



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y EFICIENCIA DEL
PERSONAL DE LA UNIDAD DE PLANEAMIENTO OPERATIVO
DE LA DIVISIÓN POLICIAL CHOSICA 2021

Línea de Investigación:
Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración
con mención en Administración de Empresas

Autor:
Arce Tuanama, Jorge David

Asesor:
Aquino Santos, César Gustavo
(ORCID: 0000-0003-4119-2531)

Jurado:
Montero Chepe, Jorge Enrique
Palomino Nieto, Edgardo
Aguirre Castro, Carmen Judith

Lima – Perú
2023

Dedicatoria

A mis padres David y Lucinda por su apoyo incondicional, a Dios por brindarme la fortaleza necesaria y entendimiento para culminar mi tesis.

Agradecimiento

Mi especial agradecimiento a la Universidad Nacional Federico Villarreal por brindarme la formación profesional y ser mi alma mater.

A todos mis maestros de esta prestigiosa casa de estudios por todas las enseñanzas que me han otorgado.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Resumen	viii
ABSTRACT	ix
I. Introducción	1
1.1 Descripción y formulación del problema	2
1.2 Antecedentes	5
1.3 Objetivos	10
1.4 Justificación	11
1.5 Hipótesis	12
II. Marco teórico	13
2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación	13
III. Método	36
3.1 Tipo de investigación	36
3.2 Ámbito temporal y espacial	36
3.3 Variables	36
3.4 Población y muestra	37
3.5 Instrumentos	37
3.6 Procedimientos	38
3.7 Análisis de datos	38
3.8 Consideraciones éticas	39

IV. Resultados	40
V. Discusión de resultados	52
VI. Conclusiones	55
VII. Recomendaciones	57
VIII. Referencias	58
IX. Anexos	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Frecuencias del planeamiento estratégico.....	40
Tabla 2. Frecuencia del análisis interno.....	41
Tabla 3. Frecuencias de la implementación de estrategias	42
Tabla 4. Frecuencias de la evaluación de resultados	43
Tabla 5. Frecuencia de eficiencia del personal	44
Tabla 6. Frecuencias de la atención oportuna	45
Tabla 7. Frecuencia del tiempo de servicio	46
Tabla 8. Prueba de normalidad de variables	47
Tabla 9. Prueba de hipótesis general.....	48
Tabla 10. Prueba de la primera hipótesis específica	49
Tabla 11. Prueba de la segunda hipótesis específica	50
Tabla 12. Prueba de la tercera hipótesis específica.....	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo integral de dirección estratégica.....	23
Figura 2. La empresa y su entorno.....	24
Figura 3. Esquema de la eficiencia	27
Figura 4. Indicadores de eficiencia	29
Figura 5. Diagrama de frecuencias del planeamiento estratégico.....	40
Figura 6. Diagrama de frecuencias del análisis interno	41
Figura 7. Diagrama de frecuencias de la implementación de estrategias	42
Figura 8. Diagrama de frecuencias de evaluar resultados.....	43
Figura 9. Diagrama de frecuencias de la eficiencia del personal.....	44
Figura 10. Diagrama de frecuencias de la atención oportuna.....	45
Figura 11. Diagrama de frecuencia del tiempo de servicio	46

Resumen

Objetivo: Determinar la relación que existe entre planeamiento estratégico y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica. **Método:** La investigación fue no experimental, de tipo correlacional; aplicándose el instrumento de investigación a la población de 50 trabajadores de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica. La validez del instrumento fue probada a través del juicio de expertos. **Resultados:** En la variable planeamiento estratégico, muestra que el 14% consideran que es de nivel bajo, mientras que el 54% considera que tiene un nivel medio y el 32% mencionó que es alto. En tal sentido la mayoría de los encuestados afirmaron que el planeamiento estratégico en la División Policial Chosica presenta un nivel medio. También de la variable eficiencia del personal, se tiene que el 14% consideran que es de nivel bajo, mientras que el 42% considera que tiene un nivel medio y el 44% mencionó que es alto. En tal sentido la mayoría de los encuestados afirmaron que la eficiencia del personal en la División Policial Chosica presenta un nivel alto. Además, en el resultado inferencial se afirmó que existe una relación alta positiva con el planeamiento estratégico y eficiencia del personal cuyo valor fue de $r = 0.778$. **Conclusiones:** Se comprobó la relación alta positiva de variables, siendo el nivel de significancia bilateral $p = 0.000$, tal que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Palabras clave: Gestión estratégica, eficiencia del personal, planeamiento operativo.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship that exists between strategic planning and efficiency of the personnel of the Operational Planning Unit of the Chosica Police Division.

Method: The research was non-experimental, of a correlational type; applying the research instrument to the population of 50 workers of the Operational Planning Unit of the Chosica Police Division. The validity of the instrument was tested through expert judgment. **Results:**

In the strategic planning variable, it shows that 14% consider that it is of a low level, while 54% consider that it has a medium level and 32% mentioned that it is high. In this sense, the majority of those surveyed affirmed that the strategic planning in the Chosica Police Division presents a medium level. Also regarding the staff efficiency variable, 14% consider that it is of a low level, while 42% consider that it has a medium level and 44% mentioned that it is high. In this sense, the majority of those surveyed affirmed that the efficiency of the personnel in the Chosica Police Division presents a high level. In addition, in the inferential result it was stated that there is a high positive relationship with strategic planning and staff efficiency whose value was $r = 0.778$. **Conclusions:** The high positive relationship of variables was verified, with the level of bilateral significance $p = 0.000$, such that the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was accepted.

Keywords: Strategic management, staff efficiency, operational planning.

I. Introducción

Las dificultades siempre están presentes en las organizaciones públicas y privadas, por eso es necesario saber hacia dónde nos dirigimos y como superar esos problemas; ante eso surge la necesidad de conocer el planeamiento estratégico para saber lo que se pretende y como lograr las metas y objetivos.

En la Policía Nacional del Perú, siempre existen contingencias que se presentan a diario, por eso es esencial identificar las fortalezas y debilidades para establecer medidas integradas, que nos permitan crear planes de acción en donde todo el personal policial la entienda y la ejecute, para lograr los resultados deseados. Es por ello, que se ha planteado la siguiente investigación a fin de resolver la correlación entre el planeamiento estratégico y la eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica.

La investigación, se encuentra estructurado de la siguiente manera:

El Capítulo I, referidos a la descripción y formulación del problema, se considera los antecedentes internacionales y nacionales, los objetivos de la investigación general y específicos, como la justificación, limitaciones de la investigación, y planteamiento de la hipótesis. En el Capítulo II, donde se aborda el marco teórico, las bases teóricas sobre el tema de investigación de ambas variables. El Capítulo III, está referido a la metodología de investigación, describe el ámbito temporal y espacial, variables, población y muestra, instrumentos, procedimientos, análisis de datos y consideraciones éticas. En el Capítulo IV y Capítulo V, se muestran los resultados estadísticos descriptivos donde se presentan tablas y figuras que permiten visualizar y especificar la discusión de resultados. El Capítulo VI y VII se establecen las conclusiones y recomendaciones, respectivamente. En el Capítulo VIII, las referencias bibliográficas y terminar con el Capítulo IX, que recopila los anexos.

1.1 Descripción y formulación del problema

En el contexto mundial muchas organizaciones que no adoptaron el planeamiento estratégico con miras a lograr la competitividad de la entidad tuvieron problemas de sostenimiento en el mercado global (Oré et al., 2020).

En Latinoamérica la problemática referida al plan estratégico en el sector estatal presenta inconvenientes que se refleja en entidades del estado principalmente, los cuales no demuestran eficiencia en lo referente a un buen plan de desarrollo ya que los resultados de la gestión son deficientes. A eso se suma que varios países latinoamericanos se encuentran con problemas de corrupción lo que imposibilita que se tenga programas de desarrollo sostenido para la comunidad ya que los recursos son mal utilizados. Dentro de ellos tenemos a Brasil y Perú como los países que en la última década estuvieron inmersos en altos índices de corrupción (Máttar y Mauricio, 2017).

En la entidad policial es relevante un instrumento social y preciso para el desarrollo y ejecución de políticas públicas que se orientan a combatir el delito, a nivel policial se adoptan estrategias que permitan hacer uso eficiente de los recursos, tal que se observa finalmente en la efectividad y la acción policial; tal que estos avances a la fecha no son significativos, dado que hay deficiencias que se dan desde la formación. No obstante, los años transcurridos, se tienen deficiencias en la gestión que se manifiesta en la organización, falta de planificación, que hace que actualmente se tenga una crisis en dichas entidades. Es pues esto relevante, ya que se requiere que la entidad policial se prepare para los cambios constantes y se supere las dificultades existentes a nivel cultural, estructural y político. Esta problemática asociada a la gestión, se complica con la pobre imagen pública de la institución, y al mismo tiempo, se precisa desarrollar las habilidades, identificar las actividades que ejecutan, con fines de lograr buenos resultados en la gestión. Esta situación tiene impacto en la situación criminal que, de acuerdo a 448 líderes de opinión y periodistas de catorce países Latinoamericanos y el

Caribe, es un problema latente en la región, teniendo una tasa de ocho homicidios por cada 100,000 habitantes a nivel mundial y 24,5 homicidios por cada 100,000 habitantes en América Latina (Zavaleta, 2021).

Por otro lado también, las entidades buscan transparencia, desarrollar y alcanzar las metas, buscando se administre de forma racional los recursos humanos y económicos, con un plan estratégico con fines de generar situaciones tal que el personal opere con eficacia, eficiencia y productividad (Díaz y Villafuerte, 2022). Sin embargo, se tiene conocimiento que del 100% de entidades del estado más del 50% no demuestran eficiencia en la gestión por lo que se tiene carencias de proyectos y sus planes estratégicos no se alinean a lo que requiere la población, debido a que no se resuelve los problemas principales que la comunidad exige. Las deficiencias son mayores en provincia ya que de los recursos disponibles no utilizan alrededor del 60% por que tienen carencias de proyectos sociales que aseguren una buena gestión en beneficio de los ciudadanos (Díaz y Villafuerte, 2022).

La División Policial Chosica, se encuentra ubicada en el Pasaje Solea Nro.188 y 192 altura del Km. 32.00 de la Carretera Central, a 850 msnm., en el distrito de Chosica, departamento de Lima, teniendo bajo su comando DIEZ (10) comisarías PNP, ubicadas en DIEZ (10) distritos como son Chaclacayo, Chosica, que se encuentran dentro de Lima Metropolitana y las comisarías de Santa Eulalia, Ricardo Palma, Matucana, San Mateo, Casapalca, San Damián, Huarochirí y San Lorenzo de Quinti, se encuentran ubicadas políticamente en la Provincia de Huarochirí y policialmente dentro de la jurisdicción de la DIVPOL Chosica; asimismo cuenta con CUATRO (04) sub unidades especializadas: USE, DEPTRAN, DEIROVE y DEPINCRI.

La unidad de planeamiento operativo, depende orgánica y funcionalmente de la DIVPOL Chosica. Tiene autoridad y responsabilidad, para hacer cumplir a las sub unidades PNP dependientes, las disposiciones dictadas por los escalones superiores; proporcionándoles

los lineamientos para el planeamiento, organización, dirección y conducción que corresponden para cumplir con eficiencia la misión asignada. El clima laboral negativo está presente en la División Policial Chosica - UNIPLOPE, debido a la falta de comunicación, mal liderazgo, falta de reentrenamientos, la resistencia al cambio, falta de planificación, actividades superfluas, falta de compromiso con las labores, mala distribución del personal, falta de incentivos, inadecuada forma de evaluación, falta de capacitaciones, esparcidos de rumores (chismosos) y personal pesimistas, influyen para que los efectivos policiales no brinden un buen servicio y quieran cambiar de jurisdicción. La demora de las comisarías y sub unidades en remitir la información estadística y planes de operaciones, perjudican a la Jefatura de la División Policial Chosica, para dar respuesta a la superioridad. La falta de tecnología, no se cuenta con un sistema o un programa completo de estadística, solamente se trabaja con aplicativos Excel, el cual dificulta la centralización de los datos. Cada año cambian a los jefes de División Policial, los cuales tienen políticas de trabajo diferente, muchas veces con falta de liderazgo, que perjudican las labores administrativas. Recargada labor en el área ya que existe poco personal y los pedidos de información de la superioridad, son mediáticos y lo solicitan en muy poco tiempo.

Para alcanzar las metas institucionales y lograr la eficiencia del personal, es necesario identificar oportunidades. Sin planificación no se cumple con las fechas programadas, es preciso contar con los recursos necesarios y asignarlos adecuadamente y en la cantidad correcta. Ser eficiente es una meta tal que los procesos deben estar definidos, para que cada integrante realice sus labores sabiendo lo que le corresponde.

A falta de un plan de acción para alcanzar las metas trazadas, los efectivos policiales no podrán valorar sus tareas como corresponda, pues se requiere que cuenten con una dirección clara y concisa. Esta dirección no debe limitarse a grandes proyectos, sino estar vinculada con sus labores cotidianas. Un ambiente laboral donde los efectivos policiales no

tienen claro el curso de acción no produce los resultados deseados. Es preciso que existan protocolos, que los efectivos conozcan y un responsable que haga cumplir.

Para tener una estrategia sólida y ser competitivos, es preciso planificar y organizar bien el área de trabajo. Recopilar los datos toma tiempo; analizarlos también. Al contar con la información de la jurisdicción policial Chosica y conocer a los pobladores, se logra ventajas competitivas para el buen desempeño del personal.

En tal sentido en referencia a la formulación al problema tenemos como:

Problema General:

¿Cuál es la relación que existe entre el planeamiento estratégico y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021?

Los problemas específicos son:

¿Cuál es la relación que existe entre el análisis interno y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la implementación de estrategias y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre evaluar resultados y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021?

1.2 Antecedentes

Se considera los siguientes antecedentes internacionales:

Álvarez (2021), en su tesis “Propuesta del plan estratégico 2021-2024 para direccionar a la microempresa Bellissimo S.A.S.”, ubicada en Facatativá, Cundinamarca - Colombia, su objetivo fue diseñar la propuesta de un plan estratégico 2021-2024 para direccionar a la microempresa Bellissimo S.A.S. El estudio es aplicado, siendo descriptivo y

explicativos y se busca direccionar la entidad mediante el plan estratégico. La población en estudio lo conformó el personal directivo de la empresa. Como resultado se tiene que se genera más del 50% en las ventas totales. En conclusión, el crecimiento que lleva la fábrica de pastas, está dado sin un horizonte o un camino trazado el cual dificulta llegar a las metas deseadas. Sin embargo, es una microempresa que posee importantes fortalezas, dentro de ellas se detecta el excelente impacto en el mercado de su producto estrella.

Proaño (2020), en su tesis “Planificación estratégica para mejorar la gestión administrativa en la empresa Sani Group S.C.”, de la Ciudad de Santo Domingo - Ecuador, su objetivo fue fortalecer la gestión administrativa mejorando la estructura financiera, de mercado, operativa y ambiental de la empresa Sani Group S.C. el estudio fue descriptivo tal que se permitió alcanzar la visión trazada, mediante los objetivos planteados a corto y largo plazo, los cuales son efectivos para realizar una evaluación y control de resultados. La población lo conformó el personal del área financiera de la empresa. Se concluye destacando como resultado la reducción del 15% de los gastos de oficina y la proyección establecida se precisó la participación efectiva del mercado en el 25%, con un posicionamiento del 20% en la marca para ser más competitivo.

