UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LA TOMA DE DECISIONES EN EL CENTRO DE SALUD CENTRO AMÉRICA, 2021”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SHARON CAROLAY URQUÍA RENGIFO

PUCALLPA – PERÚ
2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las....09:05.....del día Sábado 16 de Julio del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LA TOMA DE DECISIONES EN EL CENTRO DE SALUD AMÉRICA, 2021"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Sharon Carolay Urquia Rengifo, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

.....APROBADO POR UNANIMIDAD.....

Siendo las....10:00.....del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

.....
Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

.....
Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

.....
Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

.....
Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Presidente

Mg. Roger Lozano Ruíz

Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza

Miembro

Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona

Asesor

Bach. Sharon Carolay Urquia Rengifo

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Nº V/0359-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis, **titulado:**

"PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LA TOMA DE DECISIONES EN EL CENTRO DE SALUD CENTRO AMÉRICA, 2021".

Autor(es)	:	**URQUÍA RENGIFO, SHARON CAROLAY**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela profesional	:	ADMINISTRACIÓN
Asesor	:	DR. ORMEÑO CARMONA, PEDRO JULIAN

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 8%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia.

FECHA 21/06/2022

Mg. JOSE MANUEL CARDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Sharon Carolay Urquia Rengifo
Autor de la TESIS titulada:
"Planificación Estrategica y la toma de decisiones en el Centro de Salud Centro America 2021"

Sustentada el año: 2022
Con la asesoría de: Lic. Mg: Pedro Julian Ormeño Carmona.
En la Facultad de: De Ciencias Economicas, Administrativas y Contables
Carrera Profesional de: Administracion

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 16 / 07 / 2022

Email: sharoncarolayur@gmail.com Firma:

Teléfono: 923871718 DNI: 46375084

DEDICATORIA

A mis queridos hijos Thayli y Thiago.

A mi madre Luz Arminda, por el apoyo brindado.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali, por darme la oportunidad de cumplir mí objetivo profesional.

A mi asesor Dr. Pedro Julián Ormeño Carmona, por el tiempo y brindarme sus conocimientos para terminar con éxito la presente investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Pág.

DEDICATORIA……..... vi

AGRADECIMIENTO……... vii

ÍNDICE DE CONTENIDO…….. viii

ÍNDICE DE TABLAS……..... xi

ÍNDICE DE FIGURAS…… xii

RESUMEN…… xiii

ABSTRACT..……... xiv

INTRODUCCIÓN……. xv

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN……..... 1

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA…….…….... 1

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA……... 3

1.2.1. Problema General…….…… 3

1.2.2. Problemas Específicos…… 3

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN…….……. 3

1.3.1. Objetivo General…….……... 3

1.3.2. Objetivos Específicos…….……..... 4

1.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS……..…… 4

1.4.1. Hipótesis General…….……. 4

1.4.2. Hipótesis Específicas……..…….. 4

1.5. VARIABLES…….…….. 5

1.5.1. Variable Independiente……..……... 5

1.5.2. Variable Dependiente…….…….. 5

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE……..……..... 6

1.7. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN……. 6
1.7.1. Justificación Social…… 6
1.7.2. Justificación Práctica…… 7
1.7.3. Justificación Teórica…….…….. 7
1.7.4. Justificación Metodológica…….. 7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO…… 8
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN……..... 8
2.1.1. A Nivel Internacional……..……... 8
2.1.2. A Nivel Nacional……..…….. 9
2.2. BASES TEÓRICAS…….…..... 11
2.2.1. Planificación Estratégica……..……..…… 11
2.2.2. Importancia de la planificación estratégica……..…..…….. 12
2.2.3. Etapas del proceso de la planificación estratégica……..…… 13
2.2.4. Dimensiones de la importancia de la planificación estratégica…….……. 17
2.2.5. Toma de decisiones……..…… 19
2.2.6. Dimensiones de la toma de decisiones…….…… 19
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS……..... 21
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN…….. 25
3.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN……...…. 25
3.1.1. Tipo de Investigación……..…….. 25
3.1.2. Nivel de Investigación……..……. 25
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN……. 25
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA……... 26
3.3.1. Población……..... 26

3.3.2. Muestra……..…… 26
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.… 27
3.4.1. Técnicas…….…… 27
3.4.2. Instrumentos…….…….. 27
3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS…….…..... 28
3.6. TRATAMIENTO DE DATOS…….… 28
3.7. PRINCIPIOS ÉTICOS…….. 28
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN…….. 29
4.1. RESULTADOS……..……. 29
4.2. DISCUSIÓN……..…….. 33
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES……... 36
5.1. CONCLUSIONES……..……. 36
5.2. RECOMENDACIONES……..... 36
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA…….……. 38
ANEXO……..……... 41

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Operacionalización de las variables…… 6

Tabla 2. Plan de recolección…… 28

Tabla 3. Planificación estratégica y toma de decisiones……. 29

Tabla 4. Planificación estratégica y decisiones estratégicas…….. 30

Tabla 5. Planificación estratégica y decisiones operativas……. 31

Tabla 6. Cálculo de la prueba de hipótesis general…….. 32

Tabla 7. Cálculo de la prueba de la primera hipótesis específica…….. 32

Tabla 8. Cálculo de la prueba de la segunda hipótesis específica……. 33

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Planificación estratégica y toma de decisiones…….. 29

Figura 2. Planificación estratégica y decisiones estratégicas…… 30

Figura 3. Planificación estratégica y decisiones operativas…….. 31

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la planificación estratégica y la toma de decisiones en el Centro de Salud Centro América, 2021. En cuanto a la metodología de estudio se determinó que es de tipo Aplicada, porque precisa diversas teorías formuladas y comprobadas para solucionar los problemas específicos, el nivel es correlacional cuyo objetivo es conocer el vínculo o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un prototipo o relación en particular. La población del estudio está comprendida por 52 trabajadores que laboran en el Centro de Salud Centro América, de quienes se obtuvo una muestra representativa de 46 trabajadores, a quienes se les aplicó una encuesta que consta de un cuestionario de 18 preguntas previamente evaluadas y analizadas por expertos en el tema. Llegando a concluir que la planificación estratégica se correlaciona moderadamente con la toma de decisiones en el Centro de Salud Centro América, 2021.

Palabras claves: Talento humano, decisiones estratégicas, decisiones operativas.

ABSTRACT

The research aims to determine the relationship between strategic planning and decision making in the Central American Health Center, 2021. Regarding the study methodology, it was determined that it is of the Applied type, because it requires various formulated and proven theories to solve specific problems, the level is correlational whose objective is to know the link or degree of association that exists between two or more concepts, categories or variables in a particular prototype or relationship. The study population is comprised of 52 workers who work in the Central American Health Center, from whom a representative sample of 46 workers was obtained, to whom a survey was applied consisting of a questionnaire of 18 questions previously evaluated and analyzed by experts on the subject. Concluding that strategic planning is moderately correlated with decision-making in the Central American Health Center, 2021.

Keywords: Human talent, strategic decisions, operational decisions.

INTRODUCCIÓN

La planificación estratégica tiende a analizar situaciones en busca de mejoras a futuro, fijando una dirección a la empresa y aplicando métodos para conseguir su misión, por lo que se necesita identificar y analizar los factores internos y externos de una organización, que nos permita visualizar el futuro de la empresa y por ente tomar mejores decisiones en bien de la misma.

La estructura de la investigación se encuentra acorde a la estructura emitida por la universidad Nacional de Ucayali, el cual se basa en cinco capítulos previamente descritos a continuación:

Capítulo I. El problema de investigación, en la que se desarrolla la descripción del problema, la formulación del problema, los objetivos, las hipótesis y/o sistema de hipótesis, las variables, la operacionalización de variables, la justificación y la importancia del estudio.

Capítulo II. Marco teórico, en el que se efectúan los antecedentes del problema, las bases teóricas, y la definición de términos básicos.

Capítulo III. Metodología, donde se realiza el método de investigación, el diseño de investigación, la población y muestra del estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los procedimientos de recolección de datos, el tratamiento de los datos, y los principios éticos.

Capítulo IV. Resultados y discusiones, en la que se efectúan los resultados y las discusiones obtenidas de la investigación.

Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones, donde se plasman las conclusiones y recomendaciones encontradas en el estudio.

Culminando la investigación con las referencias bibliográficas y los anexos en las que se encuentra la matriz de consistencia, cuestionario de preguntas, y la base de datos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día la globalización hace necesario optimizar la toma de decisiones en una empresa, con el propósito de conseguir mejores resultados debido a que en la sociedad actual muchas organizaciones no valoran el capital humano, ocasionando poco interés por fortalecer la competitividad del día a día.

