo V presentamos la metodología usada. En esta parte se muestra el enfoque adoptado, también el método, tipo, nivel y diseño del estudio. Así también, se especifica la población y la muestra seleccionadas para el estudio. Asimismo, se detalla la técnica y el instrumento utilizados para la recopilación de datos, con ello asegurar la rigurosidad del proceso metodológico.

El Capítulo VI presentamos los resultados logrados partiendo del análisis e interpretación de los datos recopilados, proporcionando una visión clara de los hallazgos del estudio. En la parte final, se incluyen las conclusiones que derivan del estudio y las recomendaciones, orientadas a abordar la problemática identificada y mejorar los aspectos evaluados.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Exposición de la situación problemática.

En la actualidad, nuestro planeta enfrenta constantes retos cada vez más difíciles los cambios de las economías son cada vez más dinámicos y las organizaciones tienen que estar a la vanguardia, el planeamiento estratégico juega un rol fundamental para garantizar resultados positivos y calidad de servicio a largo plazo. De forma que las organizaciones deben asumir con responsabilidad la administración de planes estratégicos que estén dirigidos a satisfacer las altas demandas de los usuarios. Como lo menciona Chiavenato & Sapiro (2017) la planeación estratégica son los procesos que sirven para ejecutar, formular, evaluar los propósitos y mecanismos de las organizaciones, conforme a su misión, hacia el futuro, reconocer problemas y tendencias contra los cuales se alinean las prioridades organizacionales. Por otra parte, Kabir & Carlsson (2010) la calidad del servicio al ser de naturaleza intangible y multifacética de muchos servicios hace que sea más difícil evaluar la calidad de un servicio en comparación con un buen producto. La calidad percibida son los resultados de procesos de evaluaciones en donde los usuarios comparan su percepción sobre la prestación de servicios y su resultado con los que esperan.

En el plano internacional, (Hemmasi Marketing & Strong Marketing, 2019) mencionan que la base económica de Estados Unidos está cada vez más



orientada a los servicios. De hecho, el 70% de la economía estadounidense está involucrada en servicios, por lo que, las corporaciones están en la obligación de revisar sus enfoques tradicionales de gestión y planeamiento estratégico. Debido a que una estrategia construida alrededor de competencias intelectuales o de servicios centrales proporciona tanto un enfoque estratégico rigurosamente mantenible como flexibilidad a largo plazo. Paralelamente al reconocimiento de la trascendencia de la índole de prestaciones existe una creciente conciencia de que el planeamiento estratégico debe abordarse desde un marco de evaluación y mejora de la calidad, por lo tanto, es evidente que las cuestiones de calidad se están convirtiendo en aspectos de suma importancia para la elaboración de un planeamiento estratégico de las organizaciones que brindan algún tipo de servicio.

A nivel de América Latina, Lescano (2021) afirma que, si bien los planeamientos estratégicos son herramientas fundamentales para avalar la calidad de prestación y por ende la consecución de los propósitos de todas las organizaciones, aún existen carencias para las implementaciones de un eficiente plan estratégico que garantice una adecuada elaboración, ejecución y evaluación de estrategias para avalar una prestación de calidad a los usuarios. Sin embargo, en diferentes países de Latinoamérica las empresas no están direccionadas y alineados totalmente para brindar una prestación de calidad total al usuario, porque los períodos actuales de desarrollo financiero de las naciones de la región son bastante intrigantes e inusuales, sus malas políticas y corrupción en los últimos años, ha venido perjudicando el desarrollo de sus economías y el crecimiento de la región por lo que tienen que enfrentar una



consecución de retos que transgreden a las pequeñas, medianas y algunas grandes corporaciones de esta parte del mundo.

A nivel nacional, Pacompia (2021) menciona que la mayoría de las empresas no cuentan con profesionales competentes que sean capaces de elaborar e implementar un modelo de planeamiento estratégico que vaya acorde a la calidad de servicio para los clientes. En cambio, muchos empresarios buscan fundar una empresa solo para adquirir experiencia, sin considerar el crecimiento futuro de la organización. Los planeamientos estratégicos, aunque son instrumentos cruciales de administración para detectar vacíos por solucionar y aumentar la índole de la prestación empresarial, son escasas las organizaciones que disponen de estos instrumentos de administración diseñado de manera eficiente para guiar el trabajo cotidiano de los empleados y proporcionar una excelente calidad de prestación al usuario.

A nivel local, Juliaca fue declarada en estado de emergencia (D. S. 067-2024-PCM) por el aumento de delitos, lo que elevó la sensibilidad social y empresarial frente a fallas de seguridad (El Comercio , 2024). En ese entorno, ASPER, activa desde 2015, opera con un plan estratégico desactualizado, procesos heterogéneos, solo 60 % de su personal debidamente capacitado y una satisfacción de la cliente calificada como "regular" por el 42 % de los encuestados (2024-I). Además, su margen operativo cayó de 12 % (2022) a 8 % (2024), mientras SUCAMEC le formuló cinco observaciones en la última auditoría. La ausencia de un planeamiento integral ya erosiona la percepción de calidad y la rentabilidad (INEI, 2024).

Por lo tanto, este estudio motiva la ejecución de la investigación que, inicialmente, posee como finalidad delimitar la correlación entre el planeamiento



estratégico y la índole de prestación en la corporación de Seguridad Asper de la localidad de Juliaca. Esto nos facultara sugerir a la corporación la implementación de mecanismos más efectivos en términos de planificación y calidad de prestación en la organización.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

¿Qué relación existe entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca, 2024?

1.2.2. Problemas específicos.

- ¿Qué relación hay entre la formulación de estrategias y la calidad de servicio en la corporación de Seguridad Asper de la localidad de Juliaca, 2024?
- ¿Qué relación hay entre la ejecución de estrategias y la calidad de servicio en la corporación de Seguridad Asper de la localidad de Juliaca, 2024?
- ¿Qué relación hay entre la evaluación de estrategias y la calidad de servicio en la corporación de Seguridad Asper de la localidad de Juliaca, 2024?

1.3. Justificación de la investigación

Justificación teórica: Este estudio tiene como finalidad analizar el vínculo entre los planeamientos estratégicos y la índole de prestaciones en la Empresa de Seguridad Asper de Juliaca. Los planeamientos estratégicos son claves para definir los propósitos y la misión de una organización, mientras que la índole de prestación es esencial para conseguir la satisfacción de los



usuarios. Además, la revisión bibliográfica de estas variables permitirá aclarar conceptos y proponer teorías y recomendaciones que contribuyan al desarrollo del tema.

Justificación metodológica: Esta investigación proporcionará resultados que evidencian la correlación entre los planeamientos estratégicos y la índole de prestación en la corporación de Seguridad Asper de Juliaca, sirviendo como referencia para futuros estudios relacionados con estas variables. Además, el instrumento fue ejecutado en base al método científico facilitará la recopilación de opiniones de los involucrados en el programa, permitiendo así determinar y analizar la interacción entre las variables estudiadas.

Justificación práctica: Este estudio busca resaltar la importancia del estudio en los ámbitos de la dirección y organización de corporaciones, beneficiando directamente a la corporación de Seguridad Asper de Juliaca al contribuir al mejoramiento de los planeamientos estratégicos y la índole de la prestación, las dos variables analizadas en esta investigación.

Justificación social: El estudio se justifica porque, dentro de un contexto donde Juliaca afronta estado de emergencia motivado por incremento delictivo mientras SUCAMEC impone capacitación formal obligatoria al personal de vigilancia, la debilidad de los planeamientos estratégicos de ASPER reflejada en un plan desactualizado, procesos heterogéneos, cumplimiento parcial de formación, se vincula con una calidad de servicio calificada apenas como regular, reducción del margen operativo, así como observaciones regulatorias; demostrar de forma empírica que una gestión estratégica rigurosa mejora indicadores de satisfacción, eficiencia operativa,



confianza social, ofrecerá beneficios tangibles a la comunidad, optimizará el capital humano empresarial, además proporcionará un modelo replicable para otras compañías de seguridad privada.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Establecer la relación existente entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio en la corporación de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca, 2024.

2.2. Objetivos específicos.

- ✓ Determinar la relación existente entre la formulación de estrategias y la calidad de servicio en la corporación de Seguridad Asper de la localidad de Juliaca, 2024.
- ✓ Determinar la relación existente entre la ejecución de estrategias y la calidad de servicio en la corporación de Seguridad Asper de la localidad de Juliaca, 2024.
- ✓ Determinar la relación existente entre la evaluación de estrategias y la calidad de servicio en la corporación de Seguridad Asper de la localidad de Juliaca, 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de investigación

3.1.1. A nivel internacional

Guerrero (2021) En su trabajo de investigación planteo como objetivo principal elaborar un plan estratégico, para mejorar la calidad de Servicio al cliente en la empresa Ferretería Lituma. Su metodología fue mixta, diseño no experimental, correlacional, su técnica fue la encuesta. Finalmente, se finalizó desarrollando los planes estratégicos para mejorar la calidad de la atención a los clientes de las ferreterías Lituma, a través de la formulación de metas concretas dirigidas a cada una de las debilidades detectadas para reforzarlas y orientarlas hacia la mejora global de la organización.

Lizcano, et al (2021) en su artículo de investigación plantearon como objetivo identificar la relación entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo en la Universidad Autónoma de Los Andes, Ecuador. La metódica fue de diseño cuasiexperimental, enfoque cuantitativo, de corte transversal correlacional, la recopilación se dio por medio de la técnica de la encuesta ejecutado a 139 alumnos. Su conclusión fue que, se demostró un vínculo directo y considerable entre la índole de prestación y la planificación estratégica con un rango de significancia del 0,005.



Silva y Cabrera (2022) En su artículo de investigación plantearon como objetivo identificar la relación entre la planificación estratégica y gestión Administrativa de la Universidad Nacional de Chimborazo Ecuador. Su metódica fue de diseño cuasiexperimental, enfoque cuantitativo, de corte transversal, la recopilación se ejecutó por medio de la encuesta aplicado a 48 alumnos. Finalmente se concluyó demostrando que hay repercusión considerable entre ambas variables gestión administrativa y planes estratégicos.

Romero (2022), en su artículo de investigación plantearon como objetivo identificar la relación entre la planificación estratégica y la calidad de la gestión. Su metódica fue de diseño cuasiexperimental, enfoque cuantitativo, de corte transversal, de rango correlacional, la muestra se constituyó por 74 trabajadores, su instrumento fue el cuestionario. Su conclusión fue que, se observa un vínculo considerable y positiva de la índole de la dirección y la planificación estratégica en la corporación.

Guerrero (2021), en su trabajo de investigación plantearon como objetivo Elaborar un plan Estratégico, para mejorar la calidad de Servicio al cliente en la empresa Ferretería Lituma S.A, de la provincia del Guayas. Su metódica fue de tipo cualitativo y cuantitativo, de diseño cuasiexperimental, la recolección se dio por medio la encuesta que se ejecutó a 112 clientes. Finalmente se concluyó elaborando el plan estratégico acorde las necesidades de la empresa que comprendido la visión, misión, valores corporativos, matriz FODA, estructuras organizacionales y mecanismos para la optimización de la índole del servicio.

3.1.2. A nivel nacional

Chávez y Crisóstomo (2023) en su estudio con el fin de delimitar la correlación entre la índole de prestación y la planificación estratégica de los



empleados en la compañía que distribuye repuestos en Piura. Se utilizó una metodología de corte transversal, básica y no experimental, cuantitativa. La población estuvo conformada por 60 empleados, y el método aplicado fue el de la encuesta. Los hallazgos mostraron una significancia por debajo de 0.05 ($p=0.000$) y un coeficiente Rho de 0.622, lo que deduce que hay una relación considerable entre la índole de prestaciones y las planificaciones estratégicas en las organizaciones.

Quenta (2021), el autor desarrollo su tesis de investigación con el objetivo general determinar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la gestión educativa en la Institución Educativa Don José de San Martín de Tacna, a partir de este objetivo se utilizó una metodología de tipo aplicada, de diseño no experimental –descriptiva la muestra se conformó por un total de 80 colaboradores de la institución, el instrumento de estudio fue el cuestionario, utilizando la técnica de la encuesta, para finalmente llegar a la conclusión de que existe una relación significativa entre el Planeamiento Estratégico y la Gestión Educativa, obteniendo el valor de 0,797 (alta positiva) y el p-valor de 0,000 (menor de 0,05).

Cornejo (2021), en su trabajo de la investigación planteo como objetivo general, determinar de qué manera el planeamiento estratégico influye en la calidad de servicio de transporte público masivo de Lima. Se utilizó el método de diseño no experimental, de orientación cuantitativa y de tipo transversal. La población estuvo compuesta por 256 clientes de transporte, el instrumento fue la encuesta. Los hallazgos mostraron que más del 63% de los usuarios consideran insuficiente el plan estratégico para el transporte en Lima, mientras que se deduce que los planes estratégicos impactan en la índole de la prestación.



Sánchez (2023) En su trabajo de la investigación planteo como objetivo general, analizar la incidencia del planeamiento estratégico en la calidad de servicio del Consorcio Stockholm Mining sede Piura. Para ello, se utilizó una metódica de carácter descriptivo, rango asociativo, enfoque cuantitativo y propositivo, con un diseño experimental. La población estuvo conformada por 121 usuarios y se usó la encuesta. Tras el estudio de los resultados, se determinó que los planeamientos estratégicos tienen una repercusión positiva o negativa en la índole de la prestación.