Holguín (2020), en su tesis “Diseño de un plan estratégico para la empresa Ingeniería C&C Constructions CÍA. Ltda.”, de la ciudad de Esmeraldas - Ecuador, su objetivo fue el diseño del plan estratégico para la empresa a partir del análisis situacional para luego describir la misión, visión y objetivos estratégicos con fines de impulsar el crecimiento de la empresa. Se hizo uso del método deductivo y analítico-sintético para conocer las teorías de las herramientas administrativas y así distinguir los componentes sobre el objeto de estudio. La población estuvo conformada por directivos y empleados de la empresa en total 90 integrantes, aplicando encuesta y entrevista. Se tuvo como resultado lo que precisaron los encuestados tal que manifestaron el 67% que siempre se les dota de las herramientas que

necesitan, el 22% indicó que solo a veces posee los instrumentos necesarios para sus labores y el 11% declaró que casi siempre se satisface la necesidad. En conclusión, se tiene que el plan estratégico es favorable para la empresa para el impulso de su crecimiento.

Rodríguez (2020), en su tesis “Propuesta de un plan estratégico para la empresa Medi-Thermic S.A.S.”, del país de Colombia, su objetivo fue desarrollar un plan estratégico que le permita afrontar la crisis y ofrecer sus productos y servicios de una forma más estratégica. El tipo de investigación fue cuantitativo con alcance descriptivo, se consideró como población los clientes de la empresa. Se realizó un diagnóstico estratégico basado en el análisis Pestel. Como resultado se tiene que el 41% de los que se encuestó afirmaron haber pagado por plataformas de entretenimiento, mientras que por su parte 38% accedió a sucursales bancarias a través de internet. En conclusión, se tiene que el cuadro de mando integral determinó la importancia de realizar una medición cuantitativa a las diferentes estrategias planteadas, permitiendo hacer un seguimiento, avance y obtención de resultados correspondientes a cada una de ellas, logrando identificar posibles cambios que se generen por el entorno.

Amboya y Muñoz (2018), en su tesis “Propuesta de un plan estratégico para la pequeña empresa “El Lojanito”, ubicada en la Provincia de Pichincha, parroquia rural Conocoto, Valle de los Chillos al sur- este del Cantón Quito periodo 2018-2022”, su objetivo fue proponer un plan estratégico que le permita a la empresa mejorar su gestión administrativa y direccionamiento con la finalidad de lograr un crecimiento comercial y financiero significativo para el 2022. El método empleado es deductivo inductivo, haciendo uso de la estadística para el manejo de datos cuantitativos y cualitativos. La población de estudio conformó el personal administrativo, económico y financiero de la empresa con la participación del dueño. Se tiene como resultado que la planificación estratégica permitió cubrir una tasa interna de retorno de inversión de 17,48%, demostrando la factibilidad

financiera de implementar los planes tácticos en la empresa. En conclusión, se tiene que el plan estratégico es favorable para la empresa para el crecimiento planteado para el 2022.

En el ámbito nacional se consideraron los siguientes estudios:

Almeida (2020), en su tesis “Planeamiento estratégico y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público Ate 2020”, su objetivo fue determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020. El estudio fue aplicado, descriptivo, correlacional, diseño no experimental, transversal. La población integró 60 trabajadores administrativos del servicio de consulta externa de la entidad, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se concluye que existe relación entre el planeamiento estratégico y la satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público de Ate, con un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$ y con un grado de correlación de 0,854 lo cual indica que es intensa positiva entre ambas variables, aunque actualmente se presenta inconformidad de 6.67% (malo) en la satisfacción del personal administrativo.

Wong (2019), en su investigación “Plan estratégico 2019 – 2021 para la mejora de la gestión empresarial de Almacenes de la Selva S.A.C., Tarapoto”, su objetivo fue proponer el plan estratégico para el periodo indicado con fines de la mejora de la gestión de almacenes en la zona de estudio. Este estudio fue de tipo descriptivo, propositivo, dada la coyuntura empresarial, empleando un cuestionario con una población de 61 trabajadores y aplicado a una muestra aleatoria de 53 trabajadores. La confiabilidad del instrumento fue de 0.95, cuyos resultados demostraron que los trabajadores tienen poco conocimiento del plan estratégico y la gestión empresarial.

Chillón (2018), en su investigación cuyo título fue “Planificación estratégica y su relación con el desempeño organizacional de las Oficinas de Operaciones de Salud de la Dirección Regional de Salud - San Martín – 2018”, en la Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado, Lima - Perú, su objetivo fue determinar la relación entre la planificación estratégica con el desempeño organizacional de las Oficinas de Operaciones de Salud de la Dirección Regional de Salud San Martín. El estudio fue no experimental, siendo descriptivo y correlacional. Las muestras integraron 106 colaboradores del área de operaciones. Se hizo uso del cuestionario. Como resultado se tiene que la planificación estratégica es de un 37% en un nivel de iniciado y un 25% en un nivel en desarrollo. El nivel de desempeño organizacional es de un 31% siendo nivel malo y un 43% siendo nivel regular. Se concluye destacando que la correlación según Pearson fue de 0.842, tal que es alta y positiva.

Aramburú (2017), en su investigación “Planeamiento estratégico y productividad en los trabajadores administrativos de la Clínica Municipal de Santa Anita. Lima. 2015”, en la Universidad César Vallejo, escuela de posgrado, Lima, su objetivo fue determinar la relación entre ambas variables en estudio. El método de investigación fue hipotético deductivo, cuyo diseño es no experimental de nivel correlacional y corte transaccional, cuya población lo conformaron los 70 trabajadores y la muestra de tipo no probabilística censal que incluyó los 70 trabajadores. En conclusión, el resultado obtenido de 0.815 indica que existe relación positiva entre las variables siendo el nivel de correlación alta y con un nivel de significancia 0.000 con lo que se aceptó la hipótesis del investigador.

Saavedra y Hurtado (2017), en su investigación titulada “Eficacia del plan estratégico institucional en la ejecución presupuestal de la Municipalidad Distrital Sanagorán, Provincia Sánchez Carrión, Departamento La Libertad 2017”, en la Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado, Lima - Perú, su objetivo fue determinar la influencia de la eficacia del plan estratégico institucional en la ejecución presupuestal de la Municipalidad Distrital Sanagorán,

Provincia Sánchez Carrión, Departamento La Libertad, 2017. El tipo de estudio es no experimental, el diseño de estudio es correlacional causal y el método de investigación aplicado fue el hipotético deductivo. La población estuvo constituida por 72 trabajadores de la Municipalidad Distrital Sanagorán. El resultado obtenido influencia de la eficacia del plan estratégico institucional en la ejecución presupuestal de la Municipalidad Distrital Sanagorán, 2017, fue utilizando la prueba Tau-b de Kendall y el coeficiente Rho de Spearman, en donde el valor de significancia de prueba Tau-b de Kendall fue de 0.013, el coeficiente Rho de Spearman = 0.947 (positiva muy alta), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ($P < 0,05$), demostrándose que la eficacia del plan estratégico institucional influye significativamente en la ejecución presupuestal.

1.3 Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre planeamiento estratégico y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021.

Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre análisis interno y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021.

Determinar la relación que existe entre implementación de estrategias y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021.

Determinar la relación que existe entre evaluar resultados y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021.

1.4 Justificación

Arbaiza (2014), considera que tiene un impacto social, siendo benéfico y útil para el estudio, la ciencia y ciudadanos. Al respecto se exponen las razones que fue motivo de realizar la presente investigación considerando el aspecto teórico, metodológico, práctico y social.

Teórica

A nivel teórico, mediante las teorías del planeamiento estratégico y eficiencia del personal se buscará poner en práctica las ventajas que genera el planeamiento de tal manera que se concrete la mejor eficiencia en la institución, tal que permite generar cambios favorables en la entidad que asegure el fortalecimiento de la labor del personal.

Metodológica

Tiene justificación metodológica tal que mediante la metodología que se imparte en el planeamiento estratégico se busca consolidar las labores realizadas en la División Policial Chosica con fines de alcanzar la eficiencia operativa que asegure cumplir con las labores de manera eficiente y asegurando el buen servicio brindado.

Práctica

A nivel práctico, el planeamiento estratégico es una herramienta fundamental en la División Policial Chosica que establece mecanismo de respuesta inmediata a los inconvenientes encontrados asegurando se ejecuten las labores con eficiencia, acorde a las necesidades de servicio de la entidad policial.

Social

Se considera social, en la medida que el área en estudio cumple una función relevante en la institución policial, tal que su buen desempeño asegura el buen servicio a los ciudadanos y al mismo tiempo direcciona al personal a realizar sus labores eficientemente.

Limitaciones de la investigación

Se considera el tiempo, ya que el estudio realizado se define en función de la disponibilidad asignada por el superior responsable del área de estudio, para la ejecución del estudio, del cual depende el cumplimiento de la programación del estudio para su ejecución.

Por otra parte, el espacio, es otro factor limitante ya que se restringe a lo que el responsable autoriza para la ejecución de la investigación.

También tiene limitación de recursos porque el investigador asume los gastos del estudio, siendo un presupuesto limitado para ampliar el campo de acción de la investigación.

Finalmente se tiene limitaciones de información ya que todo se centraliza en el superior y que no se cuenta con la información precisa en el momento requerido para la investigación.

1.5 Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre el planeamiento estratégico y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021.

Hipótesis específicas

Existe relación entre análisis interno y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021.

Existe relación entre implementación de estrategias y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021.

Existe relación entre evaluar resultados y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021.

II. Marco teórico

2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

Variable: Planeamiento estratégico

En relación a la definición se tiene a los autores Solórzano y Alaña (2015), tal que manifestaron que la planificación estratégica aporta al establecimiento de los objetivos y estrategias que direcciona las decisiones gerenciales; siendo relevante la labor en equipo y la comunicación precisa para el desarrollo. Se realiza el análisis interno vinculado al personal, implementando estrategias para el adecuado desempeño y se evalúan los logros midiendo el desempeño y realizando los cambios necesarios y correcciones respectivas. (p. 24).

Por su parte Barreto, Sánchez y Avendaño (2018), dado que es una necesidad en las entidades la planeación dentro del enfoque de dirección estratégica, tiene que ver con la formulación, ejecución y evaluación de las diversas acciones que hacen posible se logre los objetivos de la entidad a corto, mediano y largo plazo, tal que su ejecución se realiza de forma coherente, sistemática y que se sostiene en el tiempo, convirtiéndose en una institución proactiva; en tal sentido es preciso se ejecute, evalúe y ajuste constantemente con fines de darle sostenimiento a la entidad, la cual le da validez científica, ya que se adopta un proceso sistemático de conducción de la organización orientada al desarrollo y consolidación en el mercado.

También Hernández y Rodríguez (2006), precisaron que la planeación estratégica, como corriente y enfoque administrativo, tiene que ver de las decisiones de efectos duraderos e invariables de la administración y dirección de una empresa o institución en una planeación de largo plazo, previo análisis de los contextos externo, económico, de mercado, social, político, nacional e internacional donde se desenvuelve. (p. 309).

Según Petkovic, Jasinskias and Ufartienè (2016), en su artículo “Significance of strategic planning for results of sport organization”, considera que el no aplicar actividades de planificación estratégica en el proceso de gestión al menos parcialmente no es lo ideal. Algunas de las organizaciones tienen éxito en la implementación de la estrategia, mientras que otros no lo son. Diversas entidades con una gerencia idónea tienen características distintivas y de todas maneras cumple con hacer la planificación.

Huijbregts, Vandersmissen y Zaki (2022), mencionaron que la planificación estratégica fue durante mucho tiempo uno de los enfoques gerenciales más populares en organizaciones en todos los sectores y en todo el mundo. La planificación tiene relevancia en la formulación de estrategias, lo que implica que se utiliza en formular una estrategia organizacional siguiendo un proceso algo sistemático y deliberado. Al respecto, la planificación estratégica se ha vinculado a una variedad de resultados beneficiosos, incluidos indicadores de desempeño organizacional y, especialmente, la efectividad organizacional. La planificación estratégica es un enfoque donde las personas que se involucran deben involucrarse en el proceso a seguir, las herramientas a emplear y quiénes son los involucrados.

La planificación estratégica también permite que los líderes de las empresas liberen la energía de la organización detrás de una visión compartida y cuenten con la convicción de que pueden llevar a cabo la visión. La planeación estratégica incrementa la capacidad de la organización para implementar el plan estratégico de manera completa y oportuna. Así mismo, ayuda a que la organización desarrolle, organice y utilice una mejor comprensión del entorno en el cual opera, o la industria o campo en donde funciona, de sus clientes actuales y potenciales y de sus propias capacidades y limitaciones.

Hernández y Rodríguez (2006), concibieron a través de la definición del autor y creador de esta herramienta Michael Porter (1979) que las empresas actúan por medio de las siguientes cinco fuerzas:

1. **Competidores directos.** Son las empresas que elaboran un producto o servicio igual o similar, y compiten directamente por la preferencia de los consumidores y/o usuarios. Michael Porter, 1979 (como se citó en Hernández y Rodríguez, 2006).

2. **Cadena de proveedores.** En una fábrica de coches existe la siguiente cadena: diseñadores de modelos, desarrolladores de tecnologías de piezas clave (como motores y cajas de velocidad), productores de láminas de acero, etc.; se incluye a los proveedores de mano de obra, como universidades o sindicatos. Michael Porter, 1979 (como se citó en Hernández y Rodríguez, 2006).

3. **Compradores (clientes y usuarios).** Son las agencias distribuidoras, usuarios, gobierno, etcétera. Michael Porter, 1979 (como se citó en Hernández y Rodríguez, 2006).

4. **Sustitutos.** Los productos que se consumen en lugar de otros. Cuando el precio sube, los consumidores eligen otro tipo de satisfactor: "si sube el café, se consume té". Michael Porter, 1979 (como se citó en Hernández y Rodríguez, 2006).

5. **Nuevos competidores e inversionistas.** En la lucha por un mercado, un producto o servicio nuevo con éxito puede atraer a nuevos competidores Michael Porter, 1979 (como se citó en Hernández y Rodríguez, 2006).

Hernández y Rodríguez (2006), manifiestan que luego de haberse conocido el ente, desde el origen y todos sus cambios históricos (organización, institución, empresa, etc.), es necesario continuar con el proceso por medio de las siguientes etapas:

a. Fijar los objetivos de la planeación estratégica, diagnóstico y pronóstico, para mejorar el servicio.

b. Definición de problemas (brecha). Definir sustento de cambio, a través de identificación de problemas.

c. Ideas estratégicas de modernización y sus escenarios (sensibilización). Proyectando un buen servicio.

d. Formulación de la estrategia y presupuestos, plan rector de negocios o institucional, que permitan garantizar un buen servicio.

e. Ejecución y dirección. Poner en práctica lo planificado.

f. Administración, dirección y control de la estrategia. Seguimiento por medio de sistemas de información para el cumplimiento de la garantía de un buen servicio.

Mikoluk (2013). Los componentes claves de un plan estratégico son: Visión, misión y valores. También Huamani (2014), manifiesta que el planeamiento estratégico es importante ya que hace que los ejecutivos puedan ver el planeamiento desde la macro perspectiva, señalando los objetivos centrales, de manera que nuestras acciones diarias nos acerquen cada vez más a las metas. Mantiene a la vez el enfoque en el futuro y el presente.