La toma de decisiones es considerada un proceso continuo que involucra la ejecución de estrategias para obtener un fin, a través de procesos que atraviesa la persona para elegir una opción consiente y con propósito.

Una de las principales actividades que ejecuta el jefe de una organización es la elección de un nuevo integrante, por lo que se hace indispensable realizar un plan que conlleve a tomar decisiones asertivas con respecto a la selección. La planificación estratégica, busca analizar cada situación esperando un futuro buen resultado; es decir, es la herramienta encargada de fijar una dirección y continuidad a la empresa por medio de estrategias que lo direccionen a lograr sus objetivos; identificando y analizando los factores externos como internos. Asimismo, en el ámbito público y social la planificación está caracterizada por ser una de las herramientas que permite identificar prioridades y admite la aplicación de estrategias que conlleven a alcanzar metas propuestas a través de buenas decisiones.

Centro América, se encuentra ubicado en el Asentamiento Humano Teodoro Binder Mz. C, Lt 2, que pertenece al distrito de Yarinacocha, siendo su año de creación en 1995, asimismo es un centro de salud encargado de brindar cuidados especializados al ser humano, creado con el propósito de satisfacer de forma eficiente y eficaz las necesidades de salud que tiene la sociedad; con la finalidad de promover un sistema integral de salud con valores de honestidad, responsabilidad, ética, eficiencia y compromiso.

Sin embargo, el Centro de Salud Centro América tiene un sin número de carencias en cuanto a estructurar un plan estratégico eficiente, que acceda a establecer prioritariamente necesidades enfocadas a la sociedad y a los grupos de interés, lo que imposibilita la obtención de objetivos a consecuencias de las malas decisiones.

La toma de decisiones se considera como el medio usado para realizar una elección entre opciones diferentes o diversas formas posibles para solucionar una problemática en los diversos contextos de la vida. Es decir, está basado en seleccionar una opción de entre las alternativas disponibles a efecto de resolver un problema.

En este contexto la investigación afirma que el uso de una planificación estratégica conlleva a una empresa al aprovechamiento de mejores oportunidades, direccionando y manteniendo su posición dentro del mercado; no obstante, las necesidades que tiene una organización son definidas por un ambiente global, que favorecen a un entorno muy competitivo y exigente, por lo que se requiere una toma de decisiones asertivas y con mínima probabilidad de riesgo para la empresa. Cabe

señalar, que una buena base que sustente una adecuada toma de decisiones esta referido al aprovechamiento de experiencia y conocimiento que cumplen ciertas características, como rapidez, oportunidad, bajo costo para la empresa, información fundamentada y concreta, entre otros aspectos que direccionen al éxito o fracaso a la organización.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Qué relación existe entre la planificación estratégica y la toma de decisiones en el Centro de Salud Centro América, 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre la planificación estratégica y las decisiones estratégicas en el Centro de Salud Centro América, 2021?
- ¿Qué relación existe entre la planificación estratégica y las decisiones operativas en el Centro de Salud Centro América, 2021?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación entre la planificación estratégica y la toma de decisiones en el Centro de Salud Centro América, 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre la planificación estratégica y las decisiones estratégicas en el Centro de Salud Centro América, 2021.
- Determinar la relación entre la planificación estratégica y las decisiones operativas en el Centro de Salud Centro América, 2021.

1.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- Existe relación entre la planificación estratégica y la toma de decisiones en el Centro de Salud Centro América, 2021.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- Existe relación entre la planificación estratégica y las decisiones estratégicas en el Centro de Salud Centro América, 2021.
- Existe relación entre la planificación estratégica y las decisiones operativas en el Centro de Salud Centro América, 2021.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable Independiente

- Planificación estratégica.

Definición Conceptual:

La planificación estratégica constituye la base para la toma de decisiones, la comunicación, comercialización, negociación, racionalización y coherencia de las decisiones estratégicas para lograr el objetivo deseado (Delaux, 2017).

Dimensiones:

- Cultura organizacional.
- Políticas.
- Talento humano.

1.5.2. Variable Dependiente

- Toma de decisiones.

Definición Conceptual

Carbonero (2018) define que la toma de decisiones, precisa ser un proceso complicado y complejos que confronta la humanidad, ya que cada persona busca resolver sus problemas y tomar las decisiones de acuerdo a su conveniencia, según la experiencia personal.

Dimensiones:

- Decisiones estratégicas.
- Decisiones operativas.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGOS Y NIVELES	
Planificación estratégica	Cultura organizacional	▪ Valores ▪ Organización ▪ Procesos	P01, P02 y P03	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Malo (3 – 7) Regular (8 – 11) Bueno (12 – 15)	Malo (9 – 20) Regular (21 – 32) Bueno (33 – 45)
	Políticas	▪ Evaluación ▪ Capacitación ▪ Recompensa	P04, P05 y P06		Malo (3 – 7) Regular (8 – 11) Bueno (12 – 15)	
	Talento humano	▪ Comunicación ▪ Desempeño ▪ Desarrollo de competencias.	P07, P08 y P09		Malo (3 – 7) Regular (8 – 11) Bueno (12 – 15)	
Toma de decisiones	Decisiones estratégicas	▪ Misión ▪ Visión ▪ Liderazgo ▪ Dirección estratégica ▪ Planeamiento	P10, P11, P12 y P13		Malo (5 – 11) Regular (12 – 18) Bueno (19 – 25)	Malo (9 – 20) Regular (21 – 32) Bueno (33 – 45)
	Decisiones operativas	▪ Decisiones rutinarias ▪ Acuerdos organizativos ▪ Corto y largo tiempo ▪ Trabajo en equipo	P14, P15, P16 y P17		Malo (4 – 9) Regular (10 – 15) Bueno (16 – 20)	

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.7.1. Justificación Social

El estudio es elaborado con el propósito de diseñar herramientas que posibiliten alcanzar la calidad del servicio con eficacia y eficiencia. Por lo tanto, el Centro de Salud Centro América debe contar con un plan

estratégico, por lo que dicha investigación analiza las deficiencias que imposibilitan su crecimiento y desarrollo; vinculando a la planificación estratégica y la toma de decisiones a través de instrumentos de medición que conlleven a tomar decisiones asertivas y obtener buenos resultados.

1.7.2. Justificación Práctica

La planificación estratégica se considera como el proceso de formulación y ejecución de objetivos y planes de acción que están direccionadas a obtener éxito en los resultados, esta herramienta de gestión permite establecer el camino que debe seguir la organización para alcanzar sus fines, considerando los cambios y demandas que impone el mercado.

1.7.3. Justificación Teórica

Además, la investigación sirvió de referente para estudios futuros que tomen como variable la planificación estratégica y la toma de decisiones, a fin de obtener éxito en todas las actividades a desarrollar.

1.7.4. Justificación Metodológica

La investigación se basó en los procesos de investigación científica, donde se establecieron problemas, hipótesis y objetivos de estudio. Donde se empleará un instrumento a la muestra de estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A Nivel Internacional

Cruz y Escobar (2020): “Planificación estratégica aplicada a pequeñas y mediana empresas” en la Universidad Santiago de Cali, concluyen lo siguiente: (a) El crecimiento o desarrollo de las empresas han llevado a estudiar, analizar e interpretar las distintas definiciones de planeación estratégica y cuál de ellas se ajusta más a los objetivos de la empresa, siendo un proceso, paso a paso que está ligado al tiempo y espacio, requiriendo costos de inversión con una visión a corto, mediano y largo plazo. (pp.15-16)

Barrera & Riveros (2017): “Elaboración de la planeación estratégica y cuadro de mando integral para la empresa El Sauzalito Ltda.” en la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, concluye lo siguiente: (a) El éxito para lograr la implementación de una planeación estratégica radica primordialmente en el compromiso de la alta gerencia, de allí depende que todos los miembros de una organización se comprometan con los objetivos y cultiven el sentido de pertenencia. (p.67)

García, Duran y Cardeño (2017): “Proceso de planificación estratégica: etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad” en la Revista Espacios, concluye que se considera que uno de los principales propósitos de la planificación

estratégica, es que las organizaciones dispongan de un soporte que les permita asumir los procesos de cambio de manera eficiente, así como también que se encuentren dispuestas para gestionar transformaciones, obtener beneficios y permanecer en el mercado con niveles de competitividad, dado la alta movilización generada en el proceso de negociaciones de las empresas. (p.13)