Fenco (2021) en su trabajo de la investigación planteo como objetivo general, establecer la relación entre el planeamiento estratégico y calidad del servicio, del personal administrativo en el Hospital Vitarte. Se aplicó la metodología hipotética – deductivo y estadístico, diseño experimental, de tipo aplicado. La población lo conforman 92 colaboradores, utilizando como herramienta el cuestionario. Los hallazgos mostraron un nivel de Sig. de 0,000, lo que llevó a la conclusión de la existencia de un nexo entre la índole de los servicios y las planificaciones estratégicas.

3.1.3 A nivel regional

En su estudio, Avalos y Llanos (2021) se propuso desarrollar un plan estratégico de tecnologías de la información para la Corte Superior de Justicia de Puno. Se utilizó la metódica PETI, diseñada en 5 fases, que incluye análisis de conceptos, diagnósticos, definición y diseño del estudio. Tras el procesamiento de la información, el estudio culminó con la creación de Planes Estratégicos de Tecnologías de datos para optimizar la dirección gerencial en la institución, teniendo en cuenta la relevancia de la creación, puestas en ejecución y evaluaciones estratégicas en la administración.



Mendoza (2021) el autor de la tesis de investigación planteo como objetivo, establecer una metodología de gestión estratégica en el planeamiento de desarrollo rural para la Comunidad Mi Perú. Para los cuales ejecuto el método mixto "Cualitativo y Cuantitativo"; de tipo descriptivo y explicativa de rango básico; diseño cuasiexperimental; ejecuto la técnica de revisión documental e instrumento la ficha bibliográfica, su conclusión fue que se obtuvo y entrego una propuesta de planeamiento estratégico que consiste en métodos y técnicas adaptables a la realidad de la comunidad Mi Perú.

Lima (2021) el propósito principal de su estudio fue evaluar la influencia del plan estratégico como herramienta de administración institucional en la Compañía de Bomberos Ayaviri. Se usó el método combinado "Cualitativo y Cuantitativo", de nivel básico; diseño experimental, la muestra estuvo constituida por 52 empleados, y la recopilación de datos se realizó por medio de la entrevista. Los hallazgos determinaron que el grado de acatamiento de los planes estratégicos institucionales en la Cía. N° 170 es negativo ya que no se consigue desarrollar correctamente todas las tareas que conduzcan a la consecución de metas.

Vilca (2021) En su estudio, el objetivo principal de su trabajo de investigación es elaborar un plan estratégico para optimizar la toma de decisiones de Magy Importaciones. Se utilizó la técnica inductiva y deductiva, de enfoque combinado, de carácter descriptivo-analítico y de diseño no experimental. El grupo de estudio consistió en 10 empleados, la recolección de datos se realizó por medio de la entrevista, el análisis documental y el cuestionario. Los hallazgos indicaron que los planeamientos estratégicos es un



instrumento de gran relevancia para la toma de determinaciones en las organizaciones.

Duran (2023) en su tesis de investigación, su meta principal es establecer si la creación de estrategias competitivas facilitará la obtención de servicios de alta calidad en los restaurantes de dos tenedores. Se utilizó un método cuantitativo descriptivo-explicativo de tipo cuasiexperimental, de diseño transversal. La población está conformada por 497 usuarios, usando el cuestionario. Los resultados muestran un vínculo relevante entre las estrategias de competencia y la índole del servicio, con un grado de Sig. de 0.01.

3.2. Bases Teóricas.

3.2.1. Planeación estratégica

Chiavenato y Sapiro (2017) la planeación estratégica es el proceso que sirve para formular y ejecutar las estrategias y objetivos de la organización, según su misión, hacia el futuro e identificar tendencias y problemas contra los cuales alinear las prioridades organizacionales.

Trujillo (2021) planificar es “pensar antes de que se lleve a cabo la acción”. Implica decidir de antemano el qué, cuándo y cómo se debe realizar la tarea. No es exactamente lo mismo que estrategia, que no es más que “un plan integral”. La estrategia consiste en utilizar un truco para lograr un propósito particular. Es la habilidad de gestionar los asuntos de la organización. Considerando lo anterior, un plan estratégico es un documento utilizado para comunicar los propósitos de las organizaciones, las actuaciones necesarias para alcanzarlos y todos los demás elementos críticos desarrollado durante el ejercicio de planificación estratégica. Es el resultado de tus acciones, no del enfoque.



Morden (2016) la planificación estratégica es establecer definitivamente la naturaleza y el carácter de una organización del sector que representa y gestionar su desarrollo futuro. Dentro del proceso de planificación estratégica, las gerentes establecen sus objetivos, prioridades, estrategias y define las medidas necesarias para evaluar el éxito de estos objetivos

Bobadilla y Planas (2016) la planificación estratégica es una herramienta de gestión para varios propósitos clave: ayudar a una organización a hacer un mejor trabajo, concentrar su energía, garantizar que los miembros trabajen hacia las mismas metas y evaluar y ajustar su dirección en respuesta a una situación difícil. Las planificaciones estratégicas ofrecen los esquemas principales que las organizaciones emplea para alcanzar sus metas. Indica el rumbo y las metas de toda la entidad y todos los elementos de su funcionamiento.

3.2.1.1. Componentes de la planeación estratégica

Ortega, et al (2025) en la planificación estratégica de la organización una definición precisa del mandato de la organización, direcciones clave de desarrollo y limitaciones; esto también es necesario para definir la misión, visión, los objetivos, prioridades y actividades estratégicas.

Misión: Es la razón o su propósito de su existir. Indica lo que la empresa. Las declaraciones de misiones adecuadas elaboradas establecen el objetivo único y esencial que diferencia a una compañía de otras similares, y determina el alcance de las operaciones de la misma en relación a los productos (incluidos servicios) proporcionados y mercados cubiertos. Por ende, la misión debe ser:

- ✓ Claro y breve.
- ✓ Lógico y vinculado al mandato;



- ✓ Expresivo, emotivo y no burocrático o aburrido.
- ✓ Comprensible para todos dentro de la organización y para todos los demás interesados en el proceso.
- ✓ Definido en relación con el propósito básico para el cual se estableció la organización.
- ✓ Proporcionar una definición clara del grupo objetivo para el cual se creó la organización.
- ✓ Tomar en consideración las expectativas de otras partes interesadas clave que participan en la implementación del mandato de la organización.

Visión: La visión de una organización describe cómo se verá cuando alcance su máximo potencial. Al definir una visión, sería útil tener en cuenta las tres preguntas que se enumeran a continuación.

- ✓ ¿De qué manera le gustaría que su ministerio mejorara la situación del sector en el próximo período de planificación?
- ✓ ¿Qué tipo de papel tendrían los empleados y la organización en la realización de esta visión?
- ✓ ¿Qué recursos son necesarios y qué requisitos hay que cumplir para ello?
- ✓ ¿Cómo sería el éxito?

Una visión no debe estar compuesta por más de una o dos frases y debe ser el resultado de un esfuerzo conjunto por empleados de diferentes partes de la organización.

Objetivos: Son las consecuencias finales de las actividades planificadas. Indican lo que se debe lograr y cuándo y, si es posible, se debe cuantificar. Un propósito, un objetivo es una afirmación explícita de lo que uno aspira alcanzar, sin cuantificación de lo que se necesita alcanzar ni tiempo para su culminación.



Algunas de las áreas donde una organización podría definir sus objetivos y metas comprenden:

- ✓ Eficiencia (bajos costos, etc.)
- ✓ Rentabilidad (beneficios netos)
- ✓ Riqueza de los accionistas (dividendos más apreciación del precio de las acciones)
- ✓ Crecimiento (aumento de activos totales, ventas, etc.)
- ✓ Reputación (ser considerada una empresa "top")
- ✓ Utilización de recursos (ROE o ROI)
- ✓ Contribuciones a la sociedad (impuestos pagados, participación en organizaciones benéficas, provisión de un producto o servicio necesario, etc.)
- ✓ Liderazgo de mercado (participación de mercado.
- ✓ Contribuciones a los empleados (seguridad laboral, salarios, etc.)

3.2.1.2. Características de la planeación estratégica

Ortega, et al (2025) menciona las siguientes características de la planeación estratégica.

- ✓ **Tiene en cuenta los entornos en el que se desarrollan las organizaciones.** La planificación estratégica se basa en gran medida en los resultados de un análisis externo del entorno en el que se encuentra, opera una organización y sobre el cual la organización tiene muy poca influencia. Diferentes factores ambientales, como las tendencias demográficas, la situación macroeconómica, las tendencias políticas, tendencias sociales, etc., pueden tener un impacto decisivo a la hora de desarrollar un plan estratégico y en los resultados de la organización.



- ✓ **Proporcionan un marco a medio plazo para las operaciones de la organización.** El plan estratégico se desarrolla, entre otras cosas, para mantener la continuidad y coherencia de las actividades de una organización. Esto lleva al desarrollo de un plan con el mayor plazo posible. Al mismo tiempo, los constantes cambios en los entornos requieren flexibilidad, mientras que la planificación a largo plazo reduce la precisión de un plan.
- ✓ **Es un proceso dinámico.** Debido al hecho de que el entorno cambia constantemente y que es muy difícil pronosticar el futuro eventos, la planificación es un proceso continuo. En consecuencia, la adaptación del plan a las nuevas circunstancias dentro del medio ambiente debe realizarse anualmente.
- ✓ **Es la base para la asignación de recursos.** Son procesos de planificación estratégicas debe integrarse dentro de los procesos de planificación presupuestaria para que un plan sea factible. De esta manera, la asignación final de recursos refleja la selección de un ministerio prioridades que contribuyan al desarrollo del sector del que es responsable.

3.2.2. Formulación de estrategias

Chiavenato y Sapiro (2017) el proceso de formulación estratégica necesita que los directivos de la organización aprenda a construir modelos para llegar a la fase de la toma de decisiones para posibles escenarios futuros, tomando en cuenta qué representa una amenaza o una oportunidad para la organización, también se debe considerar cuales son los puntos fuertes y puntos débiles e identificar los factores críticos o determinantes del éxito para que la



organización pueda establecer sus objetivos y alcanzar sus objetivos en un periodo determinado.

Hunger y Wheelen (2011) las formulaciones de estrategias es la ejecución de planes a largos plazos para la gestión eficaz de amenazas y oportunidades ambientales, a la luz de las fortalezas corporativas y carencias. Estas incluyen definir la misión corporativa, especificar objetivos alcanzables, desarrollar estrategias y establecer directrices políticas.

3.2.2.1 Aspectos de la formulación de estrategias

Shala (2020) los siguientes tres aspectos o niveles de formulación de estrategias, cada uno con un enfoque diferente, deben abordarse en la fase de formulación de la planeación estratégica. los tres conjuntos recomendaciones deben ser internamente coherentes y encajar.

- a) **Estrategia a nivel corporativo:** en este aspecto de la estrategia, nos preocupamos por una amplia decisión sobre el alcance y la dirección total de la organización. Básicamente, consideramos ¿Qué cambios se deben hacer en nuestro objetivo de crecimiento y en la estrategia para lograrlo? líneas de negocio en las que estamos y cómo estas líneas de negocio encajan entre sí. Tomando en cuentas. estrategia de crecimiento o direccional. ¿Cuál debería ser nuestro objetivo de crecimiento, desde la reducción, pasando por la estabilidad hasta distintos grados de crecimiento?
- b) **Estrategia competitiva:** a menudo llamada estrategia a nivel empresarial: esto implica decidir cómo competirá la empresa dentro de cada línea de negocio o estrategias de unidades de negocios o puede implicar la cooperación entre empresas. Estas podrían agruparse bajo el título de varios tipos de alianzas estratégicas, que se han discutido hasta cierto punto en las



estrategias de crecimiento a nivel corporativo. Esto involucra un acuerdo o alianza entre dos o más empresas formadas para lograr objetivos estratégicamente significativos que sean mutuamente beneficiosos. Algunas son de muy corto plazo; otros son de más largo plazo y pueden ser la primera etapa de una eventual fusión entre las compañías.

- c) **Estrategia funcional:** estas estrategias más localizadas y de horizonte más corto se ocupan de cómo cada área funcional y unidad llevará a cabo sus actividades funcionales para ser efectivas y maximizar la productividad de los recursos. Las estrategias funcionales son actividades de relativamente de corto plazo que cada área funcional dentro una empresa llevará a cabo para implementar el nivel corporativo más amplio y a más largo plazo. Cada área funcional tiene una serie de opciones estratégicas, que interactuar y debe ser coherente con las estrategias generales de la empresa.

3.2.3. Ejecución de estrategias

Chiavenato y Sapiro (2017) La ejecución de la estrategia es el proceso mediante el cual se pone en marcha todo lo establecido en la formulación de estrategias mediante el desarrollo de programas y procedimientos diseñados para el logro de los objetivos planeados.

Hunger y Wheelen (2011) La puesta en marcha y ejecución de estrategias es el procedimiento a través del cual las estrategias se implementan a través de la creación de programas, presupuestos y procedimientos. Este procedimiento puede conllevar modificaciones en la cultura, estructura o sistema de administración global de toda la entidad, o en un sector particular.