Armijo (2011), menciona que el uso de la planificación estratégica se concibe como una herramienta imprescindible para la identificación de prioridades y asignación de recursos en un contexto de cambios y altas exigencias por avanzar hacia una gestión comprometida con los resultados.

Mendoza y Robles (2000), concibieron que los propósitos del pensamiento estratégico son básicamente tres:

1.- **Dar Dirección:** Identificar, atraer y mantener a nuestros clientes. Hickman y Silva, 1984 (como se citó en Mendoza y Robles, 2000), el pensamiento estratégico busca darle un derrotero a la organización, es decir señala el rumbo que la organización seguirá para llegar al futuro que ha diseñado para sí. Va a orientar las acciones con ese fin.

2.- **Establecer una Agenda para el Cambio y Desarrollo:** El pensamiento estratégico se refiere a identificar qué cambiar, modificar, agregar, adquirir, o eliminar de la organización. Kaufman, 1991 (como se citó en Mendoza y Robles, 2000), no se aplica el pensamiento estratégico para mantenerse en la misma situación, se hace con la finalidad de cambiarla. Esto implica establecer una serie de acciones coherentes y sucesivas, definidas en término de tiempos, que lleven a cristalizar ese cambio y alcanzar el desarrollo.

3.- **Asignación de Recursos:** El pensamiento estratégico trata del mejor uso posible de lo que siempre serán recursos escasos. Hanford, 1983 (como se citó en Mendoza y Robles, 2000), cuando se llevan adelante este tipo de procesos y se diseña una agenda de acciones estratégicas, está implícito que se tiene que incluir el tema de los recursos. Ningún programa orientado al cambio podrá aplicarse si no se asignan los recursos necesarios y prioritarios para su realización. (p.21).

En la actualidad las empresas buscan la eficiencia, dada la alta competencia que existe en el mercado, siendo por ello necesario contar con herramientas estratégicas que les permitan lograr sus objetivos que se proponen a nivel de la planeación estratégica. Por ello las diversas entidades buscan alcanzar resultados óptimos, para lo cual es preciso tener ventajas competitivas en relación a la competencia (García et al., 2017).

También García et al. (2017), considera que la estrategia resulta la sumatoria de las diversas decisiones, acertadas o erradas, las que vislumbran el futuro de la organización, tal que generan logros o fracasos. Por ello se identifican 2 tipos de estrategias: aquellas planeadas (la que se busca) y aquellas reales (que se logran). En tal sentido las estrategias son aquellas acciones consideradas con fines de lograr los resultados esperados, considerando el nivel competitivo de la organización y las hipótesis que se plantean orientadas al futuro. Al respecto la administración organizacional tiene que ver con desarrollar estrategias orientadas al buen desempeño de la entidad, teniendo que ver con la planificación, la dirección y control

de lo que se va ejecutar. Estas acciones gerenciales, van acorde al ambiente competitivo, donde se encuentran las empresas, siendo preciso buscar alternativas para que su competitividad se sostenga en el tiempo.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012), manifiestan que una estrategia implica determinar la misión de una entidad, con acción y contando con recursos para el logro de los objetivos institucionales. Así mismo se considera como un plan a largo plazo, donde se busca el desarrollo del total o parcial de los recursos humanos y materiales de la entidad, resultando de una decisión ejecutiva, asociado con determinar el propósito de la organización, de tal manera que debe llevar a cabo un planeamiento eficaz. Por ello la planeación estratégica de una organización debe estar orientada a ser manejable, ya que en la actualidad tiene que ver con su valoración. Esto no debe desligarse de la estrategia competitiva de la entidad. Las estrategias deben asociarse al tiempo, espacio y objetivos que se debe cumplir; por lo que es preciso se diseñe según un plan, que forma parte de la planificación estratégica. También la estrategia se considera un proceso orientador, que proporciona los lineamientos que define los objetivos organizacionales, recursos que se usan, también las políticas que orientaran la administración de los recursos. Las estrategias al aplicarlas al personal influyen en la conducta en la organización, así como en la competitividad laboral. En tal sentido en las entidades, es preciso se realicen los procesos haciendo uso de menores recursos con más resultados, inducir al personal a que valoren a los clientes, que permita cumplir con los objetivos de la organización, así, los gerentes estarán pendientes de las actitudes de sus empleados, ya que tienen que ver con problemas potenciales y tienen influencia en su comportamiento.

García, Prieto, García y Palacios (2017), manifiestan que los gerentes en sus labores deben identificar y seleccionar metas y líneas de acción idóneas en la búsqueda de lograr los objetivos, de tal manera que la planeación gerencial es relevante en la competitividad de la

empresa. Al respecto la gestión tiene que ver con una visión amplia de opciones reales de una entidad para resolver situaciones con fines precisados. En tal sentido se busca resultados favorables.

También Koontz, Weihrich y Cannice (2012), precisaron que, en la planificación estratégica, incluye planificación, organización, dirección y control. Para su funcionamiento interno a exigencias del entorno, las entidades definen su política organizacional de forma conveniente, aprovechando oportunidades que se dan en el entorno, según sus capacidades y recursos, donde se mantenga su competitividad (estrategia empresarial) ya que se estructuran y coordinan elementos de cierta forma (estructura organizativa). También, las entidades buscan lograr con eficiencia de tal manera que se labore en ambientes motivadores, retadores, participativos, con integrantes motivados e identificados con la entidad, por lo que es preciso valorar al personal como activo vital, donde los directivos valoraran según la complejidad de la naturaleza humana logrando índices de eficacia y productividad elevada. Al respecto, el esfuerzo del personal es vital para el adecuado funcionamiento de la organización; tal que está dispuesto a brindar energía, de tal manera que la entidad avanzará; por el contrario, se estancará. Por ello en la organización es precisa la atención a su personal para el logro de los objetivos, con labores de interacción continua y cíclica con el medio ambiente, donde se adapten a los cambios que se da en el entorno.

García (2013), considera que es una práctica empresarial que tiene que ver con los procesos. Por ello, se destaca que al momento que la empresa busca implantar estrategias relevantes para el logro de sus objetivos, se debe dar importancia al personal, de tal manera que en el área, se planteen estrategias asociadas a las decisiones estratégicas, pues es preciso valorar al personal.

Durán et al. (2017), consideran que las empresas deben estar preparadas para conocer las necesidades de transformación y su adaptación. En tanto es preciso contar con

herramientas valorativas para lograr la eficiencia en el personal, ya que es un factor relevante para que el personal se comprometa con los objetivos organizacionales de la empresa, logrando ventajas sostenibles y que perduren en el tiempo. Al respecto, se involucra la planificación, tal que se asocia a las metas y estrategias de la empresa, de tal manera que en la organización se definen las actividades a efectuar, quienes ejecutarán y como se realizará. Por eso, las empresas tienen personal que orientan sus labores y actividades, tal que se amerita una dirección, que motive a los trabajadores, con canales de comunicación y coordinación del trabajo en equipo, pues se precisa de un líder que se haga cargo de la dirección de la organización, siendo preciso se valore el desempeño de la organización, asociada a las metas planificadas para evitar desviaciones donde se pueda hacer el control verificando los avances.

Según Mendoza et al. (2016), existe una necesidad en las empresas u organizaciones tanto públicas como privadas, donde se busca la supervivencia frente al entorno que posee un cambio constante y permanente; es decir, la demanda de los agentes económicos siempre va a variar a lo largo del tiempo y es el personal de la empresa quienes deben tener una estrategia de sostenimiento para las ventas mediante un plan estratégico.

La planeación constituye un proceso administrativo que le permite a las organizaciones y empresas determinar y poner en acción su real misión, visión y propuestas estratégicas para el logro de sus objetivos cuando se trabaja en una organización con sentido de gestión administrativa, bajo principios y eficiencia es importante y necesario que se evalúen cada una de sus áreas estratégicas, y se conozca cada una de las percepciones que tiene el personal.

Domínguez y Fernández (2010), en el ámbito tecnológico, la incorporación de nuevas tecnologías presupone la reducción de uso de tecnologías ya existentes, y trae consigo transformaciones en los estilos de vida de las personas, las prácticas de consumo y las

relaciones interpersonales, y por consiguiente también trae cambios en las condiciones de supervivencia y competitividad de las empresas.

“La sociedad experimenta constantemente cambios, se enfrenta a desafíos, (sociales, culturales, políticos, económicos, entre otros), que hacen que las organizaciones se vean obligadas a responder de manera inmediata. En el campo de la administración de recursos humanos (ARH) se ve reflejado claramente, cumpliendo así con su propósito que es el de utilizar de manera eficiente y eficaz los recursos en todo organismo social.” (Alfaro, 2012).

Según Solórzano y Alaña (2015), las dimensiones del planeamiento estratégico son las siguientes:

Análisis interno: Tiene que ver con los aspectos internos de la entidad empresarial los cuales precisan se maximice (fortalezas) o minimice (debilidades) con la finalidad de enfrentar los retos que se hallan en el sector externo. Se considera variable controlable en la organización. Los indicadores que se tomó en cuenta fueron:

Rotación del personal: De tal manera que se identifique las causas por la cual el personal no tiene continuidad en el área donde labora, el cual es un factor determinante para el logro de los objetivos que se tiene en la empresa.

Ausentismo: Es un aspecto que tiene impacto en la labor que tiene planeada la empresa para el cumplimiento de sus objetivos, siendo imprescindible que el índice de ausentismo sea el menor posible para cumplir con las programaciones que se tiene que cumplir diariamente.

Implementación de estrategias: Poner en práctica y ejecutar las estrategias son actividades que se orientan a la parte operativa, de tal manera que se logre realizar las cosas, de tal manera que son fundamentales para que brinden respaldo a las estrategias. En tal sentido, luego que se realice la formulación de las estrategias, es preciso se implementen en el menor tiempo, pues no es necesario que tan bien se hizo el planeamiento en la entidad

poniendo en práctica las estrategias, pues el desempeño se verá mermado si las estrategias pierden idoneidad.

Los indicadores que se tomó en cuenta en la presente dimensión fueron:

Ejecutar estrategias: Es poner en práctica las estrategias que se definió en la organización de tal manera que se logre dar cumplimiento a lo planeado por el área correspondiente.

Desempeño: Está vinculado a la labor que realizan los trabajadores, siendo relevante que cumplan a cabalidad sus funciones según las labores que se les asigna, para lo cual la empresa debe brindarle el respaldo pertinente.

Evaluación de resultados: Consiste en contrastar los resultados con los objetivos trazados en la organización, se evalúa el desempeño y de ser necesario se hacen los ajustes necesarios, según lo que se presente durante la ejecución de las labores de acuerdo al plan, haciendo los cambios necesarios de ser relevante. Este proceso considera tres actividades básicas:

- 1) El examen de las bases asociado a la estrategia de la entidad;
- 2) Comparar los resultados planeados con los obtenidos; y
- 3) Establecer acciones correctivas con fines de asegurar el rendimiento según los planes. En tal sentido evaluar resultados tiene que ver con el control y análisis de desempeño. Se consideran los siguientes indicadores:

Evaluar desempeño: Tiene que ver con lo que el personal realiza en la entidad según las labores encomendadas para el cumplimiento de los objetivos.

Cambios: Se asocia a las acciones necesarias que se plantean ante situaciones que impiden se cumpla con los objetivos trazados.

También Solórzano y Alaña (2015), precisan que un modelo de planeación estratégica considera se tome en cuenta lo siguiente:

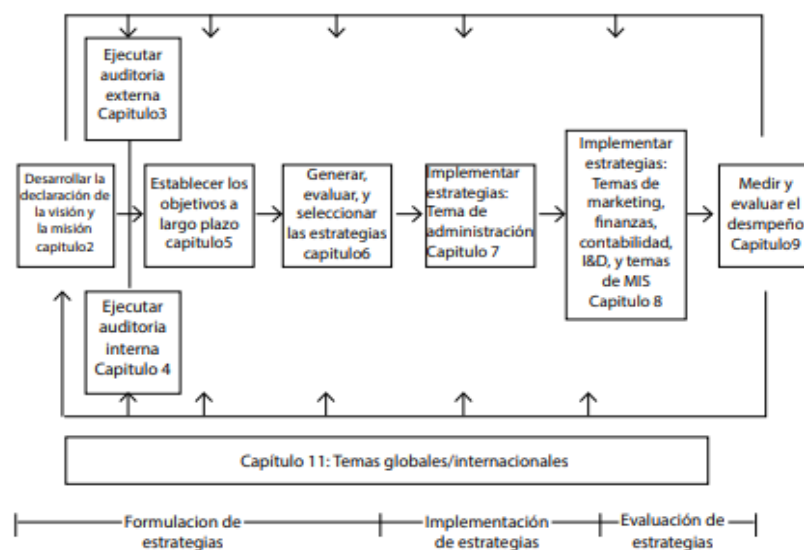
a) La formulación de la estrategia se da inicio al definir la misión y visión, tal que luego del análisis interno y externo en la entidad, se precise los objetivos a un plazo largo que permitirán definir las estrategias alternativas y elegir estrategias específicas que se deben seguir.

b) Seguidamente, implementar estrategias requiere que los que están a cargo de la planificación estratégica ejecuten las estrategias que formularon, siendo necesario la coordinación, comunicación, disciplina y compromiso.

c) Finalmente, al evaluar las estrategias se busca asegurar el éxito, pues dados los cambios producidos en el entorno, la entidad debe ejercer un control eficaz de las estrategias y, si es preciso, hacer las correcciones necesarias en el tiempo preciso.

Figura 1.

Modelo integral de dirección estratégica



Fuente: David Fred R., 2003, citado en Solórzano y Alaña (2015).

Es preciso destacar que, en los elementos comunes a tomar en cuenta en la estrategia, tenemos:

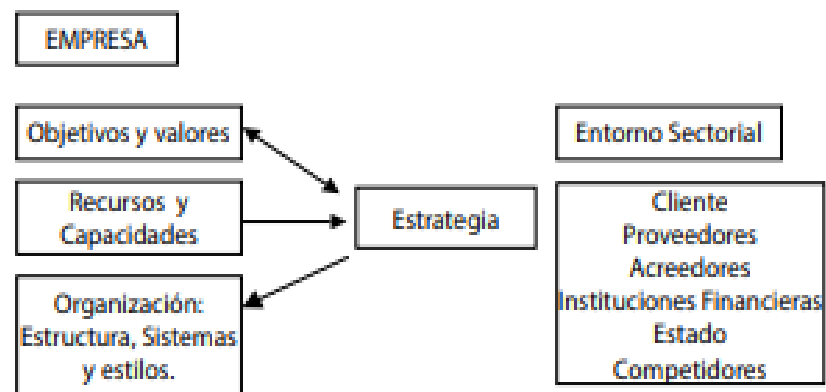
Objetivos: Sean concretos, sencillos, tengan coherencia, sean a largo plazo, sean posibles y se pueda medir.

Recursos (limitados): Se considera recursos materiales, humanos (capacidades y habilidades), financieros, etc.

Factores de entorno: Los hábitos y las modas, tendencias sociales, la competencia, etc. (Solórzano y Alaña, 2015).

Figura 2.

La empresa y su entorno



Fuente: Solórzano y Alaña (2015)

Variable: Eficiencia

Se tiene las definiciones planteadas por los siguientes autores:

Carro y Gonzales (2012), consideraron que es el grado de uso de la mano de obra que se relaciona con los tiempos de trabajo y cantidad producida en la empresa asociada a los servicios que se brindan.

Álvarez (2013), resalta la técnica, con la que se precisa de un uso de recursos en menor escala.