2.1.2. A Nivel Nacional

Ingunza (2021): “La planeación estratégica institucional y la toma de decisiones de los funcionarios en la Municipalidad Provincial de Huánuco 2019” en la Universidad de Huánuco, concluye lo siguiente: (a) Respecto al resultado estadístico de planeación estratégica y toma de decisiones que se obtuvo de ambas variables nos dio un valor correlacional de 0.223, el cual demuestra que existe una correlación de significativa baja entre las variables propuestas en la presente investigación. (El planeamiento estratégico institucional y la toma de decisiones). (p.114)

Carrascal (2020): “Planificación estratégica y la toma de decisiones en la empresa Master Frio Perú S.A.C., Surco, 2020” en la Universidad César Vallejo, concluye que se determinó que existe una correlación positiva media de 0,631 entre la planificación estratégica y la toma de decisiones en la empresa Master Frio Perú S.A.C, Surco, 2020. Estos resultados permiten afirmar que los gerentes y colaboradores de la empresa no tienen mucha correlación entre la planificación estratégica y la toma de decisiones. Por lo tanto, se tiene que tener organizado un plan

estratégico y la toma de decisiones establecidas para los acontecimientos programados y no programados. (p.39)

Escobar & Enríquez (2020): “La planificación estratégica y la gestión por objetivos del personal en la Unidad de Gestión Educativa local Huancavelica, año 2018” en la Universidad Nacional de Huancavelica, concluye lo siguiente: (a) Se determinó que existe relación entre la planificación estratégica y la gestión por objetivos en la Unidad de Gestión educativa Local Huancavelica, lo cual fue revelado mediante el coeficiente de Pearson fue 0.911 y el valor de p (Sig. asintót. (bilateral)) es 0,000007 (menor que 0,05). Esto nos permite concluir que, existe certeza para desestimar la hipótesis nula, (b) Se determinó que existe relación entre la planificación estratégica y los resultados en la Unidad de Gestión educativa Local Huancavelica, lo cual fue revelado mediante el coeficiente de Pearson fue 0.777 y el valor de p (Sig. asintót. (bilateral)) es 0,000001 (menor que 0,05). Esto nos permite concluir que, hay certidumbre para rechazar la hipótesis nula. (p.70)

Arroyo (2019): “La planeación estratégica y la toma de decisiones en la Dirección Regional de Salud – Diresa, periodo – 2015” en la Universidad Nacional de Huancavelica, concluye lo siguiente: (a) Se ha determinado que la dimensión objetivo institucional se correlaciona de forma positiva alta con la toma decisiones en la Dirección Regional de Salud Huancavelica – DIRESA, periodo 2015. La intensidad de la correlación hallada es de r=0.73% por lo que dicha correlación es positiva alta. (p.78)

Cáceres (2016): “Planeamiento estratégico y toma de decisiones en la administración central de la red de salud Rímac, 2016” en la Universidad

César Vallejo, concluye que se determinó una correlación lineal estadísticamente significativa, alta y directamente proporcional entre el planeamiento estratégico y la toma de decisiones en la administración central de la Red de Salud Rímac (rs = 0.739, p<0.000), es decir que en la administración central de la red de salud Rímac, se realiza en forma parcial el planeamiento estratégico a nivel de la oficina de planificación y presupuesto no tomando en cuenta todas las áreas, unidades, direcciones y personal en general desconociendo hacia las metas, objetivos de la red de salud y en consecuencia las decisiones que se toma no están en función de la realidad de la red, la importancia del plan estratégico y una adecuada toma de decisiones como un elemento de mejora , capaz de ser un instrumento o herramienta que promueva la integración en los Puestos de Salud, Centros de Salud, micro redes que conforma la Red de Salud Rímac, San Martín de Porres y los Olivos, el cual es una unidad ejecutora del Ministerio de Salud y la participación como aporte al conjunto de iniciativas dentro de cada centro de responsabilidad expresado en términos de programas establecidos para su cumplimiento en términos de una estructura claramente definidos para este proceso. (p.10)

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Planificación Estratégica

Planificación estratégica es un recurso actual de la gestión en la organización, debido a que se busca se tomen mejores decisiones en torno al quehacer organizacional actual pensando en el futuro, es decir, de cómo se deben utilizar los recursos y desarrollar sus acciones de forma tal que

puedan responder antes los cambios sociales y las futuras amenazas que se podrían presentar en los años posteriores, de tal manera que la organización pueda seguir desarrollando sus actividades con elevados niveles de efectividad. (Gonzales, 2021)

La planificación estratégica constituye la base para la toma de decisiones, la comunicación, comercialización, negociación, racionalización y coherencia de las decisiones estratégicas para lograr el objetivo deseado. (Delaux, 2017)

Planificación estratégica, se puede definir como lo que algunos llaman el arte y ciencia de formular, implantar y evaluar decisiones internacionales que permitan a la organización llevar a cabo sus objetivos. Proceso gerencial de desarrollar y mantener una dirección estratégica que pueda alinear las metas y recursos de la organización con sus oportunidades características de mercado. (Almeyda, 2016)

2.2.2. Importancia de la planificación estratégica

Kotler y Armstrong (2000) indica que en estos tiempos muchas pequeñas empresas se encuentran funcionando sin aplicar una planeación estratégica, lo cual limita a estas pequeñas empresas y ocasiona que no puedan logran alcanzar un crecimiento exponencial como desearían; es muy común encontrar que la causa de la no aplicación de una planificación estratégica en estas pequeñas empresas es porque tienen un concepto equivocado de la misma, ya que están convencidos que solo los grandes corporativos deben adoptar una planeación formal. El impacto más resaltante del empleo de la planificación estratégica es que ocasiona que

la empresa sea proactiva y que se mantenga en flujo de cambio y mejora constante que se anticipa a los cambios tanto externos como internos de la empresa, en lugar de ser reactivas.

2.2.3. Etapas del proceso de la planificación estratégica

El proceso de planificación estratégica es una herramienta que permite obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formuladas. Asimismo, representa el fomento de una estrategia para la organización, la cual gira en torno a ella. La planificación estratégica es el proceso para producir dicha estrategia y para actualizarla conforme se necesite.

En este orden de ideas, David (2013) presenta tres etapas: la formulación de estrategia, implantación de estrategia y evaluación de estrategia. Considera el autor que la planificación de estrategia permite a una organización ser más proactiva, dado que reactiva al definir su propio futuro, ya que la organización tiene la posibilidad de iniciar e influir en las actividades en lugar de solo responder), ejerciendo control en su propio destino. Es así como los propietarios de organizaciones pequeñas, directores generales, presidentes y gerentes de muchas organizaciones lucrativas y no lucrativas han reconocido el beneficio de la misma.

Desde siempre el principal beneficio de la planificación estratégica en opinión de Robbins y De Cenzo (2014) ha sido ayudar a las organizaciones a plantear mejores estrategias por medio del uso de abordaje sistemático, lógico y racional a la elección de la estrategia. Esto sigue siendo un beneficio importante de la planificación estratégica, pero

los estudios de investigación indican ahora que el proceso, más que la decisión o el documento, es la contribución más grande de la dirección estratégica.

La forma en que la planificación estratégica se lleva a cabo es muy importante. Un objetivo principal de proceso es lograr la compresión y el compromiso de todos los gerentes y empleados. La compresión sea quizás el beneficio más importante de la planificación estratégica seguida por el compromiso. Asimismo, Parra y Duran (2014) afirman que los líderes y los empleados entiende lo que la organización hace y sus motivos, con frecuencia sienten que forman parte de la organización y se compromete a apoyarla. Esto es especialmente cierto cuando los empleados comprenden los vínculos entre su propia compensación y el rendimiento de la organización.

De acuerdo con esta información los gerentes y los empleados se vuelven sorprendentemente creativos e innovadores cuando entienden y apoyan la misión, los objetivos y las estrategias de la organización. Un gran beneficio de la planificación estratégica es, entonces, la oportunidad de que proceso otorgue poder a los individuos. El otorgamiento de poder es el acto de estimular el sentido de eficiencia de los empleados, animándolos y recompensándolo por participar en la toma de decisiones y ejercitando la iniciativa y la imaginación.

A continuación, se describen cada una de las Etapas del Proceso de la planificación estratégica.