Mustafa (2024) la ejecución de estrategias es convertir ideas en acción. Convertir las estrategias en realidad requiere una inversión constante en recursos de gestión. La ejecución es fundamental para el éxito representa una disciplina, proceso o un grupo lógico de actividades conectadas que permite una dirección para tomar una estrategia y hacerla funcionar. Sin un enfoque de ejecución cuidadoso y planificado, los objetivos estratégicos no pueden alcanzado

3.2.3.1. Elementos que componen la ejecución de estrategias

Kasper (2008) sobre la base de la definición de ejecución de la estrategia, existen 6 áreas elementos fundamentales para la ejecución de estrategias de manera exitosa.

Figura 1

Elementos de la ejecución de estrategias



Nota. Esta figura muestra los elementos para la ejecución de estrategias de manera exitosa según Kasper (2008)



- ✓ **Traducción.** El proceso de convertir las ideas, visiones y aspiraciones de la estrategia en planes y métricas viables. No traducir la estrategia adecuadamente- es poner incertidumbre a los demás miembros de la organización.
- ✓ **Comunicación:** Comunicar la estrategia consiste en garantizar que todos los empleados de la organización conocen y comprende la dirección en la que se supone que debe moverse la organización, en forma de la estrategia empresarial. Cuando la estrategia no se comunica adecuadamente a la organización, es a menudo porque existe un "techo de cristal" en muchas organizaciones, entre los altos directivos y el resto de la corporación.
- ✓ **Coordinación:** la organización tiene que coordinar la estrategia, asegurarse de que todos sepan qué hacer en las ejecuciones de las estrategias para que el proceso no terminar en confusión, malentendidos, agitación y eventualmente caos. Es esencial que las personas clave en los procesos de ejecución de las estrategias sean asignadas tanta responsabilidad (ser el principal impulsor de una acción u objetivo específico) y rendición de cuentas (ser responsables de la implementación de dicha acción u objetivo) por su parte individual del proceso, para que puedan alcanzar las metas e hitos de la estrategia.
- ✓ **Adaptación:** Cuando se planifica una estrategia, se basan en un grupo determinado de supuestos, creencias y estimaciones sobre el desempeño de la organización y el contexto en el que se desarrollará la estrategia ejecutado e implementado Hacer que la estrategia funcione requiere retroalimentación sobre el desempeño organizacional y luego usar esa información para afinar la estrategia, los objetivos y el proceso estratégico



en sí y adaptarse a nuevas tendencias. Para que las organizaciones se adapten cuidadosamente al contexto en constantes cambios en el que se encuentra, la organización tiene que ser crítica sobre sus suposiciones, creencias y estimaciones. Si la organización no se da cuenta de que el mundo ha cambiado desde la última vez que revisaron sus estrategias, la organización corre el riesgo de sufrir daños graves.

- ✓ **Asignación de recursos:** Cualquier estrategia requiere recursos para ser ejecutada e implementada. Sin los recursos adecuados, el proceso de ejecución de la estrategia se paralizará. Por lo tanto, es importante para una organización tanto para calcular la cantidad como la naturaleza de los recursos la estrategia requiere el proceso de ejecución y asignarlos en consecuencia. Sin embargo, no todas las empresas asignan recursos suficientes a la estrategia, por lo que muchas veces no se logra crear una conexión adecuada entre la estrategia y los recursos. requerido para ejecutarlo.
- ✓ **Implantación:** Aquí es donde todas las ideas, planes, recursos y comunicación se convierten en realidad y la estrategia se puede sentir y afrontar. Aquí es donde las reacciones al cambio cobran vida, tanto dentro como fuera de la organización. Por lo tanto, la implementación de una estrategia consiste en aplicar una estrategia o un cambio a un entorno complejo realidad, cuyo resultado nadie puede predecir con precisión. Se trata, por tanto, de abordar con los factores conocidos y desconocidos que moldean, dirigen y deciden el resultado del proceso de ejecución de la estrategia. En consecuencia, es natural que una estrategia termina implementándose de manera bastante diferente a como se pretendía.



3.2.4. Evaluación de estrategias

Chiavenato y Sapiro (2017) la evaluación de la estrategia es la fase en la cual los ejecutivos de la alta gerencia analizan, evalúan si las estrategias seleccionadas, para alcanzar los objetivos planteados, fueron ejecutadas de forma correcta y producen los resultados esperados. El proceso de evaluación permite contrastar los objetivos previstos y los resultados obtenidos con el objetivo de implementar acciones correctivas si se detecta algún tipo de desviación que no se ajuste a lo previsto. Al diseñar la estrategia, también se definen los criterios, indicadores y mediciones para valorar sus resultados.

Hunger y Wheelen (2011) Las evaluaciones y el control son los procedimientos a través de los cuales se supervisan las actividades de la empresa y los resultados del rendimiento, con el fin de comparar el rendimiento real con el rendimiento esperado. Los directivos de todos los niveles emplean los datos obtenidos para implementar acciones correctivas y solucionar problemas. Además, pueden detectar fallos en los planes estratégicos establecidos anteriormente y así motivar todo el proceso para reiniciar.

Mustafa (2024) La evaluación de la estrategia puede resaltar las debilidades de las medidas ya implementadas planes estratégicos y hace que todo el proceso comience de nuevo. La actividad de evaluaciones de las estrategias es determinar si la ejecución de la estrategia cumple con los objetivos firmes.

3.2.5. Calidad de servicio

Kabir y Carlsson (2010) argumentan que, dado que la calidad del servicio es intangible y multifacética, resulta más complicado valorar la calidad de



prestaciones en comparaciones con productos de calidad. La índole percibida en los productos de un procedimiento de evaluación donde los clientes contrastan sus opiniones acerca de la oferta de servicios y su desenlace con lo que anticipan. Así pues, se puede considerar la índole de la prestación desde las perspectivas de los clientes como un elevado nivel de rendimiento.

Pyzdek y Keller (2013) por lo general, se debe considerar la índole de las prestaciones desde las perspectivas de los usuarios ya que pueden tener distintos valores, distintos motivos de evaluación y distintas situaciones. La índole de la prestación son percepciones extrínsecas que se basan en las expectativas de los clientes respecto a la prestación que percibió durante el encuentro de servicio. La índole de la prestación no solo se encuentra presente en el producto y prestación final, sino también en la producción. La índole de los servicios no solo se encuentra presente en el producto y servicio final, como también en el inicio.

Navas (2023) Afirman que la calidad de servicio es como una función de la discrepancia entre las expectativas que los clientes tienen del servicio que brinda la organización sobre el servicio que realmente van a recibir por parte de la empresa y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa.

Carro y González (2021), afirma que distinguir las características de intangibilidad, heterogeneidad y la inseparabilidad los hace más difíciles de evaluar que los bienes. Primero, la mayor parte de las prestaciones son intangibles. "No se pueden observar, percibir, degustar ni tocar de las mismas formas que los bienes pueden ser sentidos." No se pueden registrar, cuantificar,



almacenar, examinar y confirmar antes de la venta para asegurar la calidad. Los servicios no pueden ser mostrados, evidenciados físicamente o ilustrados; por ende, cuentan con escasas búsquedas propiedades y numerosas características de experiencia. Debido a la intangibilidad, es difícil comprender cómo los consumidores perciben los servicios y evaluar la calidad del servicio

Lovelock y Wirtz (2009) la calidad del servicio puede ser difícil de gestionar, incluso cuando los fracasos son de naturaleza tangible. No obstante, es crucial incrementar la índole de la prestación y sostenerlo en altos estándares, dado que es un catalizador esencial de conductas relevantes de los clientes, incluyendo consejos de boca en boca, recompras y lealtad.

3.2.5.1. Modelos de análisis de brechas de la calidad de servicio

Kabir y Carlsson (2010) estos modelos muestran una visión integrada de la relación consumidor-empresa. La idea principal del modelo se centra en la premisa de que la índole de la prestación depende de la dirección y tamaño y de las cinco brechas que pueden existir en el proceso de prestación de servicios. Las primeras cuatro brechas se identifican como funciones de la manera en que se prestan los servicios desde el proveedor de servicios al cliente, mientras que la brecha número cinco está conectada al cliente y como tal se considera la verdad de la calidad del servicio.

- ✓ **Brecha 1:** la brecha afirma que muchas organizaciones de servicios simplemente no entienden lo que los usuarios esperan y lo que en realidad les importa entre las expectativas del cliente y las percibidas.
- ✓ **Brecha 2:** la brecha entre la percepción de la gerencia sobre lo que se piensa del consumidor y las cualidades de índole de prestación de la



empresa, incluso cuando se comprenden los puntos de vista de los clientes, la gerencia experimenta dificultades para traducir esa comprensión en peculiaridades de índole de prestación.

- ✓ **Brecha 3:** las discrepancias entre las características de calidad de prestación y su entrega, incluso cuando hay normas o especificaciones formales para preservar la índole del servicio, la oferta de una prestación de alta índole no es seguro de ninguna forma. Esto es causado por recursos deficientes y mal utilizados en términos de personas, sistemas y tecnología. Las implicaciones para el recurso humano o la gestión de personal.
- ✓ **Brecha 4:** la prestación de servicios, externa. la publicidad y otras maneras de comunicaciones por parte de una organización de servicios pueden afectar las expectativas del consumidor. El peligro es que las promesas hechas no se cumplan. Muchas organizaciones de servicios utilizan folletos o prospectos para comunicarse con clientes potenciales. Esto debe ser una declaración de lo que el cliente recibirá, no un atractivo conjunto de promesas que no se pueden cumplir.
- ✓ **Brecha 5:** la brecha percibida en la índole de la prestación, la distinción entre lo esperado y el servicio percibido. Es decir, esta brecha representa el desafío clave. Para garantizar la buena calidad del proveedor debe cumplir o superar las perspectivas de los usuarios. La índole percibida de la prestación son los resultados de comparaciones que hace el consumidor del servicio esperado con la prestación de la prestación percibida.

3.2.5.2. Modelo SERVQUAL de la calidad de servicio

Lovelock & Wirtz (2009) el modelo SERVQUAL manifiesta la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones del servicio por parte de los



clientes y las expectativas que estos crean en su mente sobre el mismo. Así, un cliente extraerá sus propias conclusiones y evaluará de manera positiva o negativa la índole de una prestación donde las expectativas obtenidas sean menores (mayores) a las expectativas que poseía. Por esta causa, las corporaciones de prestaciones que buscan destacarse a través de una prestación de alta índole, deben poner especial atención al hecho de exceder las perspectivas de sus usuarios.

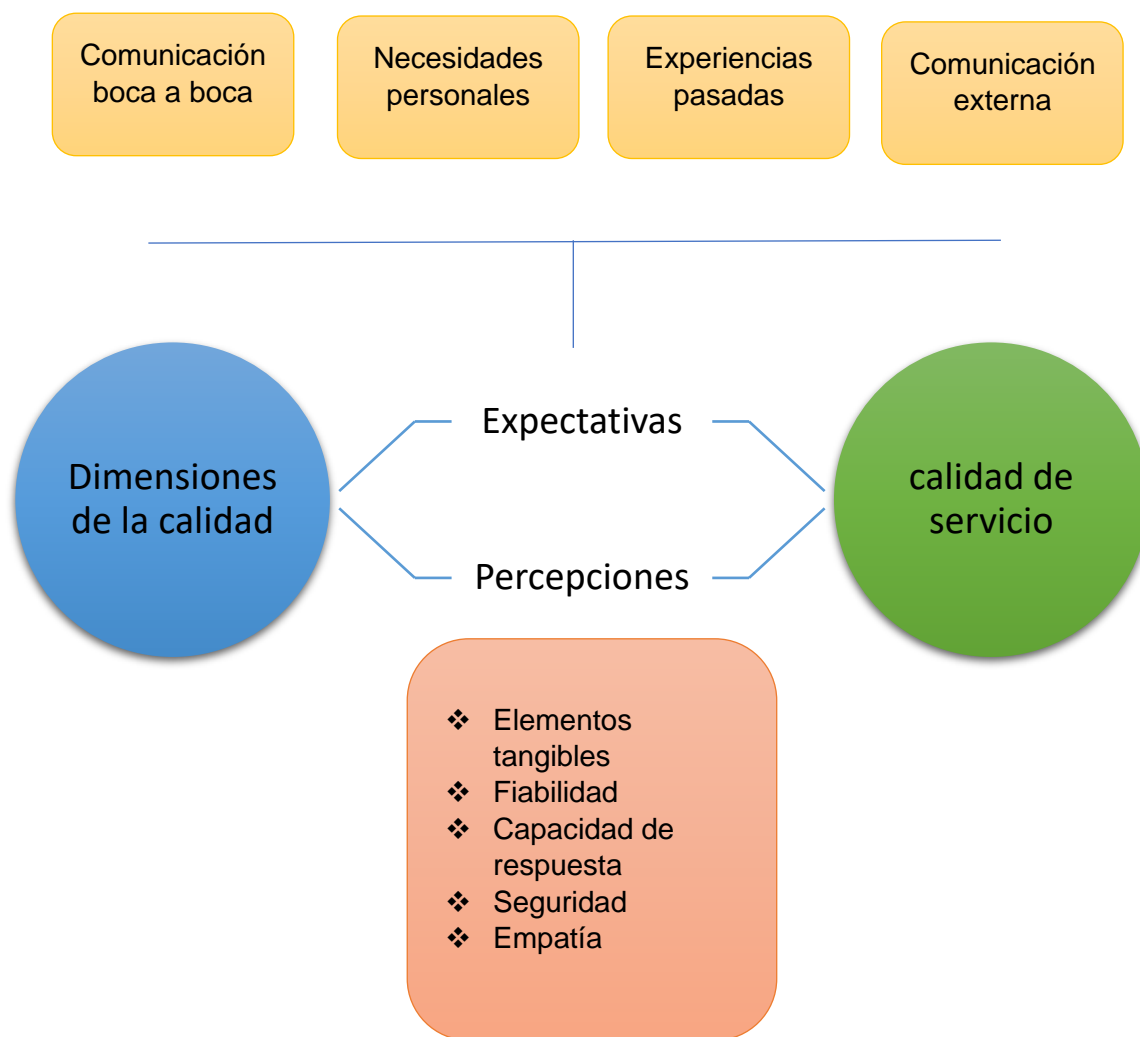
Duarte (2018) la satisfacción y la insatisfacción a menudo se consideran extremos opuestos de un continuo, con la disposición se determina como resultado de una comparación entre las expectativas y resultado. La satisfacción ocurre cuando el resultado cumple o superan las perspectivas de los clientes. Una perspectiva alternativa sobre la satisfacción y la insatisfacción sugiere que las normas basadas en la experiencia son más apropiadas que las expectativas para servir como punto de referencia contra con qué experiencias de producto se pueden comparar. Aplicar un paradigma de des confirmación a la evaluación de un encuentro de servicio sugiere que el individuo comparará su experiencia con un conjunto de expectativas. Estas expectativas pueden basarse, en parte o en total, sobre experiencias pasadas relevantes, incluidas las recopiladas indirectamente