Por su parte Galindo y Ríos (2015), mencionaron que ser eficiente implica utilizar adecuadamente nuestro capital para producir valor económico.

También Grifell, Lovell y Sickles (2018), en su artículo precisaron que la eficiencia hace posible que en la empresa se logre alcanzar índices de calidad constante de la mano de

obra primaria y los insumos de capital. Análogamente Zaid (2019), destacó que la mayor eficiencia ayuda a lograr grandes ahorros de costos con una inversión mínima.

Por su parte Cui, Wei, Wu, Nana y Nijkamp (2019), en su artículo manifestaron la fluctuación del capital físico, nuevas tecnologías y capital humano se asocian a la calidad de la fuerza de trabajo, y se refiere al conocimiento, las habilidades y la fuerza física (estado de salud) que los trabajadores pretenden invertir para mejorar su eficiencia y productividad laboral.

También Gunduz y Hijleh (2020), en su artículo hicieron mención que desarrollar una percepción amplia y más profunda de los factores que contribuyen a la eficiencia de los trabajadores y la forma en que los gerentes de construcción pueden utilizar eficientemente la fuerza laboral, es favorable para el desarrollo de la empresa.

Tipos de eficiencia: Según Ganga, Cassinell, Piñonez, y Quiroz (2016), son:

Eficiencia técnica: Se asocia principalmente a un conocimiento tecnológico, pone énfasis en la innovación, equipos de comunicación, los procesos productivos, el logro del producto, costo mínimo y producción máxima.

Eficiencia asignativa: Reconocida a su vez como eficiencia de precio, es decir se refiere a la capacidad productiva que, utilizando un input, asegura una máxima producción con mínimo coste adquiriendo precios preestablecidos.

Según Carro y Gonzales (2012), consideró que la eficiencia es medible porque:

Se tiene resultados favorables.

Se produce con una alta calidad y existen por tanto pocos desperdicios.

También se produce con bajos costos.

Del mismo modo en ciclos cortos siendo favorable para un buen servicio.

Así mismo porque se hace poca inversión con poco mantenimiento.

En el proceso productivo asociado a la calidad, costo, inversión, etc.

Por lo mencionado por el autor la eficiencia tiene que ver con el uso de medios, métodos y procedimientos de forma adecuada, bien planeada y organizada para lograr óptimo empleo de recursos disponibles.

Dimensiones de la eficiencia: Se relaciona con la labor que realiza el personal en la modalidad del trabajo remoto, por lo que Carro y Gonzales (2012), asocia a la mano de obra y los tiempos del servicio que brinda el personal. Según el autor las dimensiones son:

Dimensión 1: Atención oportuna:

Tiene que ver con la rapidez con la que se realiza el servicio sin ocasionar el reclamo de los usuarios. Son sus indicadores:

Cumplimiento: Que tiene que ver con el actuar comprometidos con sus funciones y hacer las cosas de manera correcta.

Satisfacción: Es haber cubierto una necesidad a los usuarios de un servicio.

Dimensión 2: Tiempo de servicio:

Está relacionado con el horario de trabajo y la disponibilidad dentro del horario de trabajo asignado. Son sus indicadores:

Horario de trabajo: Es el periodo de tiempo que se tiene programado asignando labores al personal dentro de las áreas correspondientes los cuales deben cumplirse con compromiso y dedicación.

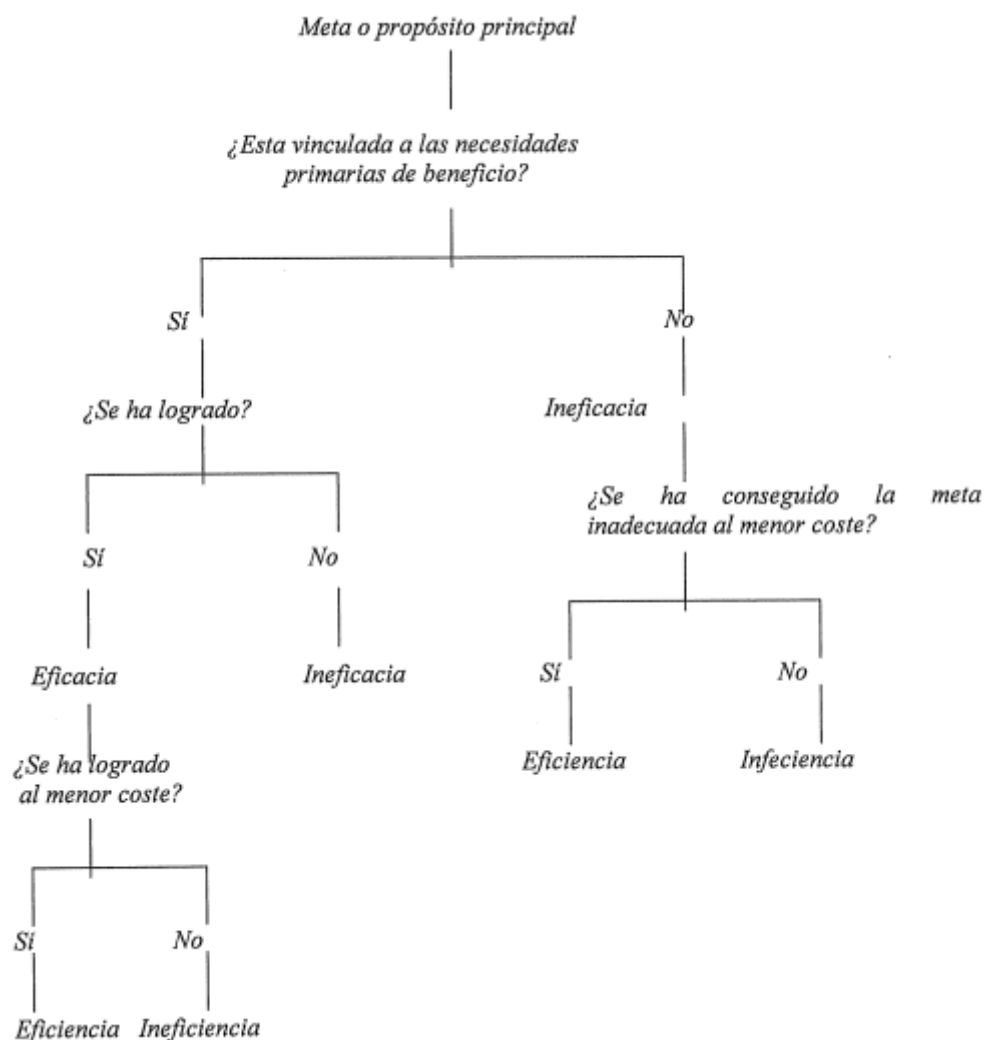
Disponibilidad: Es contar con los medios necesarios para atender a los usuarios que requieren del servicio en las diversas áreas de la empresa.

Lušňáková, Dicsérová y Šajbidorová (2021), mencionaron que la eficiencia del trabajo del personal está influenciada por muchos factores, tal que existe una interdependencia significativa entre el grado de gestión eficiente en el trabajo y estilos de liderazgo de gerentes. El alcance del trabajo gerencial de la organización es vasto, que abarca agendas funcionales, agendas de unidades de negocios, múltiples niveles

organizacionales, y una mirada de cuestiones externas.

Figura 3.

Esquema de la eficiencia



Fuente: Lušňáková, Dicsérová y Šajbidorová (2021).

Torrents (2006), precisa que la eficiencia tiene que ver con el sentido de relación que asocia a la eficiencia económica que está vinculada a un producto en su unidad de costo y los recursos que se hacen uso, también la eficiencia técnica que está vinculada con la producción o servicio y la cantidad de los recursos que se utilizan, tal que ambos aspectos mediante ratios la eficiencia técnico – económica, según la cantidad de los recursos que se utilizan con la finalidad de obtener una unidad de un producto o en todo caso la unidad de servicio que se

brinda.

Lo dicho anteriormente según el autor tiene que ver con la eficiencia según lo siguiente:

Es un concepto que tiene límites y está asociado a las actividades internas de la entidad.

Se toma en cuenta que la eficiencia difiere de la eficacia dado que se puede lograr tener eficiencia y no al mismo tiempo ser eficaz y también de manera contraria se puede alcanzar los objetivos y no ser necesariamente eficiente.

En tal sentido no hay valoración absoluta para precisar que es correcto o incorrecto dado que se da desde el punto de vista del agente que influye. Pues se busca el beneficio máximo, lograr los objetivos y se vincula a los costos midiendo los beneficios logrados.

Según Ganga et al. (2016), se consideran los siguientes tipos de eficiencia:

Eficiencia técnica: Se incorporó a la literatura económica en 1951, tal que se precisa que es un concepto tecnológico, que tiene que ver con los procesos productivos, enfocada en cantidades y no en los valores. Esta eficiencia se puede expresar en términos de outputs, así como en inputs. En el caso primero, se entiende como el logro del mayor producto o servicio posible, mediante diversos factores; en cambio en los inputs, tiene que ver con la cantidad mínima que se requiere de inputs, al combinarse proporcionalmente, en un nivel determinado de producto o servicio.

Eficiencia asignativa: Se conoce también como la eficiencia precio, pues se logra por cada unidad productiva tal que se hace uso de combinación de inputs que, con el menor costo, logra el output precisado a un precio preestablecido. Este tipo de eficiencia se presenta al combinar los insumos que se utilizan, hace posible que se minimice el costo de producción o servicio.

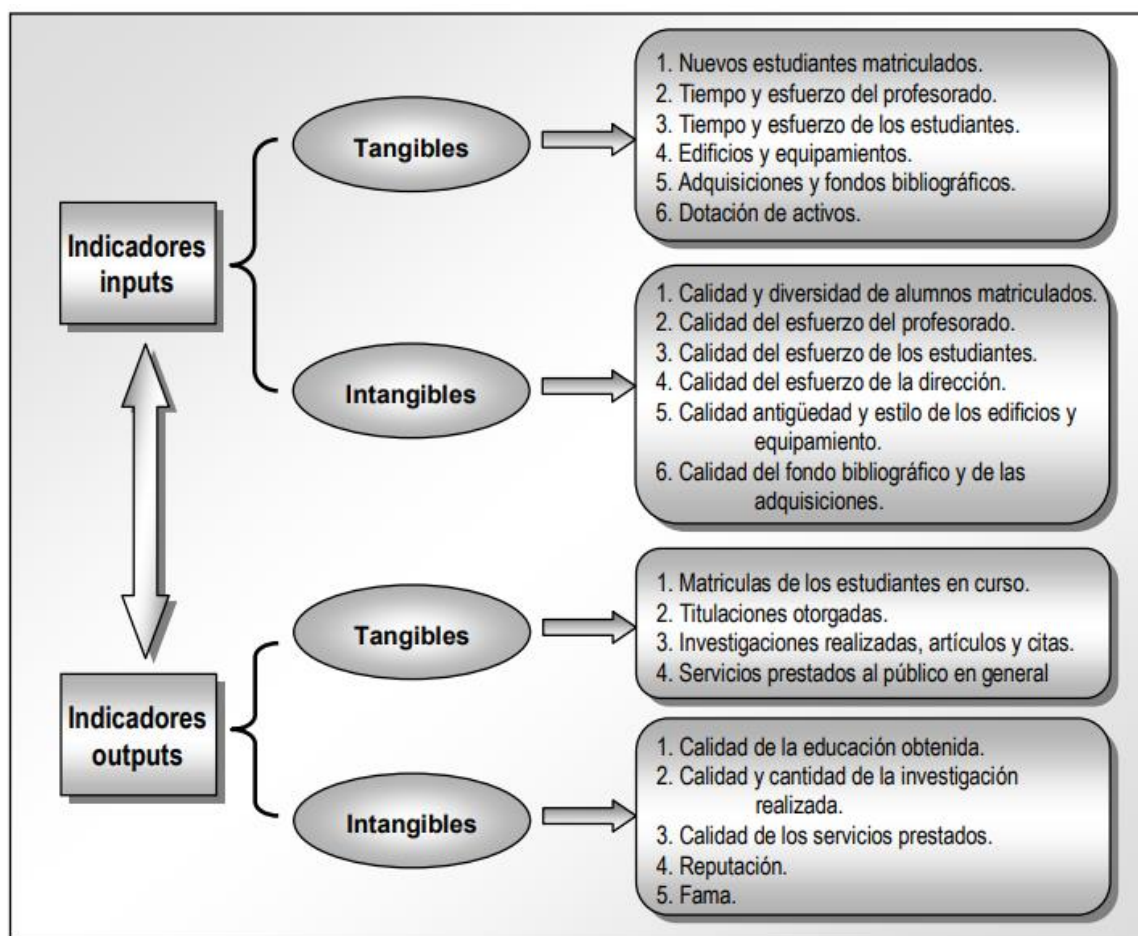
Respecto a la medición de la eficiencia dada que se vive una época de alta

competitividad, se exige la definición, implícita o explícita, mediante la técnica aplicada de una función de producción o servicio que caracterice el proceso productivo de la entidad a evaluar. Por ello, es relevante conocer la tecnología de producción o servicio del área a la que pertenecen las unidades que son objeto de evaluación, definiendo las variables inputs y outputs que hagan posible caracterizar la función de producción (Martínez, 2003).

Se cuenta con diversos indicadores que son relevantes para la medición de la eficiencia que son relevantes para conocer la situación real de la empresa en la cual se hace el estudio. Se considera para tal efecto el siguiente esquema:

Figura 4.

Indicadores de eficiencia



Fuente: Ganga et al. (2016).

Ganga et al. (2016), es relevante hacer algunos alcances del personal, que se hace uso en las ciencias económicas y administrativas. El asunto es, que se considera importante el personal, pues no es la tecnología, tampoco los recursos financieros disponibles y tampoco la infraestructura; pues son las personas que laboran en la entidad, los que precisan los niveles de eficiencia en una organización. La gestión establece la forma que es posible agregar valor al proceso con la interacción de capacidades personales y equipos que componen mediante los procesos de trabajo definidos. Es preciso destacar que no implica rigidez, sin embargo, es preciso el uso de métodos que orientan el desarrollo de la entidad mediante el logro de los objetivos de la organización, tal que busca alcanzar logros relevantes a través del logro de una eficiencia del personal idónea y que responda a las necesidades de la organización.

Respecto a la eficiencia empresarial, se tiene como aspectos importantes lo que algunos autores precisaron del tema: Millares y Giuliano (2008), mencionaron que la eficiencia se inicia desde el siglo XIX dado que antes se utilizaba para precisar la razón por el que se produce un efecto en las labores que se realizan. En sus inicios fue cualitativo, luego se modificó y se utilizó debido a los estudios económicos y matemáticos que hacían uso para saber su nivel de acercamiento a los objetivos. También Bouza (2002), hace mención que es una terminología que asocia los recursos que se hacen uso en el cumplimiento de objetivos con los logros alcanzados siempre que el proceso resulte favorable. Al respecto se hacen comparaciones haciendo uso de variables cuya medición se realiza con las mismas unidades, así como recursos y logros. En la actualidad la eficiencia se hace uso en diversas áreas de una entidad, así como fuera de ella.