- **Formulación de la estrategia**

Para David (2013), la formulación de la estrategia incluye la creación de una visión y misión, la identificación de las oportunidades y amenazas externas de una organización, la determinación de las fortalezas y debilidades internas, el establecimiento de objetivos a largo plazo, la creación de estrategias alternativas y la elección de estrategias específicas a seguir. De acuerdo con lo planteado anteriormente Mintzberg, Ahlstrand y Lampell (2008), manifiestan que los asuntos relacionados con la formulación de la estrategia incluyen la toma de decisiones sobre los negocios a los que ingresara la organización, los negocios que debe abandonar, la distribución de los recursos, si se deben expandir o diversificar las operaciones, si es conveniente entrar en los mercados internacionales, si es mejor fusionarse con otra organización o formar una organización común, y la manera de evitar una toma de control hostil.

Puesto que ninguna organización posee recursos ilimitados, los estrategas deben decidir cuáles son las estrategias alternativas que proporcionan mayores beneficios. Las decisiones sobre la formulación dejan estrategias, comprometen a una organización con productos, mercados, recursos y tecnologías específicos durante un periodo prolongado. Las estrategias determinan las ventajas competitivas a largo plazo. Se destaca entonces que la formulación de las estrategias requiere que una organización establezca objetivos anuales, diseñe políticas, motive a los empleados y distribuya recursos de tal manera que se ejecuten las estrategias formuladas.

Asimismo, la creación de las estrategias incluye el desarrollo de una cultura que les apoye, la creación de una estructura de organización eficaz, la orientación de las actividades de mercadotecnia, la preparación de presupuesto, la creación y utilización de sistemas de información y la vinculación de la compensación de los empleados con el rendimiento de la organización.

- **Ejecución de la estrategia**

Para David (2013) la implantación de las estrategias se conoce a menudo como la etapa de acción de la dirección estratégica. La implantación de la estrategia significa movilizar a los empleados y gerentes para poner en acción las estrategias formuladas.

Para Mintzberg, Ahlstrand y Lampell (2008) esta etapa es considerada como la etapa más difícil de la dirección estratégica, requiere disciplina, compromiso y sacrificio personal. La implantación exitosa de la estrategia depende de la habilidad de los gerentes para motivar a los empleados, lo cual es más que un arte que una ciencia.

Por otro lado, Parra y Duran (2014) sostienen que las habilidades interpersonales son importantes para lograr el éxito en la importancia de la estrategia. Las actividades de ejecución de estrategias afectarán a todos los empleados y gerentes de una organización. Cada división y departamento debe responder a los diferentes procesos que a su bien estén orientados desde su plan general de trabajo. En este ámbito se genera el reto es estimular a los gerentes y empleados de una organización

para que trabajen con orgullo y entusiasmo hacia el logro de los objetivos establecidos.

- **Evaluación de la estrategia**

La evaluación de la estrategia es la etapa final de la dirección estratégica. Los gerentes necesitan saber cuándo ciertas estrategias no funcionan adecuadamente; y la evaluación de la estrategia es el principal medio para obtener información. En opinión de Mintzberg, Ahlstrand y Lampell (2008), todas las estrategias están sujetas a modificaciones futuras porque los factores internos y externos cambian constantemente. Existen tres actividades fundamentales en la evaluación de estrategias:

2.2.4. Dimensiones de la importancia de la planificación estratégica

- **Cultura organizacional**

Pando y Walter (2014) manifiesta que la cultura organizacional es un instrumento de planificación otorgando la adaptación de los colaboradores en el trabajo rutinario y la forma de cumplir las metas proyectadas aplicando los valores institucionales y creencias fundamentales, así como también la organización social.

Stacey (2006) indica que la cultura organizacional se adquiere a través de la convivencia y el trabajo diario entre los empleados de una institución, esto origina un conglomerado de formas de pensar, ideologías y costumbres que a su vez ocasionan que establezca un patrón de conducta institucional que dependiendo de la influencia puede resultar tanto positivo como negativo para los directivos a cargo de la institución ya que

si tiene un impacto negativo afectaría las labores diarias y por consiguiente el nivel de producción y los resultados.

- **Políticas**

Pando y Walter (2014) manifiesta que las políticas organizacionales están dadas por los servicios que bridan para dar cumplimiento de los objetivos propuestos, en una organización la planificación debe considerar la aplicación de este instrumento como base de la toma de decisiones y así observar esta repercusión en las metas logradas.

De acuerdo con Pérez (2008), “la política está orientada a la toma de decisiones de un conjunto de personas para alcanzar ciertos objetivos”. (p.215)

Sartori (2014) expresa que la política es una ocupación articulada por un conjunto de normas que poseen una orientación absolutista, en el cual una persona o conjunto de personas muy pequeño tienen el poder de imponer sus pensamientos y criterios al colectivo.

- **Talento humano**

Pando y Walter (2014) manifiesta que el talento humano a través de los valores de los trabajadores, y la adecuada comunicación e información de los objetivos institucionales permiten una correcta toma de decisiones, y servirán de pilar en la planificación y dirección estratégica otorgando una variable que no es fácil de determinar, la cual combinada de un adecuado incentivo sacará a flote a cualquier institución.

Lledó (2013) manifiesta que el talento humano posee una orientación meramente práctica de todas aquellas actividades más resaltantes en una institución, teniendo dentro de la gestión del talento humano un cimiento para el desarrollo adecuado de los proyectos y procesos, considerando de que los proyectos no se desarrollan por si solos se debe considerar que son las personas encargadas de ejecutar las actividades establecidas en estos proyectos y procesos que se originen.

2.2.5. Toma de decisiones

Carbonero (2018) define que la toma de decisiones, precisa ser un proceso complicado y complejo que confronta la humanidad, ya que cada persona busca resolver sus problemas y tomar las decisiones de acuerdo a su conveniencia, según la experiencia personal.

El proceso de la toma de decisiones en una organización comienza con la detección de una situación que rodea algún problema. Seguidamente viene el análisis y la definición del problema. Para ello se requiere contar con un sistema de información confiable, oportuno, y actualizado, que permitan comprender claramente la naturaleza del problema a resolver. (ESAN, 2016)

2.2.6. Dimensiones de la toma de decisiones

- **Decisiones estratégicas**

Según el estudio de Sastre (2016) define que las decisiones estratégicas son decisiones sobre el futuro, se caracterizan por, la amplitud en el sentido que no se agotan en un sentido de negociación, producción o

finanzas, como ejemplo la asociación con otra empresa es una decisión estratégica. Gonzales (2015) menciona que las decisiones estratégicas son como la teoría de juegos ya que es una disciplina que estudia la manera de como los sujetos toman direcciones estratégicas, teniendo en consideración las posibilidades de acciones del contrincante, a medida de obtener un plan y liderazgo para que la estrategia logré una victoria. Según Vicuña (2017) cuando una organización aborda un plan estratégico suele enfrentar decisiones estratégicas las cuales pueden ser de largo y corto alcance, por ejemplo, para la tomar decisiones; en la misión, visión, propósitos estratégicos y los valores corporativos, precisando la verificación de los objetivos estratégicos a corto plazo, siendo el motivo indispensable para definir y redefinir las declaraciones institucionales del máximo nivel y alcance temporal.

- **Decisiones operativas**

Un estudio realizado por García, Navarro & De Guadalupe (2017) infieren que las decisiones operativas son decisiones rutinarias, cotidianas y en equipo, de un corto periodo de alcance en el tiempo y en los plazos correspondientes. Las cuales dan respuestas concretas a situaciones específicas según las actividades y la cultura organizacional. Según un estudio Vicuña (2017) afirma que las decisiones operativas están enfocadas a cómo trabaja el grupo, para lograr a cabo sus actividades, asiduamente es que las decisiones estratégicas se tomen con tiempos de anticipación y acuerdos organizativos posibles, en tanto que las decisiones operativas puedan tomarse en medianos grupos y equipos de trabajo.

Existe una diversidad de formas para tomar decisiones, entre ellas tenemos por consenso, votaciones, por unanimidad y a través de dinámicas puntuales para la toma de decisiones.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Eficacia**

Es la comparación de los resultados con los objetivos alcanzados, todo lo que se pudo y no pudo lograr en un periodo económico.

- **Eficiencia**

Utilización óptima de los recursos, humanos y materiales, para alcanzar el mayor grado de eficacia en el mínimo tiempo y con el mismo coste.

- **Estrategia**

Constituye la ruta a seguir por las grandes líneas de acción para alcanzar los propósitos, objetivos y metas planteados.

- **Capacitación**

Es el proceso sistemático y/o adquisición de nuevos conocimientos habilidades y aptitudes para una mejor calificación tendente a un mejor ejercicio de las labores. Se utilizará la información del análisis de puestos para diseñar los programas de capacitación y desarrollo.