Silador (2022) se desarrolló la escala SERVQUAL para las evaluaciones la índole de la prestación, principalmente de manera presencial. comprenden cinco dimensiones: tangibles, fiabilidad, habilidad para responder, empatía y seguridad. En cada dimensión, se registran diversos componentes. La índole de la prestación se determina y emplea como señal del nivel de excelencia en el

servicio de una compañía. Si no se pueden evaluar las percepciones de rendimiento ideales, no se pueden medir.

Figura 2

Modelo SERVQUAL Calidad de servicio



Nota. Esta figura muestra el Modelo SERVQUAL Calidad de servicio según Berry & Zeithaml (1988)



3.2.6. Elementos tangibles

Carlsson y Kabir (2010) los componentes materiales tienen una relación directa con los aspectos de las instalaciones materiales, materiales, equipos y personal de comunicación. Todos estos se emplean en diferentes niveles para transmitir una imagen atractiva a los consumidores. Los componentes tangibles son especialmente relevantes cuando el cliente se encuentra presencialmente en una ubicación de la organización para obtener algún servicio determinado.

Botines y Briones (2024) los componentes palpables simbolizan de manera física el servicio. Las compañías tienen la obligación de suministrar datos físicos, representando o ilustrando su servicio, que los clientes usarán para la valoración de la índole de prestación que obtienen, optimizar la imagen, asegurar la continuidad y la calidad de la señal. No obstante, gran parte de las compañías fusionan esta dimensión con otra para desarrollar una estrategia de calidad en el servicio.

3.2.7. Fiabilidad

Kabir y Carlsson (2010) hace alusión a la destreza de realizar la prestación prometida de manera precisa y segura. Se percibe como el factor más crucial en las expectativas de la índole de las prestaciones de los usuarios.

Carrera, et al, (2021) la fiabilidad persigue el cumplimiento de las promesas. Esta dimensión se presenta de manera constante como la más crucial e importantes en las expectativas de la índole de prestación, abarcando la consistencia en donde se realizan las promesas de prestación, lo que podrían implicar en el mantenimiento de horarios de citas, finalizar las labores puntualmente y asegurar que se cumplan las promesas establecidas.



3.2.8. Capacidad de respuesta

Acosta, et al (2021) la capacidad de respuesta es la voluntad de ayudar a los clientes y brindarles un servicio rápido que satisfaga sus necesidades esta dimensión es particularmente importante cuando los clientes cuentan con alguna solicitud de información, preguntas, problemas con el servicio o alguna queja, reclamo que necesita una respuesta rápida para dar solución al cliente

Morales (2021) la capacidad de respuesta es que tan dispuesto están los miembros de la organización a ayudar. Esta dimensión resalta la atención y agilidad en el manejo de peticiones, interrogantes, reclamaciones y dificultades de los clientes. Este comprende la duración que un cliente debe esperar para obtener ayuda, respuestas a sus interrogantes.

3.2.9. Seguridad

Aguirre (2022) la meta de esta dimensión es generar seguridad y confianza. Esta dimensión resulta crucial cuando los usuarios ven las prestaciones como de alto riesgo o se perciben inseguros en base de su habilidad para valorar los resultados. La compañía debe esforzarse por fomentar la confianza y la fidelidad entre los individuos de contacto esenciales y los clientes.

García (2023) cuando se trata de la seguridad, el cliente experimenta una sensación de protección frente a cualquier situación respecto a la relación entre el cliente y la organización. Cuando uno brinda sus problemáticas a las organizaciones y confían en que en un futuro tendrán una solución de la más correcta manera lo que implica un cierto nivel de respaldo que genere cierto grado de confianza hacia la organización y sus colaboradores.



3.2.10. Empatía

Cervantes, et al (2021) la empatía está relacionada con la atención individualizada y personalizada que la organización brinda a sus clientes, tener la capacidad de ser empático con sus clientes puede darles una clara ventaja competitiva a las empresas frente a la competencia

Quesada (2023) la empatía es tratar a los clientes como individuos únicos y especiales, es importante que se entiendan sus necesidades. Cada usuario desea sentirse valorado y comprendido por compañías que ofrecen una prestación particular. Serían estrategias eficaces para las compañías que identifiquen a sus usuarios por sus nombres y establezcan vínculos que muestren su entendimiento individual de sus necesidades y gustos.

3.3. Marco conceptual.

Calidad de servicio

La productividad hace alusión a la correlación entre el volumen de recursos empleados y los rendimientos alcanzados. En un entorno laboral, una mayor productividad implica lograr más tareas en menos tiempo (Moreno, et al , 2022).

Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta es la voluntad de ayudar a los clientes y brindarles un servicio rápido que satisfaga sus necesidades en otras palabras busca dar soluciones y respuestas rápidas alguna petición que tenga el cliente (Barros, et al, 2024).

Ejecución de estrategias



La ejecución de la estrategia es el proceso mediante el cual se pone en marcha todo lo establecido en la formulación de estrategias mediante el desarrollo de programas y procedimientos diseñados para el logro de los objetivos planeados (Ramón, et al, 2024).

Elementos tangibles

Los elementos tangibles están conformados por todo el ambiente físico que rodea a la organización a la hora de brindar un servicio de calidad como instalaciones, equipamiento, diseño (Miranda, et al, 2021).

Empatía

La empatía busca comprender y ponerse en el lugar del cliente a la hora de brindarles un servicio de calidad (Zapata, et al, 2023).

Evaluación de estrategias

La evaluación de la estrategia es la fase en la cual los ejecutivos de la alta gerencia analizan, evalúan si las estrategias seleccionadas, para alcanzar los objetivos planteados, fueron ejecutadas de forma correcta y producen los resultados esperados (Zambrano Zevallos, 2023).

Fiabilidad

La fiabilidad o confiabilidad es la capacidad de realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa cumpliendo lo que se ofreció en el momento (Silva, et al, 2021).

Formulación de estrategias

El proceso de formulación estratégica necesita que los directivos de las organizaciones aprendan a construir modelos para llegar a la fase de la toma de decisiones para posibles escenarios futuros (Rodríguez, et al, 2022).

Planeación estratégica



La planificación estratégica es un esfuerzo disciplinado para producir decisiones fundamentales y acciones que dan forma y guían lo que es una organización, lo que hace y por qué lo hace, con el foco puesto en el futuro (Mosqueira Cueva, 2025).

Seguridad

La seguridad busca generar confianza en los usuarios. Esta dimensión es importante cuando los clientes perciben los servicios como de alto riesgo o se sienten inseguros sobre su capacidad para evaluar los resultados (Fernández, et al, 2023).



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

Existe una relación considerable entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio en la corporación de Seguridad Asper de la localidad de Juliaca, 2024.

4.2. Hipótesis específicas.

- Existe una relación considerable entre la formulación de estrategias y la calidad de servicio en la corporación de Seguridad Asper de la localidad de Juliaca, 2024.

- Existe una relación considerable entre la ejecución de estrategias y la calidad de servicio en la corporación de Seguridad Asper de la localidad de Juliaca, 2024.

- Existe una relación considerable entre la evaluación de estrategias y la calidad de servicio en la corporación de Seguridad Asper de la localidad de Juliaca, 2024.



4.3. Variables.

4.3.1. Variable 1.

- Planeamiento estratégico

Dimensiones

- Formulación de estrategias
- Ejecución de estrategias
- Evaluación de estrategias

4.3.2. Variable 2.

- Calidad de servicio

Dimensiones

- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía



4.4. Operacionalización de Variables.

Tabla 1

Operacionalización de las variables de investigación

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORIZACIÓN
V.1 Planeamiento estratégico	Formulación de estrategias	<ul style="list-style-type: none"> - Visión - Misión - Valores - Diagnostico 	Muy malo
	Ejecución de estrategias	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos estratégicos - Metas organizacionales - Desarrollo de proyectos 	Malo
Según Chiavenato & Sapiro (2017)	Evaluación de estrategias	<ul style="list-style-type: none"> - Medición y análisis resultados - Acciones correctivas 	Regular
	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipamiento moderno ▪ Instalaciones físicas ▪ Materiales de trabajo 	Bueno
V.2 Calidad de servicio	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interés por resolver problemas ▪ Cumplir con los plazos ▪ Evitar errores 	Muy malo
	Según Kabir & Carlsson (2010)(Ramírez et al., 2022)	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Colaboradores comunicativos ▪ Colaboradores dispuestos ayudar ▪ Respuestas rápidas
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Colaboradores que transmitan confianza ▪ Colaboradores amables 	Regular
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Horarios de atención ▪ Preocupación por los intereses del usuario • Atención personalizada 	Bueno

Nota. Esta tabla muestra la operacionalización de las variables planeamiento estratégico según Chiavenato & Sapiro (2017) & calidad de servicio Kabir & Carlsson (2010).



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación.

Conforme a su enfoque, este estudio es de índole cuantitativa. De acuerdo con Hernández et. al (2019), este tipo de estudio es secuencial y probatorio, empleando la recopilación de datos numéricos y el análisis estadístico para confirmar hipótesis y establecer patrones de comportamiento que respalden teorías (p.4).

5.2. Método de la Investigación.

El método usado fue el deductivo. Conforme López y Fachelli (2020), este método posee como bases sistemas que descomponen las afirmaciones consideradas como suposiciones, buscando confirmarlas o refutarlas mediante la inferencia de resultados, los cuales se contrastan con los hechos observados, avanzando de lo particular a lo general. (p.60).

5.3. Tipo de investigación.

El tipo de estudio fue aplicativo. Según Hernández et. al (2019), este enfoque se centra en estructurar información investigativa sin buscar necesariamente aplicaciones prácticas inmediatas. Su objetivo fundamental es la recopilación datos reales para el enriquecimiento de los conocimientos



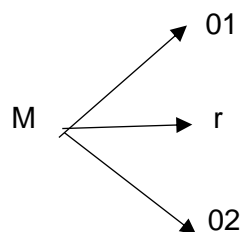
científicos, orientándose al descubrimiento de normas fundamentales y principios (p.28).

5.4. Nivel de investigación.

La investigación es de nivel correlacional, ya que busca identificar la relación entre dos variables mediante patrones predecibles en una muestra o población (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2019).

5.5. Diseño de investigación

Para llevar a cabo el desarrollo del presente estudio, se usó un diseño no experimental de tipo transversal. Este enfoque, tal como lo explica Arias y Gallardo (2021), se diferencia por estudiar los datos sin manipular las variables y observar su comportamiento en un único momento en el tiempo, permitiendo comprender las relaciones existentes entre estas sin intervenir directamente en su naturaleza.



Dónde:

M= Muestras de estudio

O= Observación o informaciones recogidas

r= Relación

5.6. Población y muestra.

5.6.1. Población

La población, según Carrasco (2018), se conceptúa como el grupo de elementos o individuos sobre el cual se ejecuta un estudio, que se caracteriza por compartir determinadas peculiaridades o atributos



comunes. En estos contextos, la población del actual estudio está conformada por 24 empleados de la corporación ASPER, quienes cumplen con los criterios establecidos para la investigación.

Tabla 2

Población de estudio

PERSONAL DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD VIP ASPER	
GERENTE GENERAL	1
JEFE DE OPERACIONES	2
JEFE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	1
PERSONAL DE SEGURIDAD	20
TOTAL	24

Nota. La tabla hace referencia al total de personal de la corporación Vip Asper

5.6.2. Muestra.

En este estudio se usó el muestreo censal, se tomó el total de la población, compuesta por 24 colaboradores de la Corporación de Seguridad Asper de Juliaca. Según López y Fachelli (2020), el muestreo censal se aplica cuando la población es reducida, permitiendo analizar exhaustivamente cada uno de sus elementos.