Por su parte los autores Marcó, Loguzzo y Fedi (2013), precisaron que la estrategia empresarial es el sector que se asocia a la eficiencia de una entidad, tal que la planeación estratégica al definir y documentar la visión, la misión, los objetivos y metas como también las estrategias que es valioso para el logro de objetivos, hace uso de indicadores de eficiencia

para comprobar el cumplimiento de cada meta. Según, Schalock et al. (2015), precisaron que la función de eficiencia en una entidad además es vincular la perspectiva “Económica” y la perspectiva de “Procesos internos” de la planeación estratégica es relevante tomando en cuenta que varias técnicas y teorías asociadas a la planeación estratégica indican y enseñan en qué áreas recaerá los objetivos estratégicos de la entidad sin la claridad debida. Además, Ganga, Cassinelli, María, y Castillo (2014), mencionaron que el concepto de eficiencia tiene que ver con la perspectiva desde el análisis ya que según el aspecto económico es la relación entre los medios utilizados y los logros obtenidos en tanto del punto de vista de producción es la relación de cuánto se puede aumentar la producción con los mismos recursos. En este sentido, es relevante considerar la eficiencia como un factor relevante para de esta manera valorar la labor del personal y al mismo tiempo aprovechar bien los recursos evitando se pierdan por el mal uso y esto genere pérdidas innecesarias que se pueden evitar considerando que es importante minimizar los recursos y maximizar las ganancias.

La eficiencia debe de ser lograda trazando planes y objetivos, teniendo ya una revisión anticipada y sobre todo que sea cuantificable para llegar a lo que se quiera lograr, es indispensable hacer el manejo de las supervisiones manteniendo la disciplina y orientación para crear eficiencia organizacional, también el fijar una remuneración que sea de acuerdo al desempeño individual implementando incentivos económicos como no económicos para lograr el rendimiento del colaborador y fijar lineamientos y normativas para las operaciones. (Palmadera, 2017).

La eficiencia tiene que ver con el nivel de profesionalidad de una persona que realiza sus funciones optimizando sus tiempos de trabajo con el menor recurso necesario, de tal manera que logra satisfacer las expectativas del cliente, por lo que es valorativo al evaluar su labor en la atención. (Rosas y Valentín, 2020).

En tal sentido la buena selección de un personal en una entidad es un valor relevante en la organización, pues su aporte es vital para el logro de la competitividad de la organización, por ello es relevante la buena formación completa y que logre a lo largo de la vida perfeccionarse, eso asegura la buena eficiencia, adicionando a ello la ética en sus labores de responsabilidad que se asigna el responsable del área en la cual labora.

Según Chiavenato (2011), afirma que: “La eficiencia se preocupa de los medios, métodos y procedimientos más apropiados que deben planearse y organizarse adecuadamente a fin de asegurar la utilización óptima de recursos disponibles” (p.22), esto quiere decir, la función a desempeñar se tiene que hacer de la mejor manera de acuerdo a los recursos que se tiene a disponibilidad.

En toda entidad se tiene que medir la eficiencia a base del control, ejercido adecuadamente, con esto el servicio se preste con eficiencia y los clientes estén satisfechos y la productividad sea óptima, además afirma que el tener la sensación de control es más eficiente que el control mismo (Sierra et al., 2018).

La eficiencia tiene que ver con la capacidad que tiene una persona para el logro en cumplir un objetivo que está definido, de tal manera que su proceso se minimice el uso de los diversos recursos que intervienen (Rojas et al., 2017).

Se puede determinar que la eficiencia laboral se puede conseguir mediante la percepción de un buen ambiente laboral, ayuda a que se logre concretar un proyecto. La determinación recíproca, la diafanidad informativa, estilos de comunicación, autonomía individual y sobre todo el acuerdo organizacional, es importante para el éxito de una labor (Galván y García, 2019).

Alias et al. (2014), en relación a la eficiencia se asocia a la gestión del proyecto, personal y medio externo. Por su parte, Shenhar y Dvir (2007), afirman que el éxito de un proyecto se relaciona con su eficiencia, pero también interceden otros factores como la

satisfacción del equipo de trabajo, el impacto en el consumidor o cliente, el éxito del negocio y la oportunidad futura creada para la organización luego de la ejecución del proyecto.

Según Fontalvo et al. (2017), es relevante la eficiencia por su impacto directo en la productividad. La labor del personal tiene que ver con el desarrollo individual y organizacional, esto comprende aspectos a medida de esfuerzos principalmente para que el profesional mejore y logre sus objetivos dentro de la organización, también se puede entender, como el profesional hace conocer sus habilidades, competencias y conocimientos dentro del área en el que laboran.

Quintero et al. (2021), precisaron que la eficiencia laboral está ligada a la calidad con el que se da un servicio, las aptitudes y las actitudes que son precisadas para una determinada labor que al desempeñarse eficientemente en el trabajo alcanzando sus objetivos de manera que es necesario que sean planteados por la organización. La eficiencia requiere de un personal responsable, que suma la iniciativa de su rendimiento.

La responsabilidad laboral es la sensación de conciencia, esto se evita a toda falta voluntaria de forma que genera el valor moral, también se entiende por actos que todo aquel que ejerza una profesión determinada o la prestación de algún servicio propio de su profesión. Bermúdez et al. (2019), precisa que es relevante asegurar que los trabajos se basan en prioridades objetivas y en el conocimiento existente. Proporcionar información sobre el contexto en que se lleva a cabo el estudio y sus implicaciones, así como contar con personal idóneo para las labores que realizan.

Suarez y Gracia (2021), precisaron que una entidad puede enfrentar riesgos si es que la eficiencia en la labor que realizan a nivel de la gestión de documentación, no está alineada al marco de regulación tanto internos como externos, tal que esto conforme los riesgos productivos generando pérdidas de los ingresos el cual es un riesgo financiero, así como el incumplimiento que es un aspecto relevante para que toda organización demuestre ser

competitiva. Es por tanto importante cumplir con los criterios operativos que son determinantes al momento de brindar un servicio a los consumidores, quienes valoran de manera categórica lo que perciben de la entidad para su valoración, lo cual tiene que ver con la seguridad de la empresa y su reputación en el mercado.

Heredia (2016), complementa que en entidades que brindan servicios siendo del estado cumplen con diversas acciones públicas, se encuentran en procesos continuos de evaluación con el objetivo principal de alcanzar estándares de calidad y eficiencia en los campos académico y administrativo mediante el cumplimiento de sus obligaciones, lo que a su vez permitirá transparentar su gestión institucional y rendir cuentas de manera responsable y oportuna ante la sociedad. Estas organizaciones, por su naturaleza social y pública, son generadoras y receptoras de documentos e información que se convierten en la evidencia fundamental de esa gestión, permitiendo la toma de decisiones basadas en antecedentes fiables que ayudan a dar respuestas a las consultas y demandas de las comunidades internas y externas, siendo estos elementos coadyuvantes de un accionar transparente apegado al cumplimiento de los marcos regulatorios, protegiendo intereses, productividad, avances y logros.

Kotler y Keller (2012), definen la satisfacción del usuario como un: “Sentimiento de placer o decepción de una persona que se genera al comparar el resultado o el desempeño percibido de un producto en relación con sus expectativas” (p. 753).

Fernández (2016), menciona que la satisfacción está dividida en tres elementos: primero es el rendimiento percibido, refiriéndose al desempeño y resultado de la entrega del servicio que el usuario recibe de ello; segundo menciona que las expectativas que tiene el cliente se logra por el estado de ánimo que este presenta, son las perspectivas que se tienen al adquirir algo y por último el compromiso que se tiene dentro de una organización.

Así también tenemos a Ardón, Jara y Valandia (2007), mencionando que la satisfacción no es plasmada como un estado personal solamente, sino que es una sensación única e irrepetible producida en cada individuo. De forma que viene a ser un proceso intersubjetivo, siendo una evaluación desde lo social hasta lo personal.

Por otro lado, Redhead (2015), sostuvo que la satisfacción al usuario debe tener en cuenta ciertos factores como; la fiabilidad, aquellos servicios que se brinden tiene que ser confiables y fiables de modo que lo percibirá el usuario, también tener la capacidad de respuesta, es decir, que las atenciones de parte del personal profesional deben de tener una solución inmediata; así mismo también menciona que la empatía es indispensable para mantener la satisfacción de una persona, relacionándolo también con la seguridad en el servicio que se ofrece y por ultimo hace mención a los aspectos tangibles dentro de un establecimiento, como la infraestructura y aquellos equipamientos tecnológicos que este ofrece en la atención de sus usuarios.

III. Método

3.1 Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica cual aporte al conocimiento científico respecto al planeamiento estratégico y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica. Por ello Valderrama (2015), vincula la parte teórica, define aspecto científico respecto al teórico de estudio, luego se tienen hipótesis, mediante la estadística, contrastando y logrando los resultados de la investigación.

El alcance de estudio es descriptivo porque busca detallar propiedades, especificaciones de personas, comunidad o cualquier otro que hace posible un análisis y es correlacional porque busca determinar el vínculo entre variables. Respecto a lo dicho, Hernández, Fernández y Baptista (2014), dieron a conocer que es correlacional, puesto que evalúa el vínculo existente entre variables en el ámbito de estudio.

Según su naturaleza: El presente estudio es de tipo cuantitativo debido a que se recopilaran los datos a través de la técnica de encuesta, el cual permitirá medir de manera numérica y porcentual las variables de estudio (Hernández, 2014).

3.2 Ámbito temporal y espacial

El ámbito temporal de la investigación se desarrolló durante noviembre del 2021 a diciembre del 2022 y el ámbito espacial se ubica en la División Policial Chosica, ubicada en el Pasaje Solea Nro.188 y 192 Lurigancho Chosica.

3.3 Variables

Variable 1: Planeamiento estratégico

Variable 2: Eficiencia

3.4 Población y muestra

Población

Para Bernal (2010), la población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación.

La población está conformada por el personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica, conformada por 50 integrantes.

Muestra

Según Bernal (2010), la muestra: es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto de estudio.

La muestra se considera tipo censal, en tal sentido conforman los 50 trabajadores de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica.

3.5 Instrumentos

La encuesta

Según Cantín et al. (2009), la encuesta es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica.

Según la encuesta se logró obtener respuestas dadas por las personas participantes, respecto a las variables. Para ello se utilizó la escala Likert.

Instrumento

El instrumento es un cuestionario que está conformado por preguntas asociadas operacionalmente con la variable a medirse y se aplica a los sujetos que forman parte del estudio los que responden según su criterio cada pregunta (Hernández y Mendoza, 2018).

3.6 Procedimientos

La presente investigación se inicia elaborando la realidad problemática en la que se define el problema, objetivos e hipótesis, así como la justificación de la presente investigación. Luego se hizo la búsqueda de los autores para los estudios previos y la teoría de las variables. En seguida se definió la metodología. Se considera como instrumento el cuestionario mediante el cual se recolectó los datos. Finalmente, los resultados obtenidos se consolidarán en Excel para su procesamiento en el programa estadístico para obtener los resultados donde se analizará su variabilidad y validación de hipótesis.

3.7 Análisis de datos

Estadística descriptiva:

Hernández y Mendoza (2018), mencionaron que se permite hacer la descripción y analizar los datos, de las cuales no se infiere de la población original.

Al respecto se evalúa tablas con las cuales se mide las frecuencias con fines de ver el comportamiento de datos de la muestra.

Estadística inferencial:

Hernández y Mendoza (2018), precisaron que mediante la estadística inferencial se valida la hipótesis se estima parámetros.

En tal sentido se contrasta las hipótesis validando su veracidad, considerando previamente la prueba de normalidad para aplicar el estadígrafo pertinente. Para este fin se hace uso del software SPSS versión 25 con la que se obtienen los resultados para su interpretación y valoración. La prueba de hipótesis en el estudio se realizó mediante el estadístico Pearson para datos paramétricos y Rho de Spearman para datos no paramétricos. En estudio con la prueba de normalidad se demostró que los datos fueron no paramétricos y se aplicó Rho de Spearman.

Es preciso resaltar que se hizo la prueba de fiabilidad de los instrumentos mediante el estadístico Alfa de Cronbach, demostrando una fiabilidad alta de los ítems de las variables, por lo que el ítem se demostró que fueron adecuados para la aplicación de la encuesta. (Ver anexo)

3.8 Consideraciones éticas

La investigación valora lo mencionado por los autores considerados en la elaboración del contenido del marco teórico y antecedentes, respetando su autoría y dando cumplimiento con la modalidad APA, 7ª edición que corresponde para la redacción científica.

Al respecto Del Castillo y Rodríguez (2018), mencionaron que una investigación responde a la necesidad de buscar la verdad mediante el conocimiento, siendo importante que se tenga que fundamentarse éticamente que garantice lo realizado sea válido para el ciudadano y la sociedad en conjunto.

IV. Resultados

4.1 Resultados estadísticos descriptivos

Variable Planeamiento estratégico

Tabla 1.

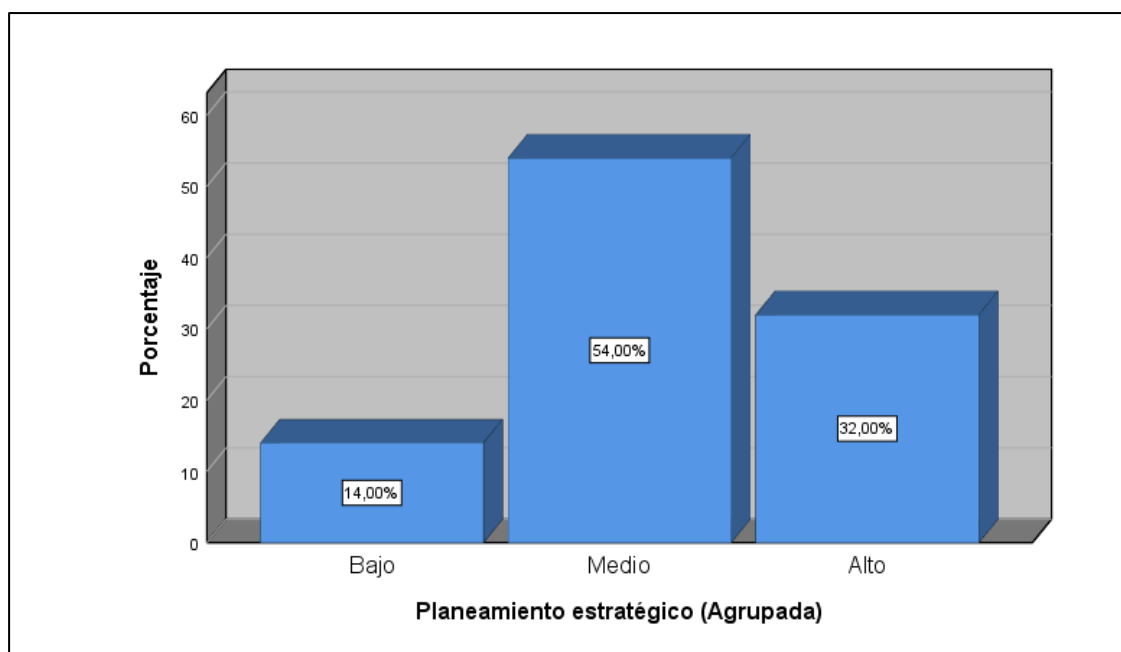
Frecuencias del planeamiento estratégico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	14,0	14,0	14,0
	Medio	27	54,0	54,0	68,0
	Alto	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del software estadístico SPSS

Figura 5.

Diagrama de frecuencias del planeamiento estratégico



Nota: Elaboración propia en base al análisis estadístico

Según la tabla 1 y figura 5, en relación a la variable planeamiento estratégico, se tiene que el 14% consideran que es de nivel bajo, mientras que el 54% considera que tiene un nivel

medio y el 32% mencionó que es alto. En tal sentido la mayoría de los encuestados afirmaron que el planeamiento estratégico en la División Policial Chosica presenta un nivel medio.