- **Competitividad**

Las empresas exitosas obtienen ventajas competitivas mediante la incorporación de nuevas tecnologías o introduciendo prácticas novedosas en los negocios.

- **Gestión**

Es concebido como el conjunto de acciones que se desarrollan para conseguir el logro de objetivos previstos. En este sentido, la gestión sucede en el momento en que se realiza el planeamiento de lo que se desea hacer, en la ejecución del plan y en las acciones de control y evaluación.

- **Gestión por objetivos**

Se basa en la definición de objetivos de cada empleado para después comparar y encaminarlos hacia la mejora de los objetivos de la empresa. Se trata de mejorar los objetivos de la empresa a través de alinear los objetivos personales con los objetivos generales.

- **Indicador**

Medida utilizada para determinar el desarrollo de los objetivos y lo que sucede en comparación con lo que se ha planificado en términos de calidad, cantidad y puntualidad.

- **Meta**

Constituye la expresión cuantitativa de los objetivos o los resultados que se pretenden obtener. Es el nivel deseado de rendimiento. Se expresa en cantidades referidas a un espacio y a un periodo determinado.

- **Misión**

Especifica el rol de la organización que desempeña actualmente. Es la razón de ser de una organización.

- **Motivación**

Son incentivos que se da a determinadas personas mediante el rendimiento laboral y estos pueden ser aumento, regalos y vacaciones. Aquella que implica el deseo humano de trabajar, contribuir o cooperar.

- **Organización**

Una organización es un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros.

- **Políticas**

Conjunto de directrices que definen el énfasis con que deberán ejecutarse las acciones para asegurar la consecución de los objetivos.

- **Presupuesto**

Conjunto de gastos e ingresos previstos para un determinado tiempo.

- **Valores**

Suelen ser considerados dentro de una organización, como se sabe cada empresa maneja sus políticas internas, suelen ser las más importantes porque estas están asociadas al desempeño de los trabajadores y así construyen diariamente la guía en la cual queremos lograr.

- **Visión Institucional**

Define la situación futura que desea tener la institución y/o empresa, el objetivo de la visión es guiar, controlar y alentar a la organización en su conjunto para alcanzar el estado deseable de la organización.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODO DE LA NVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de Investigación

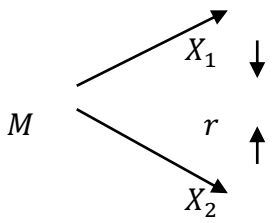
Según Hernández, Fernández y Baptista (2017), el estudio es de tipo aplicado porque precisa diversas teorías formuladas y comprobadas para solucionar los problemas específicos. (p.85)

3.1.2. Nivel de Investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2017), las investigaciones correlacionales intentan contestar a preguntas de investigación. (...) este nivel de estudio cuyo objetivo es conocer el vínculo o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un prototipo o relación en particular. (p.93)

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Hernández, Fernández y Baptista (2017), la investigación tiene un diseño no experimental y de corte transversal, debido a que las variables no serán manipuladas y el estudio se realizará en un solo momento". (p.178)



Dónde:

M: Muestra.

$\boldsymbol{X_1}$**:** Planificación estratégica.

$\boldsymbol{X_2}$**:** Toma de decisiones.

$\boldsymbol{r}$**:** Relación.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales fueron extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2017, p.81)

Se encuentra conformado por 52 trabajadores que laboran en el Centro de Salud Centro América.

3.3.2. Muestra

La muestra, es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. (Hernández, Fernández y Baptista, 2017, p.83)

Para la obtención de la muestra, aplicamos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 xPxQxN}{\in^2 x(N-1) + Z^2 xPxQ}$$

Dónde:

N: Población de estudio (52).

n: Muestra.

P: Posibilidad que ocurra (50%).

Q: Posibilidad que no ocurra (50%).

$Z_{\alpha/2}$**:** 1.96.

ε**:** 0.05.

Por lo tanto:

$$n = \frac{1.96^2 x 0.5 x 0.5 x 52}{0.05^2 x (52-1) + 1.96^2 x 0.5 x 0.5}$$

$$\text{n} = 45.906$$

Obteniéndose una muestra de 46.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnicas

La técnica aplicada en esta investigación fue la encuesta la cual permitió recolectar los datos y obtener información sobre la planificación estratégica y la gestión de calidad para que luego de un análisis estadístico se pueda establecer la relación entre ambas.

3.4.2. Instrumentos

Los instrumentos empleados en la presente investigación fue el cuestionario conformado por 9 preguntas para la variable planificación estratégica y 8 preguntas para la variable toma de decisiones, con una escala de medición de Likert.

3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Tabla 2. Plan de recolección

Fuentes	Técnicas	Instrumentos	Agentes
Primaria	Encuesta	Cuestionario	Dirigido a la muestra de estudio.

3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Después de realizar la recolección de datos, se procedió a procesar y construir una base de datos para luego realizar los análisis estadísticos en el paquete SPSS versión 26.0, realizando lo siguiente:

- Resultados de las frecuencias de las variables materia de estudio.
- Construcción de tablas para cada ítem.
- Construcción y elaboración de gráficos de las variables.
- Análisis inferencial mediante la estadística de correlación de variables “r” de Pearson y/o el de rho de Spearman a fin de determinar la relación de variables.

3.7. PRINCIPIOS ÉTICOS

El instrumento aplicado fue explicado antes del rellenado de los datos, donde los colaboradores entendieron que sus respuestas son confidenciales y solo para fines académicos.

Asimismo, el presente estudio pasó por el sistema Antiplagio que maneja la Universidad Nacional de Ucayali.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Tabla 3. Planificación estratégica y toma de decisiones

			VAR2 TOMA DE DECISIONES			Total
			Malo	Regular	Bueno	
VAR1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Malo	Recuento	3	3	0	6
		% dentro de VAR1	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
	Regular	Recuento	1	24	3	28
		% dentro de VAR1	3.6%	85.7%	10.7%	100.0%
	Bueno	Recuento	0	5	7	12
		% dentro de VAR1	0.0%	41.7%	58.3%	100.0%
Total		Recuento	4	32	10	46
		% dentro de VAR1	8.7%	69.6%	21.7%	100.0%

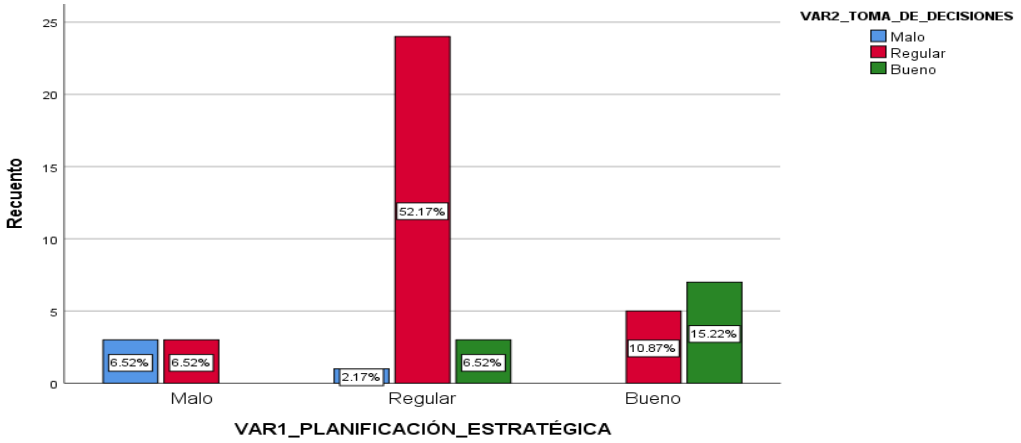


Figura 1. Planificación estratégica y toma de decisiones

Interpretación:

Los 46 colaboradores en el presente estudio dicen que la planificación estratégica es 60.86% regular, 26.09% bueno y 13.04% malo; asimismo la toma de decisiones es 69.56% regular, 21.74% bueno y 8.69% malo.