5.7. Técnica e instrumento de recolección de datos.

5.7.1. Técnica.

Para ejecutar el presente estudio, se usó la técnica de la encuesta. Este método se utilizó como una herramienta clave para recopilar información directa de los participantes, permitiendo obtener datos relevantes, específicos y detallados que contribuirán al análisis y comprensión de las variables estudiadas (Yuni & Urbano, 2014).



5.8.2. Fuente.

Para la recolección de datos se usó una fuente primaria, la cual será complementada con información obtenida directamente mediante trabajo de campo. Este enfoque permitió acceder a datos originales y específicos, esenciales para el análisis y la validación de los objetivos que se plantearon en el estudio.

5.8.3. Instrumento.

El instrumento empleado en esta investigación fue el cuestionario, diseñada para medir las percepciones, actitudes y opiniones de los participantes, permitiendo un análisis cuantitativo de las variables estudiadas (Pino, 2018).

5.9. Confiabilidad y Validez del Instrumento.

5.9.1. Confiabilidad.

Se realizó una prueba piloto para cada uno de los instrumentos, de tal manera demostrar el nivel de confianza que poseen para poder ser ejecutados en la investigación, así también, se tuvo presente los valores que presentamos a continuación como lo indica (Valderrama, 2019):

- Coeficiente alfa >0.9 es excelente
- Coeficiente alfa >0.8 es bueno
- Coeficiente alfa >0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >0.5 es pobre
- Coeficiente alfa <0.5 es inaceptable



Tabla 3

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	24

Nota. La tabla nos hace notar el Alfa de Cronbach

5.9.2. Validez de Instrumento.

El instrumento fue evaluado por dos expertos para garantizar su validación. Con base en los criterios definidos en la hoja de evaluación, los especialistas decidirán si este cumple con los estándares necesarios para ser aprobado o rechazado y posteriormente aplicado en el estudio.

5.10. Procedimiento de tratamiento de datos.

El estudio que se denomina “Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca, 2024” se incluye la recopilación de datos mediante trabajo de campo ejecutado los días 26 y 10 de noviembre. Seguidamente, los datos serán tabulados usando el software estadístico IBM SPSS v23, para después ejecutar a su interpretación y análisis.

5.11. Contrastación de Hipótesis.

La contrastación de hipótesis se ejecutó usando la estadística Tau de Kendall, la cual permiten las evaluaciones del vínculo y concordancia entre ambas variables estudiadas de manera precisa y confiable.

Contrastación de hipótesis 1



Planteamiento de hipótesis

Ha: Existe una relación considerable entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio en la Corporación de Seguridad Asper de la localidad de Juliaca, 2024.

Ho: No existe una relación considerable entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio en la Corporación de Seguridad Asper de la localidad de Juliaca, 2024.

Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

Al ser datos no paramétricos, tener la tabla de 2 x 5, se ejecutó la prueba de Tau-b de Kendall.

Tabla 4

El planeamiento estratégico y la calidad de servicio en la corporación de Seguridad Asper de la localidad de Juliaca, 2024.

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,492	,158	3,023	,003
N de casos válidos		24			

a. No se admite la hipótesis nula.

b. Uso del error estándar asintótico que admite la hipótesis nula.

Nota. La tabla hace notar la Sig. De relación entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio



Interpretación y decisión

En base al estadístico del test de Tau-b de Kendall, se consigue el valor = 0,003 que es inferior $\alpha = 0.05$ por lo que se reconoce la existencia de correlación entre el planeamiento estratégico y la índole de prestación en la corporación de Seguridad Asper de la localidad de Juliaca, 2024, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna.

Contrastación de hipótesis 2

Planteamiento de hipótesis

Ha: Existe una relación considerable entre la formulación de estrategias y la calidad de servicio en la corporación de Seguridad Asper de la localidad de Juliaca, 2024.

Ho: No existe una relación considerable entre la formulación de estrategias y la calidad de servicio en la corporación de Seguridad Asper de la localidad de Juliaca, 2024.

Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

Al ser datos no paramétricos, al tener la tabla de 2x5, se ejecutó el test de Tau-b de Kendall

Tabla 5

La formulación de estrategias y la calidad de servicio en la corporación de Seguridad Asper de la localidad de Juliaca, 2024.

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,599	,141	3,945	,0.05
N de casos válidos		24			

a. No se admite la hipótesis nula.

b. Uso del error estándar asintótico que admite la hipótesis nula.

Nota. La tabla hace notar la Sig. De vínculo entre la formulación de estrategias y la calidad de servicio

Interpretación y decisión

Conforme el estadístico del test de Tau-b de Kendall, se consigue el valor = 0,000 que es inferior $\alpha = 0.05$ por lo que se determina la existencia de una correlación entre la formulación de estrategias y la calidad de servicio en la corporación de Seguridad Asper de la localidad de Juliaca, 2024, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna.

Contrastación de hipótesis 3

Planteamiento de hipótesis

Ha: Existe una relación considerable entre la ejecución de estrategias y la calidad de servicio en la corporación de Seguridad Asper de la localidad de Juliaca, 2024.



Ho: No existe una relación considerable entre la ejecución de estrategias y la calidad de servicio en la corporación de Seguridad Asper de la localidad de Juliaca, 2024.

Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

Al ser datos no paramétricos, al tener la tabulación de 2x5, se ejecutó el test de Tau-b de Kendall

Tabla 6

La ejecución de estrategias y la calidad de servicio en la corporación de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca, 2024.

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,505	,148	3,221	,001
N de casos válidos		24			

a. No se admite la hipótesis nula.

b. Uso del error estándar asintótico que admite la hipótesis nula.

Nota. La tabla hace notar la Sig. De vínculo entre la ejecución de estrategias y la calidad de servicio

Interpretación y decisión

En base al estadístico del test de Tau-b de Kendall, se consiguió el valor = 0,001 que es inferior $\alpha = 0.05$ por lo que se determina la existencia de un vínculo entre la ejecución de estrategias y la calidad de servicio en la corporación de



Seguridad Asper de la localidad de Juliaca, 2024, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna.

Contrastación de hipótesis 4

Planteamiento de hipótesis

Ha: Existe una relación considerable entre la evaluación de estrategias y la calidad de servicio en la corporación de Seguridad Asper de la localidad de Juliaca, 2024.

Ho: No existe una relación considerable entre la evaluación de estrategias y la calidad de servicio en la corporación de Seguridad Asper de la localidad de Juliaca, 2024.

Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

Al ser datos no paramétricos, tener la tabla de 2x5, se ejecutó el test de Tau-b de Kendall.

Tabla 7

La evaluación de estrategias y la calidad de servicio en la corporación de Seguridad Asper de la localidad de Juliaca, 2024.

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,532	,157	3,179	,001
N de casos válidos		24			

a. No se admite la hipótesis nula.

b. Uso del error estándar asintótico que admite la hipótesis nula.



Nota. La tabla hace notar la Sig de vínculo entre la evaluación de estrategias y la calidad de servicio

Interpretación y decisión

Conforme el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se consigue el valor $= 0,001$ que es inferior $\alpha = 0.05$ lo cual determina la existencia de un vínculo entre la evaluación de estrategias y la calidad de servicio en la corporación de Seguridad Asper de la localidad de Juliaca, 2024, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna.



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

Tabla 8

Niveles de Correlación

Niveles de correlación	
-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 9

Prueba de Shapiro-Wilk entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio

	Prueba de normalidad		
	Estadístico	Shapiro-Wilk	Sig.
Planeamiento estratégico	,883	24	,009
Calidad de servicio	,895	24	,017

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

Interpretación: Conforme con el estudio no paramétrico de Shapiro-Wilk, ambas variables poseen P- valor inferior $\alpha = 0,05$ en consecuencia no cumplen los supuestos y en consecuencia que no poseen una distribución normal, entonces el estudio de la relación se efectúa con el estadístico Rho de Spearman.



RESULTADOS

Objetivo general

Tabla 10

Correlación Rho de Spearman entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio en la Empresa de Seguridad Asper de Juliaca, 2024.

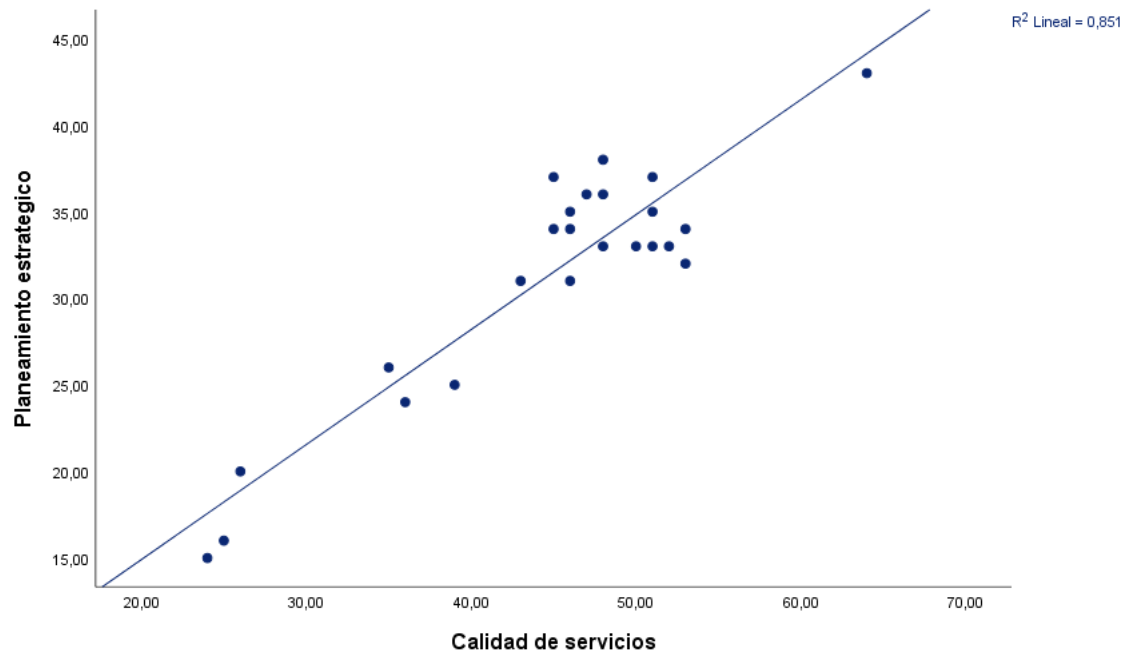
Correlaciones				
			Planeamiento estratégico	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Planeamiento estratégico	Coef. de correlación	1,000	,628**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	24	24
	Calidad de servicios	Coef. de correlación	,628**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	24	24

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

Nota. La tabla refiere los resultados de vínculo entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio

Figura 3

Relación entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca, 2024.



Nota. La figura hace notar los puntos de dispersión entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio

INTERPRETACIÓN

Conforme a Hernández (2019) (p. 305), afirma la existencia de correlación positiva media con un valor de +0.628 calculado con el estadístico Rho de Spearman entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio en la corporación de Seguridad Asper de la localidad de Juliaca, 2024.



Objetivo específico 1

Tabla 11

Correlación Rho de Spearman entre la formulación de estrategias y la calidad de servicio en la corporación de Seguridad Asper de la localidad de Juliaca, 2024.

Correlaciones				
			Formulación de estrategias	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Formulación de estrategias	Coef. de correlación	1,000	,707**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	Calidad de servicios	Coef. de correlación	,707**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

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

Nota. La tabla refiere los resultados de correlación entre la formulación de estrategias y la calidad de servicio



Objetivo específico 2

Tabla 12

Correlación Rho de Spearman entre la ejecución de estrategias y la calidad de servicio en la corporación de Seguridad Asper de la localidad de Juliaca, 2024.

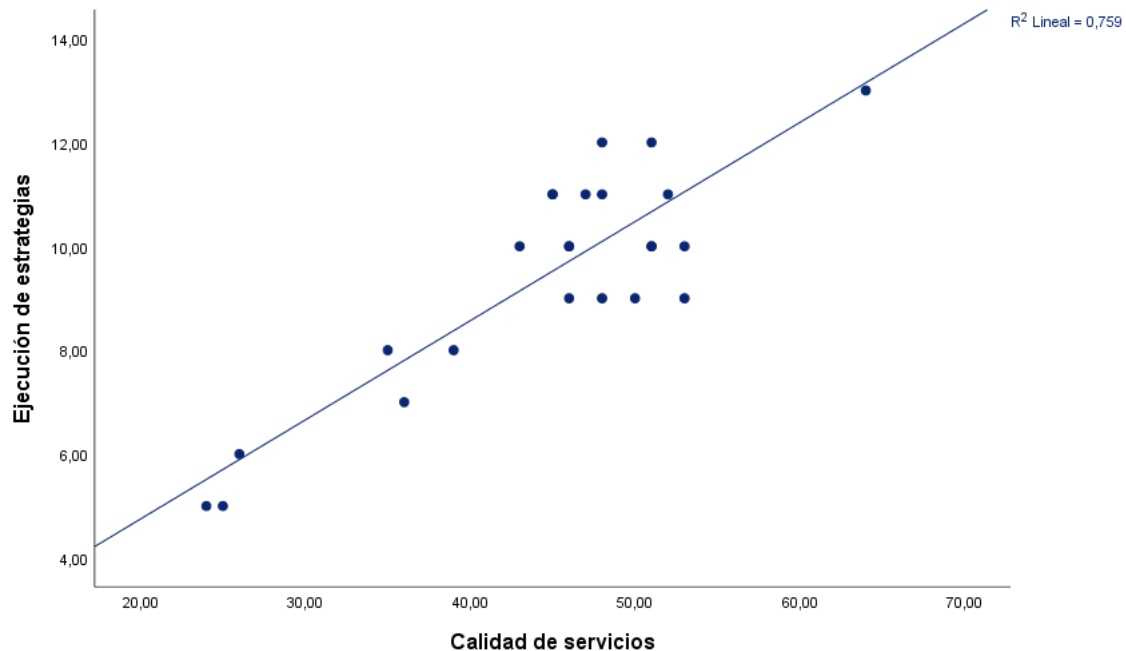
Correlaciones				
			Ejecución de estrategias	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Ejecución de estrategias	Coef. de correlación	1,000	,618**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	24	24
	Calidad de servicios	Coef. de correlación	,618**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	24	24

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

Nota. La tabla manifiesta los resultados un vínculo entre la ejecución de estrategias y la calidad de servicio

Figura 5

Relación entre la ejecución de estrategias y la calidad de servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca, 2024.