Dimensión 1: Análisis interno

Tabla 2.

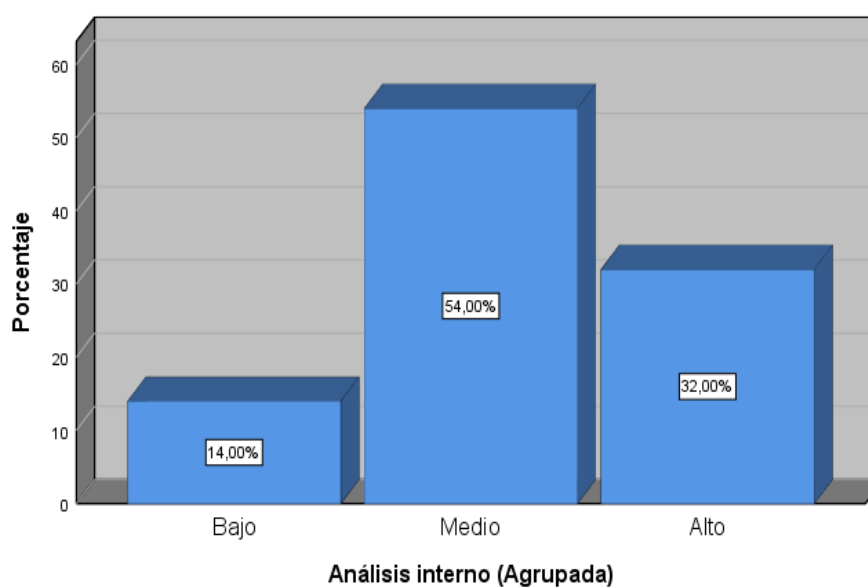
Frecuencia del análisis interno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	14,0	14,0	14,0
	Medio	27	54,0	54,0	68,0
	Alto	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del software estadístico SPSS

Figura 6.

Diagrama de frecuencias del análisis interno



Nota: Elaboración propia en base al análisis estadístico

Según la tabla 2 y figura 6, en relación al análisis interno, se tiene que el 14% consideran que es de nivel bajo, mientras que el 54% considera que tiene un nivel medio y el

32 % mencionó que es alto. En tal sentido la mayoría de los encuestados afirmaron que el análisis interno en la División Policial Chosica presenta un nivel medio.

Dimensión 2: Implementación de estrategias

Tabla 3.

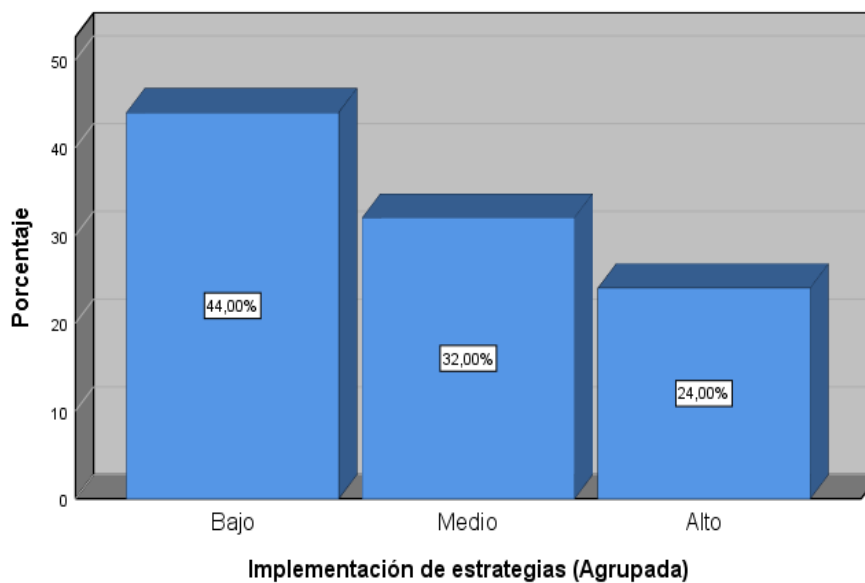
Frecuencias de la implementación de estrategias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	44,0	44,0	44,0
	Medio	16	32,0	32,0	76,0
	Alto	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del software estadístico SPSS

Figura 7.

Diagrama de frecuencias de la implementación de estrategias



Nota: Elaboración propia en base al análisis estadístico

Según la tabla 3 y figura 7, en relación a la implementación de estrategias, se tiene que el 44 % consideran que es de nivel bajo, mientras que el 32 % considera que tiene un nivel medio y el 24% mencionó que es alto. En tal sentido la mayoría de los encuestados

afirmaron que la implementación de estrategias en la División Policial Chosica presenta un nivel bajo.

Dimensión 3: Evaluación de resultados

Tabla 4.

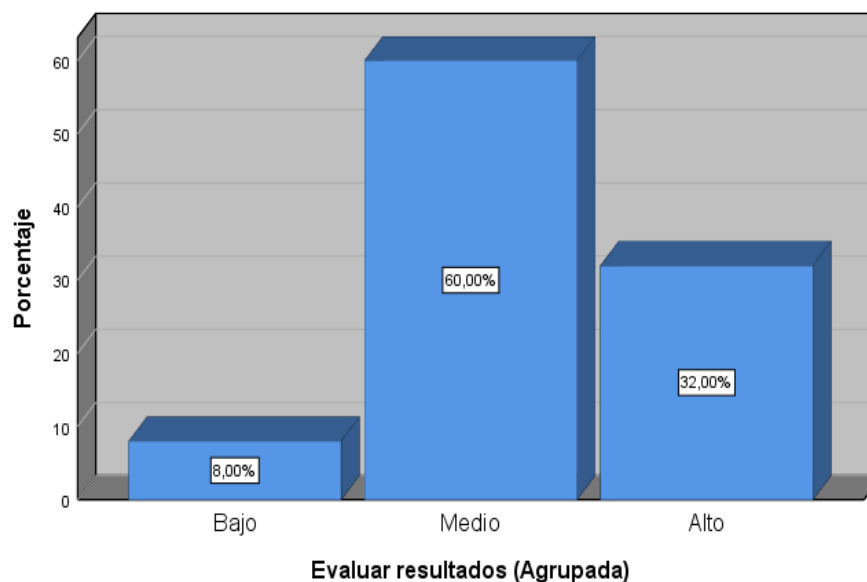
Frecuencias de la evaluación de resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	8,0	8,0	8,0
	Medio	30	60,0	60,0	68,0
	Alto	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del software estadístico SPSS

Figura 8.

Diagrama de frecuencias de evaluar resultados



Nota: Elaboración propia en base al análisis estadístico

Según la tabla 4 y figura 8, en relación a evaluar resultados, se tiene que el 8% consideran que es de nivel bajo, mientras que el 60% considera que tiene un nivel medio y el

32% mencionó que es alto. En tal sentido la mayoría de los encuestados afirmaron que evaluar resultados en la División Policial Chosica presenta un nivel medio.

Variable 2: Eficiencia del personal

Tabla 5.

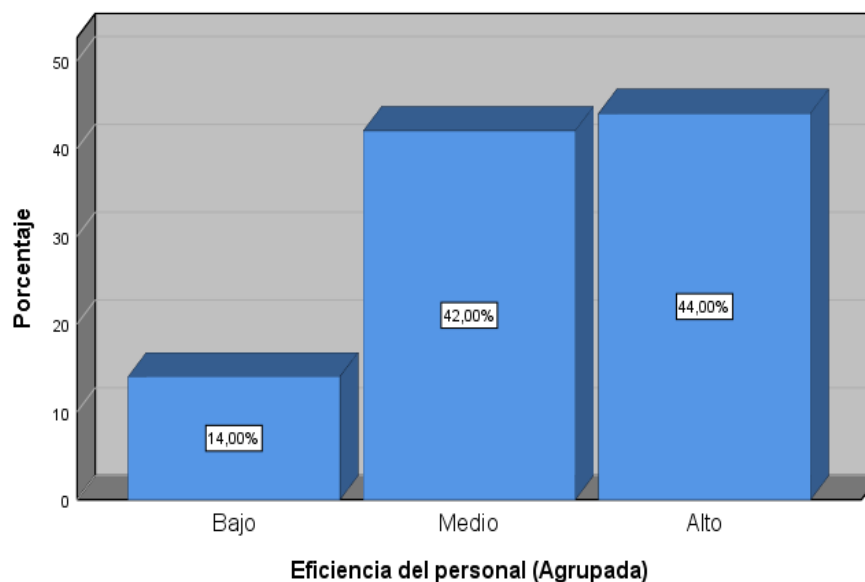
Frecuencia de eficiencia del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	14,0	14,0	14,0
	Medio	21	42,0	42,0	56,0
	Alto	22	44,0	44,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del software estadístico SPSS

Figura 9.

Diagrama de frecuencias de la eficiencia del personal



Nota: Elaboración propia en base al análisis estadístico

Según la tabla 5 y figura 9, en relación a la eficiencia del personal, se tiene que el 14% consideran que es de nivel bajo, mientras que el 42% considera que tiene un nivel medio

y el 44% mencionó que es alto. En tal sentido la mayoría de los encuestados afirmaron que la eficiencia del personal en la División Policial Chosica presenta un nivel alto.

Dimensión 1: Atención oportuna

Tabla 6.

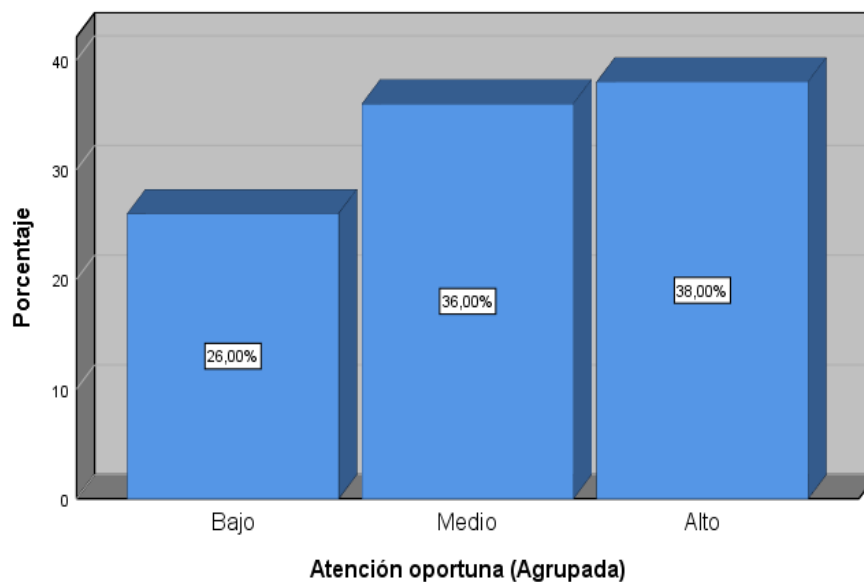
Frecuencias de la atención oportuna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	26,0	26,0	26,0
	Medio	18	36,0	36,0	62,0
	Alto	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del software estadístico SPSS

Figura 10.

Diagrama de frecuencias de la atención oportuna



Nota: Elaboración propia en base al análisis estadístico

Según la tabla 6 y figura 10, en relación a la atención oportuna, se tiene que el 26% consideran que es de nivel bajo, mientras que el 36% considera que tiene un nivel medio y el 38%

38 % mencionó que es alto. En tal sentido la mayoría de los encuestados afirmaron que la atención oportuna en la División Policial Chosica presenta un nivel alto.

Dimensión 2: Tiempo de servicio

Tabla 7.

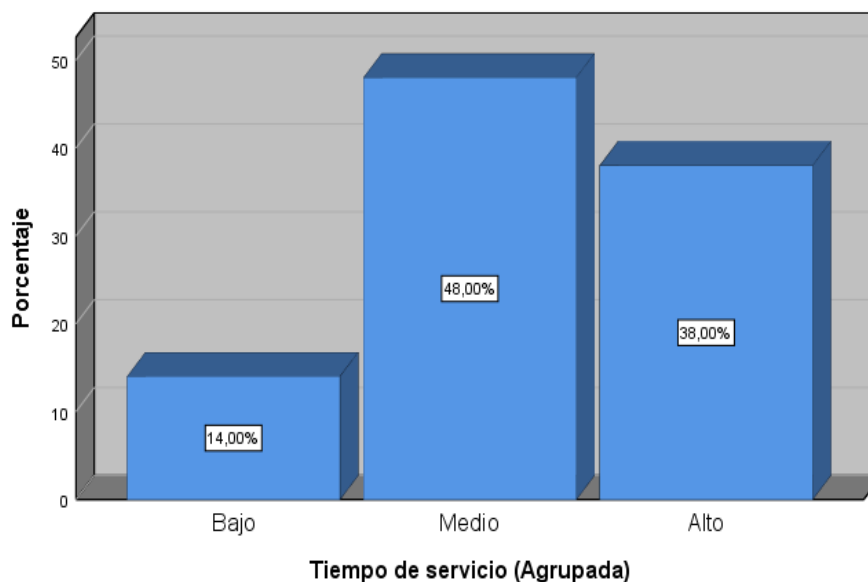
Frecuencia del tiempo de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	14,0	14,0	14,0
	Medio	24	48,0	48,0	62,0
	Alto	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del software estadístico SPSS

Figura 11.

Diagrama de frecuencia del tiempo de servicio



Nota: Elaboración propia en base al análisis estadístico

Según la tabla 7 y figura 11, en relación al tiempo de servicio, se tiene que el 14% consideran que es de nivel bajo, mientras que el 48% considera que tiene un nivel medio y el

38% mencionó que es alto. En tal sentido la mayoría de los encuestados afirmaron que el tiempo de servicio en la División Policial Chosica presenta un nivel medio.

4.2 Resultado inferencial

Prueba de normalidad

En el estudio, se utilizó el estadígrafo Kolmogorov-Smirnov por ser mayor a 50 personas que conforman la muestra.

Para la interpretación de los resultados se hace uso del siguiente criterio:

Valor $p > 0.05$, tal que los datos tienen una distribución normal.

Valor $p < 0.05$, tal que los datos no tienen distribución normal.

Tabla 8.

Prueba de normalidad de variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Planeamiento estratégico	,287	50	,000
Eficiencia del personal	,279	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del software estadístico SPSS

Según tabla 8 para las variables se tiene que el valor de $p < 0.05$, llegando a la conclusión que los datos no tienen distribución normal, eso implica que no son paramétricos, por lo que se hará uso de Rho de Spearman en la prueba de hipótesis.

Contrastación de hipótesis

En el presente se considera la siguiente regla de decisión para validar las hipótesis.

Si valor de $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H_0).

Si valor de $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Hipótesis general

Ho: No existe relación entre el planeamiento estratégico y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021.

Ha: Existe relación entre el planeamiento estratégico y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021.

Tabla 9.

Prueba de hipótesis general

		Planeamiento estratégico	Eficiencia del personal
Rho de Spearman	Planeamiento estratégico	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,778**
		N	. 50
Eficiencia del personal		Coefficiente de correlación	,778**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000 50

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

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del software estadístico SPSS

Según tabla 9 se observó la correlación de Spearman resultando 0.778 comprobando la relación alta positiva de variables, siendo el nivel de significancia bilateral $p = 0.000$, tal que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna tal que: Existe relación entre el planeamiento estratégico y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021.

Hipótesis específica 1:

Ho: No existe relación entre análisis interno y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021.

Ha: Existe relación entre análisis interno y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021.