Tabla 4. Planificación estratégica y decisiones estratégicas

			DIM1 DECISIONES ESTRATÉGICAS			Total
			Malo	Regular	Bueno	
VAR1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Malo	Recuento	4	1	1	6
		% dentro de VAR1	66.7%	16.7%	16.7%	100.0%
	Regular	Recuento	3	23	2	28
		% dentro de VAR1	10.7%	82.1%	7.1%	100.0%
	Bueno	Recuento	0	7	5	12
		% dentro de VAR1	0.0%	58.3%	41.7%	100.0%
Total		Recuento	7	31	8	46
		% dentro de VAR1	15.2%	67.4%	17.4%	100.0%

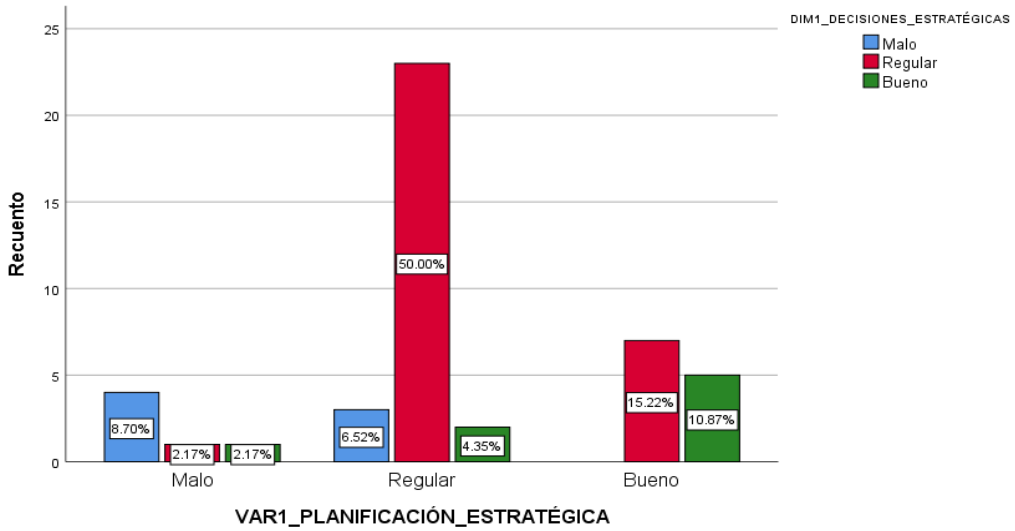


Figura 2. Planificación estratégica y decisiones estratégicas

Interpretación:

Los 46 colaboradores en el presente estudio dicen que la planificación estratégica es 60.87% regular, 26.09% bueno y 13.04% malo; asimismo las decisiones estrategias es 67.39% regular, 17.39% bueno y 15.22% malo.

Tabla 5. Planificación estratégica y decisiones operativas

			DIM2 DECISIONES OPERATIVAS			Total
			Malo	Regular	Bueno	
VAR1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Malo	Recuento	2	3	1	6
		% dentro de VAR1	33.3%	50.0%	16.7%	100.0%
	Regular	Recuento	3	22	3	28
		% dentro de VAR1	10.7%	78.6%	10.7%	100.0%
	Bueno	Recuento	0	5	7	12
		% dentro de VAR1	0.0%	41.7%	58.3%	100.0%
Total		Recuento	5	30	11	46
		% dentro de VAR1	10.9%	65.2%	23.9%	100.0%

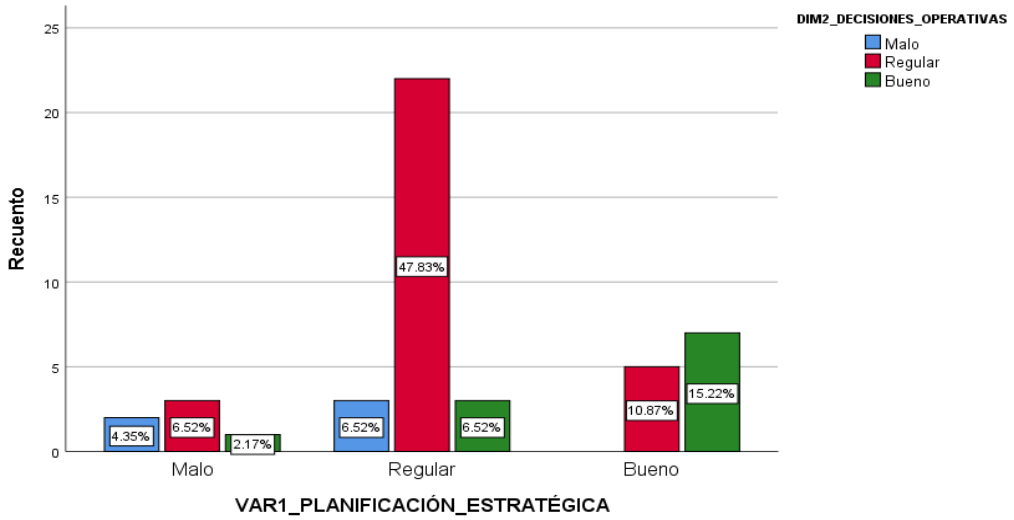


Figura 3. Planificación estratégica y decisiones operativas

Interpretación:

Los 46 colaboradores en el presente estudio dicen que la planificación estratégica es 60.87% regular, 26.09% bueno y 13.04% malo; asimismo las decisiones operativas es 65.22% regular, 23.91% bueno y 10.87% malo.

- **Prueba de hipótesis**

Contrastación de la Hipótesis General

- **Ha:** Existe relación entre la planificación estratégica y la toma de decisiones en el Centro de Salud Centro América, 2021.
- **Ho:** No existe relación entre la planificación estratégica y la toma de decisiones en el Centro de Salud Centro América, 2021.

Tabla 6. Cálculo de la prueba de hipótesis general

Rho de Spearman		Toma de decisiones
Planificación estratégica	Coeficiente de correlación	0.639**
	Sig. (bilateral) = p	0.000
	N	46

Se aprecia que el coeficiente de Rho de Spearman es 0.639** entre las variables planificación estratégica y toma de decisiones, siendo un valor cualitativo dentro del rango de moderado, asimismo, se acepta la hipótesis alterna porque p = 0.000 es menor que α = 0.05.

Contrastación de la hipótesis específica #01

- **Ha:** Existe relación entre la planificación estratégica y las decisiones estratégicas en el Centro de Salud Centro América, 2021.
- **Ho:** No existe relación entre la planificación estratégica y las decisiones estratégicas en el Centro de Salud Centro América, 2021.

Tabla 7. Cálculo de la prueba de la primera hipótesis específica

Rho de Spearman		Decisiones estratégicas
Planificación estratégica	Coeficiente de correlación	0.827**
	Sig. (bilateral) = p	0.000
	N	46

Se aprecia que el coeficiente de Rho de Spearman es 0.827** entre la variable planificación estratégica y la dimensión decisiones estratégicas, siendo un valor cualitativo dentro del rango de alto, asimismo, se acepta la hipótesis alterna porque p = 0.000 es menor que α = 0.05.

Contrastación de la hipótesis específica #02

- **Ha:** Existe relación entre la planificación estratégica y las decisiones operativas en el Centro de Salud Centro América, 2021.
- **Ho:** No existe relación entre la planificación estratégica y las decisiones operativas en el Centro de Salud Centro América, 2021.

Tabla 8. Cálculo de la prueba de la segunda hipótesis específica

Rho de Spearman		Decisiones operativas
Planificación estratégica	Coeficiente de correlación	0.774**
	Sig. (bilateral) = p	0.000
	N	46

Se aprecia que el coeficiente de Rho de Spearman es 0.774** entre la variable planificación estratégica y la dimensión decisiones operativas, siendo un valor cualitativo dentro del rango de alto, asimismo, se acepta la hipótesis alterna porque p = 0.000 es menor que α = 0.05.

4.2. DISCUSIÓN

Se determinó la existencia de correlación significativa moderada de 0.639 entre la planificación estratégica y la toma de decisiones en el Centro de Salud Centro América, 2021; siendo este resultado similar al estudio de Barrera & Riveros (2017) donde el éxito para lograr la implementación de

una planeación estratégica radica primordialmente en el compromiso de la alta gerencia, de allí depende que todos los miembros de una organización se comprometan con los objetivos y cultiven el sentido de pertenencia; asimismo, Ingunza (2021) considera que el resultado estadístico de planeación estratégica y toma de decisiones que se obtuvo de ambas variables nos dio un valor correlacional de 0.223, el cual demuestra que existe una correlación de significativa baja entre las variables propuestas en la presente investigación; por último, Carrascal (2020) determinó que existe una correlación positiva media de 0,631 entre la planificación estratégica y la toma de decisiones en la empresa Master Frio Perú S.A.C, Surco, 2020.