Nota. La figura manifiesta los puntos de dispersión entre la ejecución de estrategias y la calidad de servicio

Interpretación: Conforme a Hernández (2019) (p. 305), se presume la existencia de una relación positiva media con un valor de +0.618 calculado con el estadístico Rho de Spearman entre la ejecución de estrategias y la calidad de servicio en la corporación de Seguridad Asper de la localidad de Juliaca, 2024.



Objetivo específico 3

Tabla 13

Correlación Rho de Spearman entre la evaluación de estrategias y la calidad de servicio en la corporación de Seguridad Asper de la localidad de Juliaca, 2024.

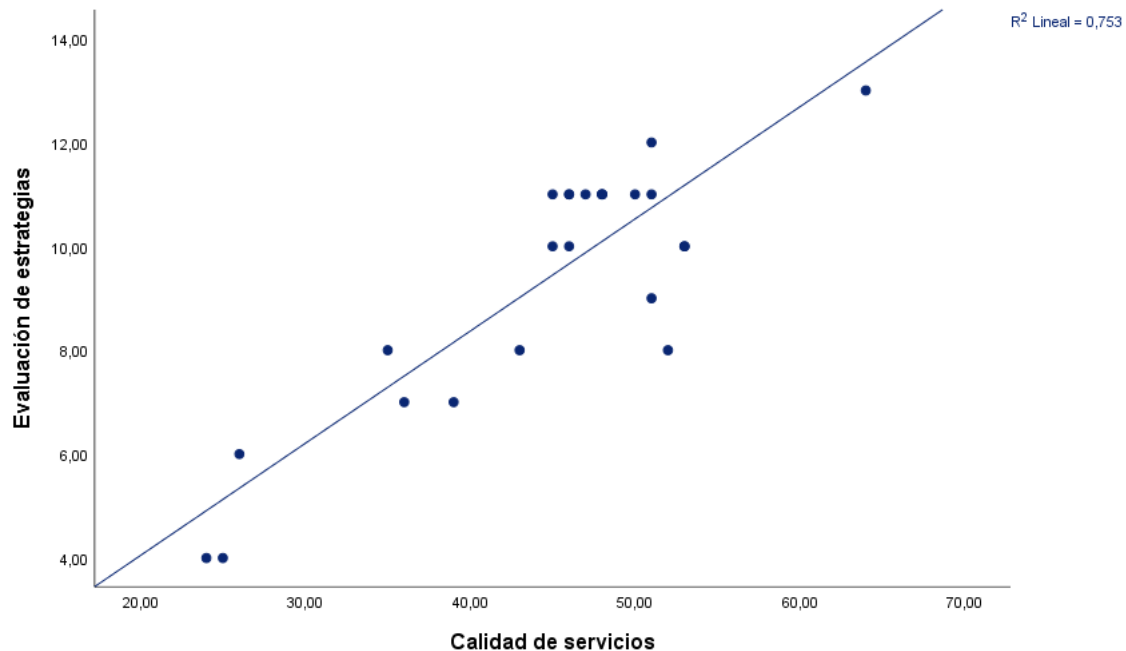
Correlaciones				
			Evaluación de estrategias	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Evaluación de estrategias	Coef. de correlación	1,000	,633**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	24	24
	Calidad de servicios	Coef. de correlación	,633**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	24	24

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

Nota. La tabla hace notar los resultados la existencia de un vínculo entre la evaluación de estrategias y la calidad de servicio.

Figura 6

Relación entre la evaluación de estrategias y la calidad de servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca, 2024.



Nota. La figura nos hace notar los puntos de dispersión entre la evaluación de estrategias y la calidad de servicio

Interpretación: Citando a Hernández (2019) (p. 305), existe una relación positiva medio con un valor de +0.633 calculado con el estadístico Rho de Spearman entre la evaluación de estrategias y la calidad de servicio en la corporación de Seguridad Asper de la localidad de Juliaca, 2024.



6.2. Discusión de resultados

La investigación llamada "Planeamiento estratégico y calidad de servicio en la empresa de seguridad Asper de la ciudad de Juliaca, 2024" se centró en analizar cómo la empresa puede implementar adecuadamente su plan estratégico para lograr un posicionamiento sostenible y eficiente. Este enfoque busca garantizar que la organización brinde servicios de alta calidad a sus usuarios. El estudio se fundamenta en investigaciones previas realizadas por otros autores que exploraron temas relacionados, proporcionando un respaldo teórico y contextual sólido.

Guerrero (2020) el autor, concluyó con la elaboración de un plan estratégico orientado a mejorar la calidad del servicio al cliente en la ferretería Lituma. Este plan se basó en el desarrollo de objetivos específicos diseñados para abordar las debilidades identificadas, con el propósito de transformarlas en fortalezas y enfocarlas hacia el mejoramiento integral de la organización. (Molina et al., 2021) finalmente, concluyeron demostrando y evidenciando una conexión clara, directa y significativa entre la planificación estratégica y la calidad del servicio, la cual fue respaldada y confirmada con un rango de Sig. estadística de 0,005, indicando una relación importante y notable entre ambas variables. (Silva & Cabrera, 2023) finalmente, concluyeron demostrando de manera clara y fundamentada que existe una incidencia significativa, notable y relevante entre las variables planificación estratégica y gestión administrativa, lo que evidencia una conexión directa e importante entre ambos aspectos en el contexto evaluado. (Romero, 2022) finalmente, concluyó evidenciando y demostrando una relación significativa, positiva y relevante entre la planificación



estratégica y la calidad de la gestión en la empresa, destacando la conexión directa y el impacto favorable que la planificación tiene en el desempeño organizacional. (Naranjo & Guerrero, 2019) Finalmente, concluyeron con la formulación de un plan estratégico alineado a las necesidades específicas de la empresa, el cual incluyó la definición de la misión, visión, valores corporativos, análisis FODA, diseño de la estructura organizacional y el desarrollo de estrategias enfocadas en optimizar la calidad del servicio ofrecido para la organización

Chávez & Crisóstomo (2023), concluyeron que hay una relación estrecha, fuerte y significativa entre la planificación estratégica y la calidad del servicio dentro de la organización, destacando la influencia directa de un enfoque estratégico en el desempeño y satisfacción del cliente. (Quenta, 2018) concluye que existe una relación significativa entre el Planeamiento Estratégico y la Gestión Educativa, evidenciada por un coeficiente de correlación de 0,797, lo que indica una asociación alta y positiva. Además, el p-valor de 0,000, inferior al nivel de significancia de 0,05, respalda estadísticamente la solidez de esta relación. (Cornejo, 2021) Llegó a resultados mostraron que más del 63% de los usuarios consideran que el planeamiento estratégico para el transporte en Lima presenta deficiencias significativas. Asimismo, se concluyó que dicho planeamiento tiene un impacto directo en la calidad del servicio, evidenciando la necesidad de implementar estrategias más efectivas para mejorar la percepción y la satisfacción de los usuarios. (Sánchez, 2023), se concluyó que el planeamiento estratégico tiene una incidencia determinante, ya sea de manera positiva o negativa, en la calidad del servicio, resaltando su influencia directa en el desempeño y la percepción de este. (Fenco, 2020) Llegó a



resultados revelaron un nivel de significancia de 0,000, lo que permitió concluir y confirmar que existe una relación sólida y estadísticamente significativa entre el planeamiento estratégico y la calidad de los servicios, evidenciando la conexión directa entre ambos factores.

Avalos (2021) concluyó con la elaboración de un Plan Estratégico de Tecnologías de Información orientado a optimizar la Gestión Administrativa de la institución. Este plan destaca la trascendencia de diseñar, implementar y evaluar estrategias eficaces que contribuyan al fortalecimiento de los procesos administrativos y la consecución de las finalidades organizacionales. (Mendoza, 2020) concluye en su estudio, desarrolló y presentó una propuesta de planeamiento estratégico que incorpora métodos y técnicas diseñados específicamente para adaptarse a la realidad y necesidades particulares de la comunidad de Mi Perú, con el objetivo de fomentar su desarrollo y mejorar su gestión de manera sostenible. (Lima, 2019) llegaron a resultados que permitieron concluir que los niveles de ejecución de los Planes Estratégicos Institucionales en la Compañía N° 170 es insuficiente, ya que no se logra ejecutar de manera efectiva todas las tareas necesarias para alcanzar los propósitos establecidos, evidenciando deficiencias en su implementación y seguimiento. (Vilca, 2019) los resultados permitieron concluir que los planeamientos estratégicos se consolida como herramientas fundamentales y de gran relevancia para apoyar y la optimización los procedimientos de toma de determinaciones en la corporación, contribuyendo al logro de sus objetivos organizacionales. (Duran, 2023) llego a resultados muestran una relación considerable entre las estrategias competitivas y la índole del servicio, respaldada por un rango de Sig. estadística de 0.01, lo que muestra un vínculo sólido y relevante entre las dos variables.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Conforme al objetivo general, se delimita la relación entre el planeamiento estratégico y la calidad del servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la ciudad de Juliaca, 2024, es significativa estadísticamente, pues se obtuvo un valor de significancia de 0,003 ($\leq 0,05$) mediante un coeficiente de correlación $Rho = +0,628$. Esto permite inferir que, a mayor eficiencia en la implementación del planeamiento estratégico, mayor será también la calidad del servicio proporcionado por la empresa.

SEGUNDA: En relación con el primer objetivo específico, que consistió en determinar la relación entre la formulación de estrategias y la calidad del servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la ciudad de Juliaca, 2024, se obtuvo un coeficiente de correlación $Rho = +0,707$ con un nivel de significancia de 0,000 ($\leq 0,05$). Estos resultados demuestran que dicha relación es estadísticamente significativa, con una intensidad alta y de naturaleza positiva, lo cual indica que una adecuada formulación estratégica contribuye directamente a mejorar la calidad del servicio en la empresa.

TERCERA: Conforme al segundo objetivo específico, que buscó determinar la relación entre la ejecución de estrategias y la calidad del servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la ciudad de Juliaca, 2024, se obtuvo un coeficiente de correlación $Rho = +0,618$, con un nivel de significancia de 0,001 ($\leq 0,05$). Dichos resultados evidencian una relación estadísticamente significativa, con una intensidad media y



de carácter positivo, lo que indica que una adecuada ejecución de las estrategias se refleja favorablemente en la calidad del servicio que brinda la empresa.

CUARTA: Con respecto al tercer objetivo específico, orientado a establecer la relación entre la evaluación de estrategias y la calidad del servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la ciudad de Juliaca, 2024, se obtuvo un coeficiente de correlación $Rho = +0,633$, con un valor de significancia de $0,001 (\leq 0,05)$. Estos resultados muestran que existe una relación estadísticamente significativa, con una correlación de intensidad media y carácter positivo, lo que permite afirmar que una evaluación adecuada de las estrategias implementadas contribuye directamente a optimizar la calidad del servicio brindado por la empresa.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: En base en los resultados logrados, se recomienda al gerente de la Empresa de Seguridad Asper priorice el fortalecimiento de su planeamiento estratégico mediante el mejoramiento ejecutiva de estrategias y la implementación de prácticas y herramientas más eficientes. Esto permitirá maximizar su impacto en la calidad del servicio. En particular, se sugiere realizar revisiones periódicas del plan estratégico, involucrar a todos los niveles organizacionales en su diseño como ejecución, y establecer indicadores claros para medir su efectividad, con el fin de consolidar la relación positiva identificada, así mejorar la percepción y satisfacción del cliente.

SEGUNDA: Dado que los resultados evidencian un vínculo positivo y significativo entre la formulación de estrategias y la calidad del servicio, se recomienda al gerente de la Empresa de Seguridad Asper enfoque sus esfuerzos en perfeccionar el proceso de formulación estratégica. Esto incluye realizar un análisis profundo del entorno interno y externo, identificar con precisión las necesidades de los clientes, definir objetivos claros y alcanzables. Además, se sugiere involucrar a los colaboradores en este proceso para garantizar que las estrategias sean realistas y alineadas con las capacidades de la organización, asegurando así un impacto positivo en la calidad del servicio.