Tabla 10.

Prueba de la primera hipótesis específica

		Análisis interno	Eficiencia del personal
Rho de Spearman	Análisis interno	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,616**
		N	.
			,000
	Eficiencia del personal	Coefficiente de correlación	50
		Sig. (bilateral)	50
		,616**	1,000
		,000	.
	N	50	50

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

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del software estadístico SPSS

Según tabla 10 se observó la correlación de Spearman resultando 0.616 comprobando la relación alta positiva de variables, siendo el nivel de significancia bilateral $p = 0.000$, tal que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna tal que: Existe relación entre análisis interno y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021.

Hipótesis específica 2:

Ho: No existe relación entre implementación de estrategias y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021.

Ha: Existe relación entre implementación de estrategias y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021.

Tabla 11.*Prueba de la segunda hipótesis específica*

			Implementación de estrategias	Eficiencia del personal
Rho de Spearman	Implementación de estrategias	Coefficiente de correlación	1,000	,827**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Eficiencia del personal	Coefficiente de correlación	,827**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del software estadístico SPSS

Según tabla 11 se observó la correlación de Spearman resultando 0.827 comprobando la relación alta positiva de variables, siendo el nivel de significancia bilateral $p = 0.000$, tal que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna tal que: Existe relación entre implementación de estrategias y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021.

Hipótesis específica 3:

Ho: No existe relación entre evaluar resultados y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021.

Ha: Existe relación entre evaluar resultados y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021.

Tabla 12*Prueba de la tercera hipótesis específica*

			Evaluar resultados	Eficiencia del personal
Rho de Spearman	Evaluar resultados	Coeficiente de correlación	1,000	,801**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Eficiencia del personal	Coeficiente de correlación	,801**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del software estadístico SPSS

Según tabla 12 se observó la correlación de Spearman resultando 0.801 comprobando la relación alta positiva de variables, siendo el nivel de significancia bilateral $p = 0.000$, tal que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna tal que: Existe relación entre evaluar resultados y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021.

V. Discusión de resultados

Del presente estudio de investigación el objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre planeamiento estratégico y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021, de tal manera que los hallazgos permitieron precisar que la significancia resultó 0.000 menor que 0.05 tal que hubo relación entre las variables; la correlación 0.778 comprobando la relación alta positiva de variables, tal que: Existe relación entre el planeamiento estratégico y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021. El resultado que se logró contrasta con lo alcanzado por el investigador Aramburú (2017), tal que logró el resultado que fue de 0.815 tal que indica que existe relación positiva entre las variables siendo el nivel de correlación alta y con un nivel de significancia 0.000 tal que también se validó su hipótesis.

En la investigación respecto al primer objetivo específico que: Existe relación entre análisis interno y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021, los hallazgos permitieron precisar que la significancia resultó 0.000 menor que 0.05 tal que hubo relación entre las variables; la correlación fue 0.616 comprobando la relación alta positiva de variables, siendo el nivel de significancia bilateral $p = 0.000$, tal que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna tal que: Existe relación entre el análisis interno y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021. El resultado logrado contrasta con lo alcanzado por los investigadores Saavedra y Hurtado (2017), en donde el valor de significancia de prueba Tau-b de Kendall fue de 0.013, el coeficiente Rho de Spearman = 0.947 (positiva muy alta), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar

($P < 0,05$), demostrándose que la eficacia del plan estratégico institucional influye significativamente en la ejecución presupuestal.

En la investigación respecto al segundo objetivo específico que fue: Existe relación entre implementación de estrategias y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021, los hallazgos permitieron precisar que la significancia resultó 0.000 menor que 0.05 tal que hubo relación entre las variables; la correlación fue 0.827 comprobando la relación alta positiva de variables, siendo el nivel de significancia bilateral $p = 0.000$, tal que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna tal que: Existe relación entre la implementación de estrategias y eficiencia del personal en la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021. El resultado logrado contrasta con lo alcanzado por Wong (2019), tal que logro alcanzar la confiabilidad del instrumento de 0.95, cuyos resultados demostraron que los trabajadores tienen poco conocimiento del plan estratégico y la gestión empresarial.

En la investigación respecto al tercer objetivo específico que fue: Existe relación entre evaluar resultados y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021, los hallazgos permitieron precisar que la significancia resultó 0.000 menor que 0.05 tal que hubo relación entre las variables; la correlación fue 0.801 comprobando la relación alta positiva de variables, siendo el nivel de significancia bilateral $p = 0.000$, tal que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna tal que: Existe relación entre evaluar resultados y eficiencia del personal en la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021. El resultado logrado contrasta con lo alcanzado por Chillón (2018), tal que logro mediante Pearson un valor de 0.842, tal que la relación es alta y positiva entre la planeación estratégica y el desempeño organizacional. Al

respecto ambos estudios presentan una relación alta siendo relevante para obtener resultados favorables en base a la eficiencia idónea del personal.

VI. Conclusiones

- Respecto a la hipótesis general, de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 9, la correlación lograda según Rho de Spearman resultó 0.778 comprobando la relación alta positiva de variables, siendo el nivel de significancia bilateral $p = 0.000$, tal que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna tal que: Existe relación entre el planeamiento estratégico y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021.
- Respecto a la primera hipótesis específica, de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 10, la correlación lograda según Rho de Spearman resultó 0.616 comprobando la relación alta positiva de variables, siendo el nivel de significancia bilateral $p = 0.000$, tal que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna tal que: Existe relación entre análisis interno y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021.
- En relación a la segunda hipótesis específica según los resultados obtenidos en la tabla 11, la correlación lograda según Rho de Spearman fue de 0.827 comprobando la relación alta positiva de variables, siendo el nivel de significancia bilateral $p = 0.000$, tal que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna tal que: Existe relación entre implementación de estrategias y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021.
- En relación a la tercera hipótesis específica según los resultados obtenidos en la tabla 12, la correlación lograda según Rho de Spearman fue de 0.801 comprobando la relación alta positiva de variables, siendo el nivel de significancia bilateral $p = 0.000$, tal que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna tal que: Existe

relación entre evaluar resultados y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021.

VII. Recomendaciones

- Se recomienda en relación a la eficiencia del personal policial de la División Policial Chosica, que el comando de la Policía Nacional del Perú, logre dinamizar las labores de concientización para su buen desempeño del personal y establezca incentivos por rendimiento para crear un ámbito de labores con mejora continua, siendo importante para la población.
- Se recomienda respecto al análisis interno, que el comando de la Policía Nacional del Perú, ponga énfasis en las actividades que se realizan para luego del análisis efectuado, se incorporen procedimientos a nivel de los procesos operativos para dinamizar la labor en el área de estudio.
- Se recomienda respecto a la implementación de estrategias, que el comando institucional incorpore estrategias para promover la mejora de las labores operativas, con la finalidad de mejorar la eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica.
- Se recomienda respecto a la evaluación de resultados se establezca de manera continua esta labor para hacer los correctivos necesarios de manera inmediata acerca de inconvenientes que se presentan en la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica.

VIII. Referencias

- Alias, Z., Zawawi, E., Yusof, K. y Aris, N. (2014). Determining Critical Success Factors of Project Management Practice: A conceptual framework. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 153 (1), pp 61-69.
- Almeida, K. (2020). Planeamiento Estratégico y satisfacción del personal administrativo en el servicio de consulta externa en un Hospital Público, Ate, 2020. Universidad César Vallejo. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65924/Almeida_PKG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alfaro, M. (2012). *Administración de personal*. Administración de personal. Retrieved December 30, 2022, from.
<http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1435>
- Álvarez, A. (2013). La medición de la eficiencia y la productividad Editorial Pirámide. Madrid, España.
- Álvarez, D. (2021). Propuesta del plan estratégico 2021-2024 para direccionar a la microempresa Bellissimo S.A.S. Fundación Universidad de América, Bogotá, Colombia. Disponible en:
<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8373/1/983632-2021-I-GC.pdf>
- Amboya, G. y Muñoz, M. (2018). Propuesta de un plan estratégico para la pequeña empresa “El Lojanito” ubicada en la Provincia de Pichincha, parroquia rural Conocoto, Valle de los Chillos al sur- este del Cantón Quito periodo 2018-2022. Universidad Central de Ecuador. Disponible en:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/16679/1/T-UCE-0005-CEC-078.pdf>

- Aramburú (2017). Planeamiento estratégico y productividad en los trabajadores administrativos de la Clínica Municipal de Santa Anita. Lima. 2015. Universidad César Vallejo, escuela de posgrado, Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/5266>
- Arbaiza, L. (2014). *Métodos de Investigación – Manuales de Estilo*. [en línea], 1ª ed. Editorial Alfaomega Esan. Perú: Lima. pp. 328. ISBN: 978612411034-4. <https://www.alpha-editorial.com/Papel/9789587784541/C%C3%B3mo+Elaborar+Una+Tesis+De+Grado>
- Ardón, N; Jara, M y Valandia, F. (2007). Calidad y servicio. Revista javeriana. <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/2695>
- Armijo, M. (2011). *Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público*. Santiago de Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES).
- Barreto, Sánchez y Avendaño (2018). Áreas de investigación y planificación estratégica. Universidad Católica de Colombia. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23135/1/areas-de-investigacion-y-planificacion-estrategica.pdf>
- Bermúdez, Armijos y Mora (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. Universidad y Sociedad, 11 (4): 163-170. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ª ed.). Colombia: Pearson Prentice Hall.
- Bouza, A. (2002). Reflexiones acerca del uso de los conceptos de eficiencia, eficacia y efectividad en el sector salud. Scielo, 27-61.
- Carro, R. y Gonzáles, D. (2012). *Productividad y competitividad*. Argentina. <http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1607>

Cantín. S., Hernández. M., López N. y Alelú, M. (1973). *Estudios de Encuestas*. (3ª. ed.). London: Praeger.

Chiavenato, I. (1999). Administración de recursos humanos. 5ta. Edición: editorial Mc Graw Hill.

[https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)

Cui, Wei, Wu, Nanda y Nijkamp (2019). Leisure time and labor productivity: a new economic view rooted from sociological perspective. 13 (36): 1-24.

Chillón, B. (2018). Planificación estratégica y su relación con el desempeño organizacional de las Oficinas de Operaciones de Salud de la Dirección Regional de Salud San Martín 2018. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28761/Chilon_RBP.pdf?sequence=1

Del Castillo y Rodríguez (2018). La ética de la investigación científica y su inclusión en las ciencias de la salud. Acta Médica del Centro, 11(2), 213-227.

<http://www.revactamedicacentro.sld.cu/index.php/amc/article/view/880/1157>

Díaz y Villafuerte (2022). Planeamiento Estratégico de la Educación. Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo, 13(2), 161-171.

<http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v13n2/2219-7168-comunica-13-02-161.pdf>

Domínguez, M. y Fernández, R. (2010), La dirección de recursos humanos y su incidencia en las mejoras tecnológicas como componente estratégico y distintivo. Un análisis cualitativo y cuantitativo. En Universidad y Empresa, 18: 11-49.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5096844.pdf>.

Duran, S.; Crissien, J., Virviesca, J. y García, J. (2017). Estrategias gerenciales para la formación de equipos de trabajo en empresas constructoras del Caribe Colombiano. *Revista Espacios*, 38(13): 26-28.

<https://www.revistaespacios.com/a17v38n13/a17v38n13p24.pdf>

Fernández, M. (2016). *Gestión de quejas y reclamaciones*. Madrid, España: Ediciones Nobel SA.

Fontalvo-Herrera, Tomás; De La Hoz-Granadillo, Efraín & Morelos-Gómez, José (2017) La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15(2), 47-60. DOI:

<http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i2.1375>

Galindo y Ríos (2015). *Productividad*, México ¿cómo vamos?

Galván y García, (2019). La eficiencia y su relación con el éxito de un proyecto según administradores de proyectos en Centros de Investigación. *17* (2019): 193-214.

http://www.scielo.org/bo/pdf/rfer/v17n17/v17n17_a10.pdf

Ganga, F., Cassinell, A., Piñonez, M., y Quiroz, J. (2016). El concepto de eficiencia organizativa: Una aproximación a lo universitario. *Revista líder*, 25,126-150.

García, J.; Durán, S.; Cardeño, E.; Prieto, R.; García, E. y Paz, E. (2017). Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad. *Revista espacios*, 38(52): 1-18.

<https://www.revistaespacios.com/a17v38n52/a17v38n52p16.pdf>

García, J.; Prieto, R.; García, E. y Palacios, A. (2017). *Mercadeo interno. Herramienta de competitividad en empresas del sector turístico del caribe colombiano*. Ediciones Universidad Simón Bolívar.

https://www.researchgate.net/publication/317039331_Mercadeo_Interno_Herramienta_de_Competitividad_en_Empresas_del_Sector_Turistico_del_Caribe_Colombiano

García, J. (2013). Pensamiento estratégico y planificación estratégica: desafío futuro hacia la responsabilidad social organizacional. Libro rasgos éticos de la gerencia: posturas sociales para la construcción del saber. Venezuela: Ediciones Astrodata.

Grifell, Lovell y Sickles (2018). Overview of Productivity Analysis: History, Issues, and Perspectives. The Oxford Handbook of Productivity Analysis. pp. 1-82.

Gunduz y Hijleh (2020). Assessment of Human Productivity Drivers for Construction Labor through Importance Rating and Risk Mapping. Qatar University, Doha. 12 (8614): 1-18.

Heredia, A. (2016). La gestión documental, la gestión de documentos electrónicos: ¿una o dos? Tabula: revista de archivos de Castilla y León, 19, 155-172.

Hernández, Fernández, y Baptista (2014). Metodología de la investigación. (6^a ed.) México: Editorial Mac Graw Hill. México.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Editorial Mc GrawHill.

Koontz, H.; Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). Administración. Una perspectiva global. 14^a edición. España. Mc Graw Hill.

https://www.academia.edu/14948370/Administracion_Una_perspectiva_Global_y_Empresarial FREELIBROS ORG

Kotler, P y Keller, K. (2012). *Marketing Management*. (14^a ed). New York: Pearson Education.

Hernández y Rodríguez, S. (2006). *Introducción a la Administración, teoría general Administrativa: Origen, Evolución y Vanguardia*. (4^a ed.). México: Mc Graw Hill.

Holguín (2020), *Diseño de un plan estratégico para la empresa Ingeniería C&C Constructions CÍA. Ltda. de la ciudad de Esmeraldas*. Pontificia Universidad del Ecuador.

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2152/1/HOLGUIN%20ALVARADO%20DANIELA%20ANDREINA.pdf>

Huanuni, T. (2014). *Importancia del planeamiento estratégico para el desarrollo organizacional*.

http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administración/v05_n10/importancia.htm

Lušňáková, Dicsérová y Šajbidorová (2021). *Efficiency of Managerial Work and Performance of Managers: Time Management Point of View*. Disponible en:

https://www.researchgate.net/publication/356680730_Efficiency_of_Managerial_Work_and_Performance_of_Managers_Time_Management_Point_of_View

Huijbregts, Vandersmissen y Zaki (2022). *Strategic planning: The way forward*. All content following this page was uploaded. Disponible en:

https://www.researchgate.net/publication/359094445_Strategic_planning_The_way_forward

Marcó, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2013). *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones*. Buenos aires: Universidad Nacional Arturo Jauretche.

Martínez, A. (2003): *Dualidad de poder y rentabilidad de los accionistas: una explicación a través de la teoría de la agencia y la dirección estratégica*. España: Universidad de León. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. XIII Jornadas Hispano-Lusas de Gestión Científica.