Se determinó la existencia de correlación significativa alta de 0.827 entre la planificación estratégica y las decisiones estratégicas en el Centro de Salud Centro América, 2021; siendo este resultado similar al estudio de Escobar & Enríquez (2020) donde se determinó que existe relación entre la planificación estratégica y la gestión por objetivos en la Unidad de Gestión educativa Local Huancavelica, lo cual fue revelado mediante el coeficiente de Pearson fue 0.911 y el valor de p (Sig. asintót. (bilateral)) es 0,000007 (menor que 0,05). Esto nos permite concluir que, existe certeza para desestimar la hipótesis nula; asimismo, Arroyo (2019) se ha determinado que el objetivo institucional se correlaciona de forma positiva alta con la toma decisiones en la Dirección Regional de Salud Huancavelica – DIRESA, periodo 2015. La intensidad de la correlación hallada es de r=0.73% por lo que dicha correlación es positiva alta.

Se determinó la existencia de correlación significativa alta de 0.774 entre la planificación estratégica y las decisiones operativas en el Centro de Salud Centro América, 2021; siendo este resultado similar al estudio de Escobar & Enríquez (2020) donde se determinó que existe relación entre la planificación estratégica y los resultados en la Unidad de Gestión educativa Local Huancavelica, lo cual fue revelado mediante el coeficiente de Pearson fue 0.777 y el valor de p (Sig. asintót. (bilateral)) es 0,000001 (menor que 0,05). Esto nos permite concluir que, hay certidumbre para rechazar la hipótesis nula; asimismo, Cáceres (2016) considera que la importancia del plan estratégico y una adecuada toma de decisiones como un elemento de mejora, capaz de ser un instrumento o herramienta que promueva la integración en los Puestos de Salud, Centros de Salud.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. La planificación estratégica se correlaciona moderadamente con la toma de decisiones en el Centro de Salud Centro América, 2021; es decir, el resultado más relevante de la planificación estratégica y la toma de decisiones es 60.86% regular y 69.56% regular respectivamente.

2. La planificación estratégica se correlaciona altamente con las decisiones estratégicas en el Centro de Salud Centro América, 2021; es decir, el resultado más relevante de las decisiones estratégicas es 67.39% regular.

3. La planificación estratégica se correlaciona altamente con las decisiones operativas en el Centro de Salud Centro América, 2021; es decir, el resultado más relevante de las decisiones operativas es 65.22% regular.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Efectuar un plan estratégico en el Cetro de Salud Centro América, ya que conlleva a alinear a la entidad y a sus colaboradores hacia un mismo propósito, permitiendo a la organización crecer de forma organizada y tomar mejores decisiones ante los diversos problemas suscitados.

2. Establecer un buzón de sugerencias y quejas con el propósito de entender y comprender las necesidades y expectativas que tienen los usuarios del Centro de Salud Centro América, con ello tomar decisiones estratégicas que definan el futuro de dicha organización.

3. Dar a conocer a todo el personal del Centro de Salud Centro América el análisis anual de los resultados (FODA), con el propósito de emplear estrategias adecuadas que conlleven a tomar mejores decisiones operativas en bien a su desarrollo.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Almeyda, D. (2016). Planificación estratégica. Perspectivas. Lima: Mantaro.

Arroyo, L. (2019). La planeación estratégica y la toma de decisiones en la Dirección Regional de Salud – Diresa, periodo - 2015. Huancavelica: UNH.

Barrera, E., & Riveros, J. (2017). Elaboración de la planeación estratégica y cuadro de mando integral para la empresa El Sauzalito Ltda. Colombia: UPTC.

Cáceres, P. (2016). Planeamiento estratégico y toma de decisiones en la administración central de la red de salud Rímac, 2016. Lima: UCV.

Carbonero, P. (2018). Manual. El conflicto: métodos de resolución y negociación eficaz. Especialidades formativas. Alianza Editorial.

Carrascal, C. (2020). Planificación estratégica y la toma de decisiones en la empresa Master Frio Perú S.A.C., Surco, 2020. Lima: UCV.

Cruz, P., & Escobar, J. (2020). Planificación estratégica aplicada a pequeñas y mediana empresas. Colombia: USC.

David, F. (2013). Conceptos de administración estratégica. Pearson.

Delaux, H. (2017). Planeamiento estratégico y creación de valor: restructurar en crisis. Redactum.

ESAN. (2016). El proceso de la toma de decisiones en la organización. Obtenido de https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/11/el-proceso-de-la-toma-de-decisiones-en-la-organizacion/

Escobar, S., & Enríquez, G. (2020). La planificación estratégica y la gestión por objetivos del personal en la Unidad de Gestión Educativa local Huancavelica, año 2018. Huancavelica: UNH.

García, J., Duran, S., & Cardeño, E. (2017). Proceso de planificación estratégica: etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad. Espacios.

García, M., Navarro, M., & De Guadalupe, M. (2017). Fundamentos empresariales. España: ESIC.

Gonzáles, J. (2015). Comunicación asertiva del directivo y relaciones interpersonales en la educación media general. Venezuela: UNERMB.

Gonzales, V. (2021). Planificación estratégica en la productividad laboral, Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario - MEF, Lima 2021. Lima: UCV.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2017). Metodología de la investigación. México: McGRAW-HILL.

Ingunza, S. (2021). La planeación estratégica institucional y la toma de decisiones de los funcionarios en la Municipalidad Provincial de Huánuco 2019. Huánuco: UDH.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2000). Mercadotecnia. México: Prentice Hall.

Lledó, P. (2013). Director de proyectos. Argentina: Pearson.

Mintzberg, H., Ahlstrand, B., & Lampell, J. (2008). Safari a la estrategia. Argentina: Garnica.

Parra, M., & Durán, S. (2014). Desarrollo organizacional y estrategias de tecnoformación en instituciones de educación superior colombianas. Colombia.

Parra, M., Duran, S., & Romero, C. (2017). Calidad de vida laboral para generar ventaja competitiva en empresas lácteas. Colombia: Universidad Simón Bolívar.

Pando, J., & Walter, D. (2014). Planificación estratégica. Buenos Aires: SAAP.

Pérez, J. (2008). Política pública. Argentina: Granica.

Robbins, S., & De Cenzo, D. (2014). Administración para el siglo XXI. México: Prentice hall.

Sartori, G. (2014). Elementos de teoría política. Madrid: Alianza.

Sastre, R. (2016). La dirección de las organizaciones. Argentina: Eudeba.

Stacey, R. (2006). Cultura organizacional. México: Prentice Hall.

Vicuña, J. (2017). El plan estratégico en la práctica. España: ESIC.

ANEXO

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

<table>
<tr>
<th>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</th>
<th>OBJETIVOS</th>
<th>MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL</th>
<th>HIPÓTESIS</th>
<th>VARIABLES E INDICADORES</th>
<th>METODOLOGÍA</th>
</tr>
<tr>
<td>¿Qué relación existe entre la planificación estratégica y la toma de decisiones en el Centro de Salud Centro América, 2021?</td>
<td>Determinar la relación entre la planificación estratégica y la toma de decisiones en el Centro de Salud Centro América, 2021.</td>
<td rowspan="2">PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La planificación estratégica constituye la base para la toma de decisiones, la comunicación, comercialización, negociación, racionalización y coherencia de las decisiones estratégicas para lograr el objetivo deseado (Delaux, 2017).

TOMA DE DECISIONES

Carbonero (2018) define que la toma de decisiones, precisa ser un proceso complicado y complejos que confronta la humanidad, ya que cada persona busca resolver sus problemas y tomar las decisiones de acuerdo a su conveniencia, según la experiencia personal.</td>
<td>Existe relación entre la planificación estratégica y la toma de decisiones en el Centro de Salud Centro América, 2021.</td>
<td rowspan="2">V1: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.

D1: Cultura organizacional.

D2: Políticas.

D3: Talento humano.

V2: TOMA DE DECISIONES.

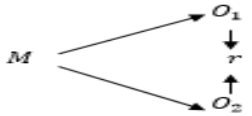
D1: Decisiones estratégicas.

D2: Decisiones operativas.</td>
<td rowspan="2">TIPO DE INVESTIGACIÓN
APLICADA.

NIVEL DE INVESTIGACIÓN
CORRELACIONAL.

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN
HIPOTÉTICO DEDUCTIVO.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
NO EXPERIMENTAL DE CORTE TRANSVERSAL



POBLACIÓN Y MUESTRA
Se encuentra conformado por 52 trabajadores que laboran en el Centro de Salud Centro América.

MUESTRA
Se encuentra conformado por 46 trabajadores que laboran en el Centro de Salud Centro América.