TERCERA: Dado que se confirmó un vínculo positivo y considerable entre la ejecución de estrategias y la índole de prestación, se recomienda al



gerente que la Empresa de Seguridad Asper implemente mecanismos eficientes para garantizar una ejecución estratégica eficaz. Esto incluye la asignación adecuada de recursos, la capacitación continua del personal y el establecimiento de sistemas de seguimiento y control que permitan evaluar el progreso en tiempo real. Asimismo, se sugiere fomentar una cultura organizacional orientada a la acción y el cumplimiento, asegurando que las estrategias formuladas se traduzcan en resultados concretos que mejoren la calidad del servicio ofrecido.

CUARTA: Dado que los resultados reflejan una correlación considerable y positiva entre la evaluación de estrategias y la calidad del servicio, se recomienda al gerente de la Empresa de Seguridad Asper establezca un sistema integral y continuo de evaluación estratégica. Esto puede incluir la implementación de indicadores de desempeño clave (KPIs), el uso de herramientas tecnológicas para el monitoreo y análisis de resultados, y la realización de evaluaciones periódicas para identificar desviaciones o áreas de mejora. Además, se sugiere fomentar una retroalimentación activa por parte de los colaboradores y clientes, lo cual permitirá ajustar las estrategias de manera oportuna para optimizar su impacto en la calidad del servicio.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, et al. (2021). Medición de la capacidad de respuesta en restaurantes mediante el método ServQual. *Dialnet*, 6(1), 11.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8292897>
- Aguirre, et al. (2022). La seguridad a través de la identificación de riesgos de los trabajadores. *Avances actuales. Dialnet*, 7(7), 222-238.
<https://doi.org/10.23857/pc.v7i7>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño Y metodología de la investigación*. ENFOQUES CONSULTING EIRL.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Avalos Cahuana, E. M., & Llanos Cahuana, C. M. (2021). *Elaboración de un plan estratégico de tecnologías de información para la mejora de gestión administrativa y operativa en la Corte Superior de Justicia de Puno 2019-2022*.
https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/14096/Avalos_Eddy_Llanos_Cristhopher.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barros, et al. (2024). Capacidad y nivel de respuesta de las personas con discapacidad visual ante eventos emergentes. *Dialnet*, 5(2), 12.
<https://doi.org/https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1955>
- Bossio Bobadilla, J. L., & Planas Ravenna, S. (2016). *Guía metodológica de la fase institucional del proceso de planeamiento estratégico*. NEVA STUDIO SAC.
<https://www.une.edu.pe/planeamiento/docs/GUIA%20METODOLOGICA%20FASE%20INSTITUCIONAL%20-%20Documento%20Normativo.pdf>



- Botines Carreño, F. E., & Briones Saltos, L. O. (2024). La calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la Empresa CNEL EP Manabí. *Dialnet*, 9(4), 155-172. <https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2024.4.2498>
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica*. San Marcos.
- Carrera, et al. (2021). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. *Dialnet*, 6(1), 14. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8292899>
- Carro Paz, R., & González Gómez, D. (2021). *Administración de la calidad total*. Créditos fotográficos. https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Cervantes, et al. (2021). Empatía y calidad de servicio. "Papel clave en las emociones positivas en equipos de Trabajo". *Dialnet*, 6(1), 12. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8292893.pdf>
- Chávez López, K. D., & Crisóstomo Zapata, G. R. (2023). *Planeamiento estratégico y calidad de servicio de los colaboradores de la empresa Grupo Alpha Racing Motors 3, Piura, 2023 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]*. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/135401/Chavez_LKD-Crisostomo_ZGR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2017). *Planeación estratégica*. MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. <https://www.remaccion.com.ar/wp-content/uploads/2021/04/127-Planeacion-estrategica-fundametos-chiavenato-idalberto.pdf>
- Cornejo Bazán, G. P. (2021). *Planeamiento estratégico y su influencia en la calidad de servicio del transporte público masivo Lima - Callao 2021 [Tesis*



de maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio USMP.

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9395/cor
nejo_bgp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9395/cor
nejo_bgp.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Duarte Castillo, J. L. (2018). *Calidad de servicio (Revisión de Corrientes Principales y Propuestas para Investigación Futura)*.

[https://keisen.com/es/wp-content/uploads/2015/05/Calidad-de-servicio-
corrientes-y-propuestas.pdf](https://keisen.com/es/wp-content/uploads/2015/05/Calidad-de-servicio-
corrientes-y-propuestas.pdf)

Duran Ponce, G. S. (2023). *Estrategias competitivas y su impacto en la calidad de servicios de los Restaurantes de Dos Tenedores de la Región Puno, Periodo 2020 - 2021 [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]*. Repositorio UNAP.

[https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/21676/Gr
ethsy_Stephanie_Duran_Ponce.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/21676/Gr
ethsy_Stephanie_Duran_Ponce.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

El Comercio. (06 de Julio de 2024). *Diario El Comercio*. El Comercio.pe:

[https://elcomercio.pe/peru/puno/puno-pj-declara-en-estado-de-
emergencia-la-provincia-san-roman-ante-el-aumento-de-actividades-
delincuenciales-poder-judicial-ultimas-noticia/](https://elcomercio.pe/peru/puno/puno-pj-declara-en-estado-de-
emergencia-la-provincia-san-roman-ante-el-aumento-de-actividades-
delincuenciales-poder-judicial-ultimas-noticia/)

Fenco coronel, R. J. (2021). *Planeamiento estratégico y calidad de servicios del personal administrativo en hospital Vitarte, Ate - 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes]*. Repositorio UPLA.

[https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1264/t037
_43115182_planeamiento%20estrategico%20y%20calidad%20de%20se
rvicios%20del%20personal%20administrativo%20en%20el%20hospital%
20vitarte%20ate-2018.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1264/t037
_43115182_planeamiento%20estrategico%20y%20calidad%20de%20se
rvicios%20del%20personal%20administrativo%20en%20el%20hospital%
20vitarte%20ate-2018.pdf?sequence=1&isallowed=y)



- Fernández, et al. (2023). Calidad de servicio como factor de la satisfacción de los consumidores de gas doméstico. *Scielo*, 16(27), 13.
<https://doi.org/https://doi.org/10.38147/invneg.v16i27.174>
- García, et al. (2023). Higiene y Seguridad en las Organizaciones. *Dialnet*, 10(20), 3. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10159498>
- Guerrero Carrión, S. D. (2021). *Plan estratégico para mejorar la calidad de servicio al cliente de la "Ferretería Lituma" del Cantón Naranjito [Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de Los Andes]. Repositorio UNIANDES.*
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/9978/1/PSIUSDAD M027-2019.pdf>
- Guerrero Carrión, S. L. (2021). *Plan estratégico para mejorar la calidad de servicio al cliente de la "Ferretería Lituma" del Cantón Naranjito [Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. Repositorio UNIANDES.*
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/9978/1/PSIUSDAD M027-2019.pdf>
- Hemmasi Marketing, M., & Strong Marketing, K. (2019). Measuring Service Quality for Strategic Planning And Analysis in Service Firms. *Journal of Applied Business Research*, 10(4), 11.
<https://scispace.com/pdf/measuring-service-quality-for-strategic-planning-and-42s2xqkbgga.pdf>
- Hernández, R. (2019). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas.* Santa Fe: Mc Graw Hill.



http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Hernández-Sampieri, S., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de investigación*.

México: Mc Graw Hill Education.

[https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-](https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf)

[content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf](https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf)

Hunger, D., & Wheelen, T. (2011). *Essentials of strategic management*. Library of

Congress Cataloging in Publication Data.

[https://oldmis.kp.ac.rw/admin/admin_panel/kp_lms/files/digital/Core%20B](https://oldmis.kp.ac.rw/admin/admin_panel/kp_lms/files/digital/Core%20Books/Core%20Books%20in%20Business%20Development%20Studies/B)

[ooks/Core%20Books%20in%20Business%20Development%20Studies/B](https://oldmis.kp.ac.rw/admin/admin_panel/kp_lms/files/digital/Core%20Books/Core%20Books%20in%20Business%20Development%20Studies/B)

[S501_%20Strategic%20Management_%20Essentials%20of%20strategic](https://oldmis.kp.ac.rw/admin/admin_panel/kp_lms/files/digital/Core%20Books/Core%20Books%20in%20Business%20Development%20Studies/B)

[%20management,%205th%20edition.pdf](https://oldmis.kp.ac.rw/admin/admin_panel/kp_lms/files/digital/Core%20Books/Core%20Books%20in%20Business%20Development%20Studies/B)

INEI. (2024). *Encuesta de satisfacción del usuario*.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/7618030/6462495->

[resultados-de-la-encuesta-de-satisfaccion-del-usuario-](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/7618030/6462495-)

[2024.pdf?v=1739301624](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/7618030/6462495-)

Kabir, H., & Carlsson, T. (2010). *Service Quality*. Gotland University.

<http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:351192/FULLTEXT01.pdf>

Kabir, H., & Carlsson, T. (2010). *Service Quality Expectations, perceptions and*

satisfaction about Service Quality at Destination Gotland - A case study.

<http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:351192/FULLTEXT01.pdf>

Kasper Lindøe, P. (2008). *Cracking the Code of Strategy Execution*.

COPENHAGEN BUSINESS SCHOOL. [https://research-](https://research-api.cbs.dk/ws/portalfiles/portal/58421856/kasper_lind_e_pedersen.pdf)

[api.cbs.dk/ws/portalfiles/portal/58421856/kasper_lind_e_pedersen.pdf](https://research-api.cbs.dk/ws/portalfiles/portal/58421856/kasper_lind_e_pedersen.pdf)



- Lescano Robles, R. L. (2021). *Calidad de servicio en la reputación corporativa del corredor de seguros Stephannie Arias Ventura, 2021 [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL.* <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/bebfb5c9-fbc8-4c08-9e51-52bff187fdc5/content>
- Lima Vera, B. (2021). *Evaluación del plan estratégico en la gestión institucional de la compañía de bomberos Ayaviri N° 170, Periodos 2016-2017.* <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/12443>
- Lizcano, et al. (2021). Planificación estratégica y calidad del servicio en los estudiantes de la carrera de Derecho de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes-Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(53), 109-117. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2455/2412>
- López Roldán, P., & Fachelli, S. (2020). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Bellaterra. <https://doi.org/https://ddd.uab.cat/record/232105>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios personal, tecnología y estrategia*. D.R. © 2009 por Pearson Educación de México, S.A. de C.V. <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/1902-marketing-de-servicios-christopher-lovelock.pdf>
- Mendoza Monroy, W. N. (2021). *Metodología de gestión estratégica en el planeamiento de desarrollo rural, el caso comunidad Mi Perú, 2017-2021 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio UNAP.* <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/6960>



- Miranda, et al. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Dialnet*, 7(4), 1430-1446. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- Morales Arroyo, J. M. (2021). La capacidad de respuesta del estado social desde la perspectiva territorial. *Dialnet*, 4(1), 117-129. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9447803>
- Morden, T. (2016). *Principios de la gestión estratégica*. British Library Cataloguing in Publication Data. <https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781315602172/principles-strategic-management-tony-morden>
- Moreno, et al . (2022). Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto. *Dialnet*, 8(3), 2345-2366. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i3>
- Mosqueira Cueva, E. D. (2025). Planeación estratégica y calidad de la educación en una universidad de Lima. *Scielo*, 9(36), 154-166. <http://www.scielo.org.bo/pdf/hrce/v9n36/2616-7964-hrce-9-36-154.pdf>
- Mustafa, K. (2024). A Practical Guide to Strategic Planning in Higher Education. *Dialnet*, 1(8), 4. <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-6967-8.ch001>
- Navas, et al. (2023). *Calidad Total, herramienta para crear valor*. Religación Press. <https://dialnet.unirioja.es/download/libro/954666.pdf>
- Ortega, et al. (2025). Modelo conceptual de planeación estratégica para el crecimiento de empresas de servicios en México. *Redalyc*, 26(51), 30. <https://www.redalyc.org/journal/419/41981258009/41981258009.pdf>



- Pacompía Paucar, R. (2021). *Gestión de planes de desarrollo en la región Puno [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio UNFV.*
https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/6141/UNFV_EUPG_Pacompia_Rogelio_Doctorado_2021.pdf?sequence=1
- Pino, R. (2018). *"Metodología de la investigación,"*. Lima: San Marcos.
- Pyzdek, T., & Keller, P. (2013). *The Handbook for Quality Management*. McGraw-Hill.
http://www.btng.education/uploads/9/3/9/2/9392622/quality_management.pdf
- Quenta Loza, R. M. (2021). *Planeamiento estratégico y su relación con la gestión educativa en la institución educativa don José de San Martín de Tacna, 2018 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.*
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26394/quenta_lr.pdf?sequence=1
- Quesada, M. (2023). Neurofelicidad: Claves y estrategias de desarrollo de la empatía para el fomento de la felicidad en el ámbito laboral. *Dialnet*, 8(4), 113-123. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8964735.pdf>
- Ramón, et al. (2024). Estrategia empresarial: Una reflexión teórica. *Dialnet*, 30(3), 411-424. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9800784.pdf>
- Rodríguez, et al. (2022). Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes. *Scielo*, 11(55), 13.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2326>
- Romero Robles, P. J. (2022). La planificación estratégica y su influencia en la calidad de gestión educativa de la Universidad Técnica de Babahoyo.