<table><tr><th>Técnicas</th><th>Herramientas</th></tr><tr><td>Encuesta</td><td>Cuestionario</td></tr></table></td>
</tr>
<tr>
<td>a) ¿Qué relación existe entre la planificación estratégica y las decisiones estratégicas en el Centro de Salud Centro América, 2021?

b) ¿Qué relación existe entre la planificación estratégica y las decisiones operativas en el Centro de Salud Centro América, 2021?</td>
<td>a) Determinar la relación entre la planificación estratégica y las decisiones estratégicas en el Centro de Salud Centro América, 2021.

b) Determinar la relación entre la planificación estratégica y las decisiones operativas en el Centro de Salud Centro América, 2021.</td>
<td>a) Existe relación entre la planificación estratégica y las decisiones estratégicas en el Centro de Salud Centro América, 2021.

b) Existe relación entre la planificación estratégica y las decisiones operativas en el Centro de Salud Centro América, 2021.</td>
</tr>
</table>

ANEXO 2

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

El cuestionario que se presenta a continuación, es para medir las variables de planificación estratégica y toma de decisiones, por favor conteste según su opinión, la encuesta es anónimo y se recalca la confidencialidad de la información recolectada.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Totalmente en descuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS DE LA VARIABLE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

VARIABLE: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA						
DIMENSIÓN: CULTURA ORGANIZACIONAL						
PREG 01	¿Con qué frecuencia el personal conoce y acepta los valores del Centro de Salud Centro América?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 02	¿Considera que la organización del Centro de Salud Centro América es la adecuada?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 03	¿Qué opina de los procesos administrativos que dispone el Centro de Salud Centro América?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: POLÍTICAS						
PREG 04	¿Las evaluaciones que realiza el Centro de Salud Centro América son las adecuadas?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 05	¿Qué opina de las capacitaciones que realiza el Centro de Salud Centro América al personal?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 06	¿Considera que la recompensa al personal que realiza el Centro de Salud Centro América es la adecuada?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: TALENTO HUMANO						
PREG 07	¿La dirección con qué frecuencia comunican, los logros obtenidos por el personal del Centro de Salud Centro América?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 08	¿Considera que el personal desempeña correctamente sus actividades en el Centro de Salud Centro América?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 09	¿Considera que el personal desarrolla adecuadamente sus competencias dentro del Centro de Salud Centro América?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS DE LA VARIABLE TOMA DE DECISIONES

VARIABLE: TOMA DE DECISIONES						
DIMENSIÓN: DECISIONES ESTRATÉGICAS						
PREG 10	¿El personal tiene en claro la misión del Centro de Salud Centro América?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 11	¿El personal tiene conocimiento la visión del Centro de Salud Centro América?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 12	¿Considera usted que el liderazgo va fomentar una comunicación asertiva para la toma de decisiones en el Centro de Salud Centro América?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 13	¿Considera usted que la dirección estratégica es un factor esencial para la toma de decisiones en el Centro de Salud Centro América?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 14	¿El planeamiento propone objetivos en el personal para una comunicación asertiva en el Centro de Salud Centro América?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: DECISIONES OPERATIVAS						
PREG 15	¿Cree usted que las decisiones que toma a diario suelen ser asertivas en beneficio del Centro de Salud Centro América?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 16	¿Los acuerdos organizacionales consiguen una correcta comunicación asertiva en el Centro de Salud Centro América?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 17	¿Tomar decisiones de forma asertiva es importante para el corto y largo tiempo en el Centro de Salud Centro América?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 18	¿Considera usted que el trabajo en equipo infiere positivamente en la comunicación asertiva y en la toma de decisiones en el Centro de Salud Centro América?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

ANEXO 3

BASE DE DATOS

MUESTRA	VARIABLE: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA									VARIABLE 2: TOMA DE DECISIONES									
	DIMENSIÓN: CULTURA ORGANIZACIONAL			DIMENSIÓN: POLÍTICAS			DIMENSIÓN: TALENTO HUMANO			DIMENSIÓN: DECISIONES ESTRATÉGICAS					DIMENSIÓN: DECISIONES OPERATIVAS				
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	
M 01	1	1	3	2	3	1	3	3	2	1	2	1	1	3	2	3	3	2	
M 02	5	3	4	4	3	5	4	4	3	2	4	4	2	5	5	5	4	5	
M 03	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	4	4	4	
M 04	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	3	3	5	4	4	5	3	5	
M 05	4	5	5	3	5	4	4	4	3	2	4	5	5	4	2	3	3	3	
M 06	4	3	4	2	2	3	4	4	2	4	2	4	4	3	4	2	3	2	
M 07	2	3	5	4	3	4	2	4	4	5	4	1	5	1	1	2	5	1	
M 08	2	4	3	2	4	4	4	1	1	4	4	2	3	1	4	4	1	4	
M 09	3	2	2	4	4	3	4	2	3	2	4	2	2	4	5	5	5	3	
M 10	4	3	3	2	2	2	3	4	3	4	2	2	4	3	3	2	4	3	
M 11	4	5	5	3	3	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	3	
M 12	3	3	5	4	2	2	4	5	2	3	5	4	3	3	4	4	3	4	
M 13	4	3	4	3	4	3	4	4	2	2	2	2	3	2	3	4	3	4	
M 14	1	1	1	1	4	1	4	4	3	5	2	5	3	4	4	3	1	4	
M 15	3	3	2	3	2	3	4	3	2	4	3	1	3	4	2	2	1	4	
M 16	3	2	4	2	4	3	4	5	3	2	3	2	4	5	3	5	2	3	
M 17	4	2	3	2	4	2	2	4	2	4	4	2	3	2	2	3	4	4	
M 18	1	1	3	1	1	1	2	1	3	1	2	2	2	3	3	1	3	1	
M 19	2	2	2	4	3	5	5	5	4	2	3	5	5	4	2	2	5	4	
M 20	3	4	2	4	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	

M 21	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	5	3	5	5
M 22	5	4	3	5	5	3	2	3	3	3	5	5	4	3	3	2	2	5
M 23	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	4	2	3	3	2	2	4	4
M 24	2	4	5	1	3	1	2	1	3	5	4	4	1	3	5	5	2	1
M 25	1	2	2	1	3	3	1	3	3	4	4	2	4	4	3	4	3	3
M 26	2	5	3	2	3	3	4	4	4	2	2	5	5	4	5	3	3	5
M 27	3	2	2	4	4	4	2	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4
M 28	2	1	3	1	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	1	2	3
M 29	3	4	4	5	4	4	2	4	3	2	5	3	2	4	3	5	5	2
M 30	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	4	4	3	4	3	2
M 31	3	5	4	4	5	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
M 32	4	5	2	5	3	3	2	2	5	3	5	4	3	4	5	3	2	5
M 33	5	5	3	2	5	4	3	3	5	2	2	5	2	5	5	2	4	4
M 34	3	4	2	3	3	4	5	4	3	5	5	2	3	2	2	3	3	4
M 35	4	4	2	4	4	2	4	4	3	2	4	2	4	4	2	3	3	2
M 36	3	5	3	5	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4
M 37	5	5	3	4	4	3	2	2	5	3	3	4	3	5	5	5	2	4
M 38	3	3	2	3	4	2	4	4	4	2	3	2	2	3	2	4	4	2
M 39	3	4	2	1	5	1	3	3	3	1	1	2	1	2	2	1	3	1
M 40	4	2	3	4	2	4	2	2	4	3	3	3	4	1	4	3	1	3
M 41	5	2	2	4	4	5	4	3	2	2	3	2	5	2	2	5	3	2
M 42	3	3	4	2	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	3
M 43	4	3	5	5	5	3	3	3	4	3	3	5	4	5	3	5	5	3
M 44	2	2	2	2	2	3	3	2	5	4	2	3	2	5	2	2	5	2
M 45	3	3	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	2	3	3
M 46	2	4	1	2	2	1	1	1	2	1	3	1	1	4	5	4	3	4

ANEXO 4

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Se calculó el alfa de Cronbach “α”, donde "k" está representado por el número de preguntas del cuestionario, asimismo, “$\sum S_i^2$ " determina la sumatoria de la varianza de las preguntas y "S_t^2" determina la varianza de la suma de las preguntas.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} * \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right)$$

Cálculo del alfa de Cronbach para los cuestionarios de preguntas.

$$\alpha = \frac{18}{18-1} * \left(1 - \frac{24.070}{100.710}\right)$$

$$\alpha = 806$$

Es decir, el Alfa de Cronbach tiene un valor cualitativo de bueno.