Revista ciencia e investigación, 1(2), 20-22.

https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/321256299_La_planificacion_estrategica_y_su_influencia_en_la_calidad_de_gestion_educativa_de_la_Universidad_Tecnica_de_Babahoyo/fulltext/63c055ad4804ba12ffbf340d/La-planificacion-estrategica-y-su-influencia-en-la-c

Sánchez Díaz, L. G. (2023). *Incidencia del planeamiento estratégico en la calidad de servicio del consorcio Stockholm Mining sede Piura 2021 [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio UNC.*
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/6130/TESIS%20LIZ%20GINA%20S%C3%81NCHEZ%20D%C3%8DAZ.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Shala, V. (2020). The role of Human Resources in Strategy Formulation. *European Journal of Business and Management Research*, 5(4), 4.
https://www.researchgate.net/publication/343632310_The_role_of_Human_Resources_in_Strategy_Formulation/fulltext/63c589f46fe15d6a5724fcab/The-role-of-Human-Resources-in-Strategy-Formulation.pdf

Silador, e. a. (2022). Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la hotelería. *Dialnet*, 3(1), 20.
<https://doi.org/https://doi.org/10.24215/27186717e028>

Silva Borja, G. P., & Cabrera Culech, S. (2022). El planeamiento estratégico y su incidencia con la gestión administrativa de la unidad de nivelación y admisión, universidad nacional de Chimborazo, ciudad de Riobamba-Ecuador. *Ciencia Latina*, 7(1), 11.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4738



- Silva, et al. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Scielo*, 15(2), 85-101.
<https://doi.org/https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Trujillo Barreto, L. G. (2021). *La planeación estratégica y la mejora continua del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Emilia Barcia Boniffatti, Lima, 2019 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.*
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45990/Trujillo_BLG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valderrama, S. (2019). Técnicas e instrumentos para la obtención de datos en la investigación científica. Santiago R. Valderrama Mendoza, Lucy R. León Mucha. Lima-Perú. <http://sbiblio.uandina.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=1454>
- Vilca Yana, L. M. (2021). *Plan estratégico y su contribución en la toma de decisiones de la empresa "Magy importaciones E.I.R.L. en la ciudad de Juliaca periodo 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio UNAP.*
https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/13342/Vilca_Yana_Leidy_Mishell.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Yuni, J., & Urbano, C. (2014). *Técnicas para la investigación*. Argentina, Argentina: Brujas.
- Zambrano Zevallos, L. E. (2023). Evaluación de la calidad del servicio al cliente: Caso de la empresa Ferreleczam. *Scielo*, 1(55), 15.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2220>



Zapata, et al. (2023). Influencia de la sensibilidad, la calidad y la empatía en la satisfacción de proveedores de servicios de Internet. *Redalyc*, 19(2), 19.
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/entramado/article/view/10586/10260>



ANEXOS



TITULO: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DE SEGURIDAD ASPER DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Qué relación existe entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca, 2024?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>¿Qué relación existe entre la formulación de estrategias y la calidad de servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca, 2024?</p> <p>¿Qué relación existe entre la ejecución de estrategias y la calidad de servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca, 2024?</p> <p>¿Qué relación existe entre la evaluación de estrategias y la calidad de servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca, 2024?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Establecer la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca, 2024</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la formulación de estrategias y la calidad de servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca, 2024</p> <p>Determinar la relación que existe entre la ejecución de estrategias y la calidad de servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca, 2024</p> <p>Determinar la relación que existe entre la evaluación de estrategias y la calidad de servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca, 2024</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Existe una relación significativa entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca, 2024</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>Existe una relación significativa entre la formulación de estrategias y la calidad de servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca, 2024</p> <p>Existe una relación significativa entre la ejecución de estrategias y la calidad de servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca, 2024</p> <p>Existe una relación significativa entre la evaluación de estrategias y la calidad de servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca, 2024</p>	<p>Variable 1: Planeamiento estratégico Según Chiavenato & Sapiro (2017)</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio Según Kabir & Carlsson (2010)</p>	<p>Formulación de estrategias</p> <p>Ejecución de estrategias</p> <p>Evaluación de estrategias</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Visión - Misión - Valores - Diagnostico - Objetivos estratégicos - Metas organizacionales - Desarrollo de proyectos - Medición y análisis resultados - Acciones correctivas ▪ Equipamiento moderno ▪ Instalaciones físicas ▪ Materiales de trabajo ▪ Interés por resolver problemas ▪ Cumplir con los plazos ▪ Evitar errores ▪ Colaboradores comunicativos ▪ Colaboradores dispuestos a ayudar ▪ Respuestas rápidas ▪ Colaboradores que transmitan confianza ▪ Colaboradores amables ▪ Horarios de atención ▪ Preocupación por los intereses del usuario ▪ Atención personalizada 	<p>TIPO: Aplicativa</p> <p>DISEÑO: No experimental - transversal</p> <p>NIVEL: Correlacional</p> <p>MÉTODO: Deductivo</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>POBLACIÓN: los colaboradores de la empresa de seguridad Asper</p> <p>MUESTRA: Muestra censal</p> <p>TÉCNICAS: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS: Cuestionario</p>



ANEXO 2 MATRIZ DE DATOS

	pre01	pre02	pre03	pre04	pre05	pre06	pre07	pre08	pre09	pre10	pre11	pre12	pre13	pre14	pre15	pre16	pre17	pre18	pre19	pre20	pre21	pre22	pre23	pre24
1	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00
2	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
3	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	3,00
4	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00
5	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00
6	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	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
7	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
8	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
9	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
10	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00
11	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00
12	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00
13	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	3,00
14	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00
15	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00
16	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	5,00	3,00
17	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00
18	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00
19	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00
20	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
21	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00
22	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00
23	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	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	3,00
24	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	3,00

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	pre01	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
2	pre02	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
3	pre03	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
4	pre04	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
5	pre05	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
6	pre06	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
7	pre07	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
8	pre08	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
9	pre09	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
10	pre10	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
11	pre11	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
12	pre12	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
13	pre13	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
14	pre14	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
15	pre15	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
16	pre16	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
17	pre17	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
18	pre18	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
19	pre19	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
20	pre20	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
21	pre21	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
22	pre22	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
23	pre23	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
24	pre24	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
25	dm1_v1	Número	8	2	Formulación de estrategias	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
26	dm2_v1	Número	8	2	Ejecución de estrategias	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
27	dm3_v1	Número	8	2	Evaluación de estrategias	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
28	to_var1	Número	8	2	Planeamiento estratégico	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
29	dm1_v2	Número	8	2	Elementos tangibles	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
30	dm2_v2	Número	8	2	Fiabilidad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
31	dm3_v2	Número	8	2	Capacidad de respuesta	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
32	dm4_v2	Número	8	2	Seguridad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
33	dm5_v2	Número	8	2	Capacidad de respuesta	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
34	to_var2	Número	8	2	Calidad de servicios	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada



ANEXO 3 INSTRUMENTO

CUESTIONARIO

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DE SEGURIDAD ASPER DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024

El objetivo es conocer el nivel de planeamiento estratégico y la calidad de servicio en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca, 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
PLANEAMIENTO ESTRATEGICO						
Formulación de estrategias						
1	¿Cómo considera la visión de la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
2	¿Cómo considera la misión de la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
3	¿Cómo considera los valores de la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
4	¿Cómo considera el diagnostico en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
Ejecución de estrategias						
5	¿Cómo considera los objetivos estratégicos de la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
6	¿Cómo considera las metas organizacionales de la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
7	¿Cómo considera el desarrollo de proyectos en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
Evaluación de estrategias						
8	¿Cómo considera la medición y análisis de la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
9	¿Cómo considera los resultados alcanzados de la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
10	¿Cómo considera las acciones correctivas de la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
CALIDAD DE SERVICIO						



Elementos tangibles						
11	¿Cómo considera los equipamientos de la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
12	¿Cómo considera las instalaciones físicas de la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
13	¿Cómo considera los materiales de trabajo de la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
Fiabilidad						
14	¿Cómo considera el interés por resolver problemas por parte de los colaboradores de la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
15	¿Cómo considera el cumplimiento de plazos de la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
16	¿Cómo considera la capacidad para evitar errores de la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta						
17	¿Cómo considera a los colaboradores de la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
18	¿Cómo considera que los colaboradores estén dispuestos ayudar en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
19	¿Cómo considera las respuestas rápidas en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
Seguridad						
20	¿Considera que en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca los colaboradores transmiten seguridad?	1	2	3	4	5
21	¿Considera que en la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca los colaboradores son amables?	1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta						
22	¿Cómo considera los horarios de atención de la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
23	¿Considera que la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca tiene preocupación por los intereses de sus usuarios?	1	2	3	4	5
24	¿Cómo considera la atención personalizada de la Empresa de Seguridad Asper de la Ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5

"GRACIAS POR SU PARTICIPACION"



ANEXO 4 VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

TÍTULO DE TESIS:

PLANEAMIENTO ESTRATEGICO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DE SEGURIDAD ASPER DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024

I. REFERENCIAS

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: BENIGNO CALVATA Quispe
- PROFESIÓN : lic. EN ADMINISTRACION
- CARGO ACTUAL: DECANO FACULTAD C.I. ADMINISTRATIVA
- GRADO ACADÉMICO: DOCTOR EN ADMINISTRACION

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. CREATIVIDAD	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 ítems 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, ítems 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. PERTENENCIA	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

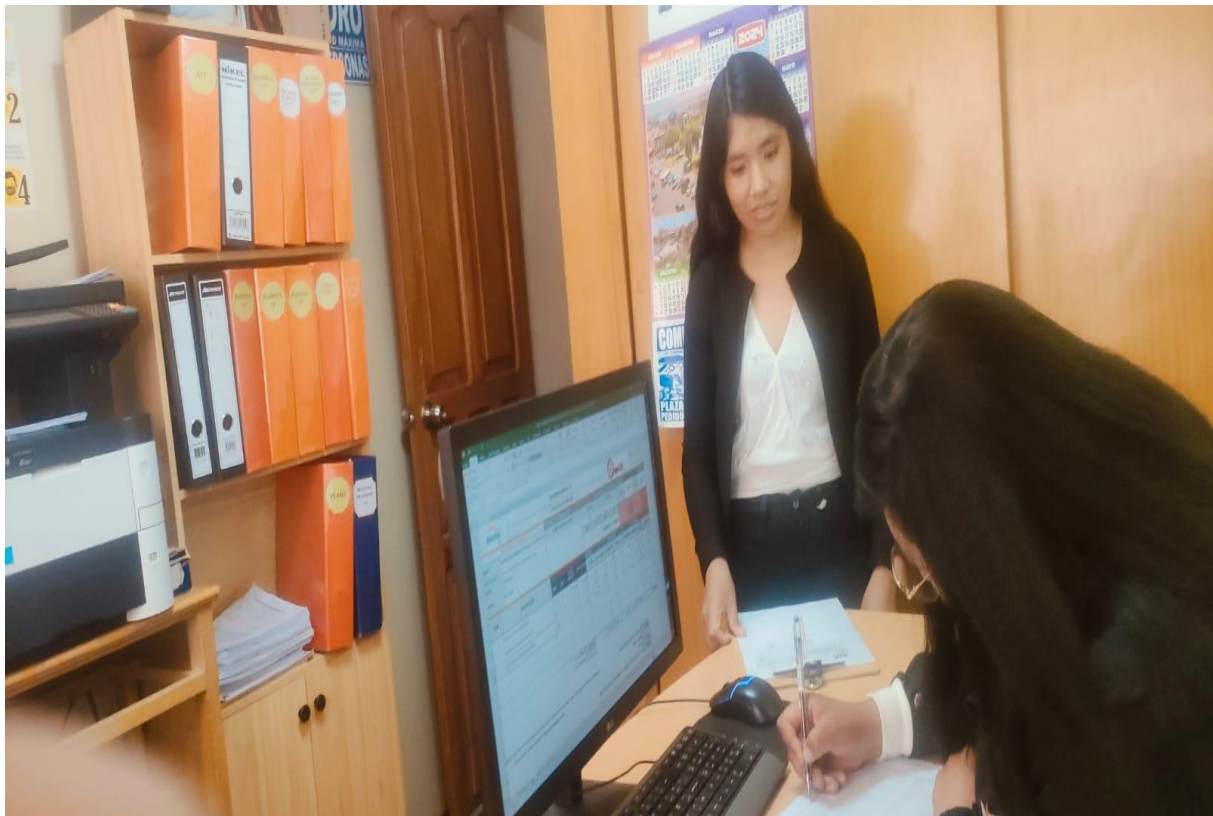
- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)
- b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha: 26-06-2024


 Firma del experto
 DNI N° 01673080
 N° celular: 9515 77694



ANEXO 5 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: 18/07/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: MAGDA LAURA CONDORI

Dirección: Jr. 9 de Junio Urb. Sr. de Huaynarroque

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70166669

Teléfono: 901634376 email: magda.laura30@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: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Asesor: Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DE SEGURIDAD ASPER DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Planeamiento, estratégico y calidad de servicio.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

1

¹ 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.

² 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

Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

18 de julio del 2025

Fecha