Máttar y Mauricio (2017). Planificación para el desarrollo en América Latina y el Caribe Enfoques, experiencias y perspectivas. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) Santiago. Disponible en:

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42139/10/S1700693_es.pdf

Mendoza, D., López, D. y Salas, E. (2016). Planificación estratégica de recursos humanos: Efectiva forma de identificar necesidades de personal. *Económicas CUC*, 37(1), 61-78. DOI:

<http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.15.5.2016.03>

Mendoza, P. y Robles, L. (2000). *Planeamiento Estratégico en Gerencia, Aplicado a servicios de salud*. Perú: Fondo Editorial Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Mikoluk, K. (2013). *La Planificación en la Gestión: Planes Estratégicos, Tácticos y Operativos*.

Disponible en: <https://blog.udemy.com/la-planificacion-en-lagestion-planestrategicos-tacticos-y-operativos/>

Millares, M., & Giuliano, G. (2008). Biónica: eficacia versus eficiencia en la tecnología natural y artificial. *Scielo*, 66-78.

Oré, Olortegui y Ponce (2020). Planeamiento estratégico como instrumento de gestión en las empresas: Revisión bibliográfica. *Revista Pakamuros*, 8(4): 31-44.

<http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/147/127>

Palmadera, C. (2017). *La eficacia laboral y su relación con la productividad en el Hospital Regional de Nuevo Chimbote – 2017*. Universidad César Vallejo.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/12119>

- Petkovic, Jasinskas and Ufartienè (2016). *Significance of strategic planning for results of sport organization*. 19 (4), pp. 56 – 72.
- Proaño, S. (2020). Planificación Estratégica para Mejorar la Gestión Administrativa en la Empresa Sani Group S.C., de la Ciudad de Santo Domingo. Universidad Internacional de Ecuador. Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4360/1/T-UIDE-1360.pdf>
- Quintero, Gámez, González; Ruiz, y Guevara (2021). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. *Revista de información científica para la salud*, 35 (2021): 1-15.
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/445/4452032014/4452032014.pdf>
- Readhead, R. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, 2013. (Tesis de maestría).
http://200.62.146.130/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, C. (2020). Propuesta de un plan estratégico para la empresa Medi -Thermic S.A.S. Universidad Católica de Colombia. Disponible en:
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25490/1/PROPUESTA%20DE%20UN%20PLAN%20ESTRATEGICO%20PARA%20LA%20EMPRESA%20MEDI%20-%20THERMIC%20S.A.S..pdf>
- Rojas, Sierra y Valencia (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista espacios*, 39 (06): 1-11.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

Rosas y Valentín (2020). Eficiencia Profesional y su influencia en la Satisfacción del Usuario en el Puesto de Salud Huanchac-Huaraz, 2020. Universidad César Vallejo, Huaraz, Perú. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73090/Rosas_DYM-Valent%C3%ADn_HBE-SD.pdf?sequence=1

Saavedra y Hurtado (2017). Eficacia del plan estratégico institucional en la ejecución presupuestal de la Municipalidad Distrital Sanagorán, Provincia Sánchez Carrión, Departamento La Libertad 2017. Disponible en:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/17697>

Schalock, R., Verdugo, M., Lee, C.-S., Lee, T., Loon, J., Swart, K., & Claes, C. (2015). Manual de la Escala de Eficiencia y Eficacia Organizacional. Salamanca: INICO. Solórzano, S. y Alaña, T. (2015). Planeación estratégica. Universidad Técnica de Machala, Ecuador. Ediciones UTMCH, pp. 181.

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/6658>

Shenhar, A. y Dvir, D. (2007), Reinventing project management: the diamond approach to successful growth and innovation, Harvard Business Press.

Sierra, Madriz y Castillo (2018). Sistema de gestión de la productividad del sector servicio en el municipio San Cristóbal del estado Táchira, Venezuela. Revista Ciencia Unemi, 11(26): 63-78, Universidad Estatal de Milagro, Venezuela.

<https://www.redalyc.org/journal/5826/582661257006/html/>

Suarez y Gracia (2021). El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental. Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales. 6 (1):87-101.

<http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rehuso/v6n1/2550-6587-rehuso-6-01-00087.pdf>

Solórzano, S. y Alaña, T. (2015). Planeación estratégica. Universidad Técnica de Machala, Ecuador.

Torrents, J. (2006). Eficacia empresarial. Departamento de organización de empresas de la Universidad Privada de Catalunya. España.

<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/500/Eficacia%20Empresarial%20.pdf>

Wong, L. (2019). *Plan estratégico 2019 – 2021 para la mejora de la gestión empresarial de Almacenes de la Selva S.A.C.* Tarapoto. Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado, Chiclayo, Perú.

Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30416>

Zaid, A. (2019). Impact of Various Aspects on Efficiency of Labour Productivity in Building Construction Project. Proceedings of Sustainable Infrastructure Development & Management.

https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3375933

Zavaleta, E. (2021). Análisis de la gestión institucional en las unidades académicas de la Policía Nacional del Perú, 2020. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/68974>

IX. ANEXOS

Anexo A: Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA MEDICIÓN DE VARIABLES
Variable 1: Planeamiento Estratégico	Solórzano y Alaña (2015), manifestaron que: La planificación estratégica aporta al establecimiento de los objetivos y estrategias que direcciona las decisiones gerenciales; siendo relevante la labor en equipo y la comunicación precisa para el desarrollo. Se realiza el análisis interno vinculado al personal, implementando estrategias para el adecuado desempeño y se evalúan los logros midiendo el desempeño y realizando los cambios necesarios y correcciones respectivas (p. 24).	Implica establecer estrategias del servicio acorde a las necesidades de los usuarios, ya que forma parte del servicio que se debe brindar de manera eficiente.	Análisis Interno	Rotación del personal	1-2	Ordinal Tipo Likert: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1) Agrupado por niveles: Malo 35-51 Regular 52-67 Bueno 68-83
				Ausentismo	3-5	
				Ejecutar estrategias	6-7	
			Implementación de estrategias	Desempeño	8-10	
				Evaluación de desempeño	11-12	
				Cambios	13-15	
Variable 2: Eficiencia del personal	Carro y Gonzales (2012), consideraron que es el grado de uso de la mano de obra que se relaciona con los tiempos de trabajo y cantidad producida en la empresa asociada a los servicios que se brindan (p. 5).	La eficiencia del personal es relevante en la labor operativa considerando para ello la atención oportuna y el tiempo de servicio.	Atención oportuna	Cumplimiento	16-18	
				Satisfacción	19-22	
			Tiempo de servicio	Horario de trabajo	23-26	
				Disponibilidad	27-30	

Anexo B: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe el planeamiento estratégico y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el análisis interno y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la implementación de estrategias y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre evaluar resultados y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre planeamiento estratégico y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre análisis interno y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre implementación de estrategias y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre evaluar resultados y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre el planeamiento estratégico y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre análisis interno y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021.</p> <p>Existe relación entre implementación de estrategias y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021.</p> <p>Existe relación entre evaluar resultados y eficiencia del personal de la unidad de planeamiento operativo de la División Policial Chosica 2021.</p>	<p>Variable 1: Planeamiento Estratégico: Solórzano y Alaña (2015), manifestaron que: La planificación estratégica aporta al establecimiento de los objetivos y estrategias que direcciona las decisiones gerenciales; siendo relevante la labor en equipo y la comunicación precisa para el desarrollo. Se realiza el análisis interno vinculado al personal, implementando estrategias para el adecuado desempeño y se evalúan los logros midiendo el desempeño y realizando los cambios necesarios y correcciones respectivas (p. 24)</p>			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Análisis interno	Rotación del personal	1-2	Ordinal de orden Categorías: Tipo Likert: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
				Ausentismo	3-5	
			Implementación de estrategias	Ejecutar estrategias	6-7	
				Desempeño	8-10	
			Evaluar resultados	Evaluación de desempeño	11-12	
				Cambios	13-15	
			<p>Variable 2: Eficiencia del personal Carro y Gonzales (2012), consideraron que es el grado de uso de la mano de obra que se relaciona con los tiempos de trabajo y cantidad producida en la empresa asociada a los servicios que se brindan (p. 5)</p>			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles rangos
Atención Oportuna	Cumplimiento	16-18	Ordinal de orden Categorías: Tipo Likert: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)			
	Satisfacción	19-22				
Tiempo de servicio	Horario de trabajo	23-26				
	Disponibilidad	27-30				

Anexo C: Instrumentos

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario consta de 30 preguntas y es de carácter confidencial y reservado ya que los resultados serán utilizados sólo para la investigación. Se pide que conteste con sinceridad y deberán marcar con una "X" el valor de la calificación correspondiente.

CATEGORÍA		ESCALA
Siempre		5
Casi siempre		4
A veces		3
Casi nunca		2
Nunca		1

VARIABLE	ITEMS	PREGUNTAS					
		ESCALA					
PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO		Dimensión 1: Análisis interno					
		5	4	3	2	1	
	01	Considera que la rotación del personal en la División Policial Chosica es frecuente.					
	02	La falta de reconocimiento al personal causa rotación de personal en la División Policial Chosica.					
	03	Considera que el ausentismo del personal se debe a falta de organización en la División Policial Chosica.					
	04	Considera que el exceso de trabajo genera ausentismo en el personal.					
	05	La mala organización horario genera ausentismo en el personal de la División Policial Chosica.					
	ITEMS	Dimensión 2: Implementación de estrategias	5	4	3	2	1
	06	Considera que la falta de comunicación genera dificultades en la ejecución de estrategias.					
	07	La ejecución de estrategias operativas dinamiza el trabajo en la División Policial Chosica.					
	08	Considera que el desempeño del personal en la División Policial Chosica es excelente.					
	09	Las buenas estrategias operativas influyen en el buen desempeño del personal.					
	10	Se brinda respaldo al personal para lograr su buen desempeño.					
	ITEMS	Dimensión 3: Evaluar resultados	ESCALA				
		5	4	3	2	1	
11	La evaluación de desempeño del personal es importante para su integración en la División Policial Chosica.						

	12	Se valora la evaluación del desempeño porque se incentiva al personal con reconocimientos por su esfuerzo en la División Policial Chosica.						
	13	Los cambios implantados en la División Policial Chosica generan confianza en el personal.						
	14	La buena gestión en la División Policial Chosica, genera cambios importantes en el servicio.						
	15	La reunión de trabajo que se realiza con frecuencia en la División Policial Chosica, es relevante para observar los cambios en la labor operativa.						
VARIABLE	ITEMS	Dimensión 1: Atención oportuna	ESCALA					
EFICIENCIA DEL PERSONAL			5	4	3	2	1	
	16	El cumplimiento en las labores del personal asegura una atención oportuna.						
	17	Se valora el cumplimiento del personal con incentivos.						
	18	La buena labor del personal permite se cumplan las labores de manera idónea.						
	19	Considera que los usuarios del servicio están satisfechos por la labor brindada en la División Policial Chosica.						
	20	La buena programación horaria al personal asegura la satisfacción y conformidad del personal.						
	21	Considera que por el servicio brindado en la División Policial Chosica genera satisfacción en los usuarios del servicio.						
	22	La buena atención a los ciudadanos es relevante para el buen servicio.						
		ITEMS	Dimensión 2: Tiempo de servicio					
	23	Considera que el horario del trabajo del personal policial se cumple.						
	24	El personal de la División Policial Chosica tiene horarios flexibles.						
	25	El tiempo de servicio se direcciona según el horario disponible para el personal.						
	26	Se toma en cuenta la disponibilidad del personal para asignar horarios de trabajo.						
	27	El horario de trabajo del personal incorpora tiempos de receso.						
	28	El tiempo de servicio del personal es determinante en la calidad del servicio.						
	29	El horario de trabajo del personal se asigna según su disponibilidad.						
30	Considera que en la División Policial Chosica la disponibilidad del personal para ejercer sus labores permite se cumplan con el servicio adecuadamente.							

Anexo D: Validación de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: ANÁLISIS INTERNO		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Considera que la rotación del personal en la División Policial Chosica es frecuente	x		x		x		
2	La falta de reconocimiento al personal causa rotación de personal en la División Policial Chosica	x		x		x		
3	Considera que el ausentismo del personal se debe a falta de organización en la División Policial Chosica	x		x		x		
4	Considera que el exceso de trabajo genera ausentismo en el personal	x		x		x		
5	La mala organización horario genera ausentismo en el personal de la División Policial Chosica	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATÉGIAS		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Considera que la falta de comunicación genera dificultades en la ejecución de estrategias	x		x		x		
7	La ejecución de estrategias operativas dinamiza el trabajo en la División Policial Chosica	x		x		x		
8	Considera que el desempeño del personal en la División Policial Chosica es excelente	x		x		x		
9	Las buenas estrategias operativas influyen en el buen desempeño del personal	x		x		x		
10	Se brinda respaldo al personal para lograr su buen desempeño	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: EVALUAR RESULTADOS		Sí	No	Sí	No	Sí	No	

11	La evaluación de desempeño del personal es importante para su integración en la División Policial Chosica	x		x		x	
12	Se valora la evaluación del desempeño porque se incentiva al personal con reconocimientos por su esfuerzo en la División Policial Chosica	x		x		x	
13	Los cambios implantados en la División Policial Chosica generan confianza en el personal.	x		x		x	
14	La buena gestión en la División Policial Chosica, genera cambios importantes en el servicio	x		x		x	
15	La reunión de trabajo que se realiza con frecuencia en la División Policial Chosica, es relevante para observar los cambios en la labor operativa	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Juan Máximo Santa Cruz Carhuamaca** **DNI: 09328938**

Especialidad del validador: **Doctor en Gestión Publica**

Lima, 25 de julio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



JUAN MAXIMO
SANTA CRUZ CARHUAMACA
 Ingeniero Industrial
 CIP N° 243055

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EFICIENCIA DEL PERSONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: ATENCIÓN OPORTUNA		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
16	El cumplimiento en las labores del personal asegura una atención oportuna	x		x		x		
17	Se valora el cumplimiento del personal con incentivos	x		x		x		
18	La buena labor del personal permite se cumplan las labores de manera idónea	x		x		x		
19	Considera que los usuarios del servicio están satisfechos por la labor brindada en la División Policial Chosica	x		x		x		
20	La buena programación horaria al personal asegura la satisfacción y conformidad del personal	x		x		x		
21	Considera que por el servicio brindado en la División Policial Chosica genera satisfacción en los usuarios del servicio	x		x		x		
22	La buena atención a los clientes es relevante para el buen servicio	x		x		x		
DIMENSIÓN 1: TIEMPO DE SERVICIO		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
23	Considera que el horario del trabajo del personal policial se cumple	x		x		x		
24	El personal de la División Policial Chosica tiene horarios flexibles	x		x		x		
25	El tiempo de servicio se direcciona según el horario disponible para el personal	x		x		x		
26	Se toma en cuenta la disponibilidad del personal para asignar horarios de trabajo	x		x		x		
27	El horario de trabajo del personal incorpora tiempos de receso	x		x		x		
28	El tiempo de servicio del personal es determinante en la calidad del servicio	x		x		x		

29	El horario de trabajo del personal se asigna según su disponibilidad	x		x		x		
30	Considera que en la División Policial Chosica la disponibilidad del personal para ejercer sus labores permite se cumplan con el servicio adecuadamente	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Juan Máximo Santa Cruz Carhuamaca **DNI: 09328938**

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública

Lima, 25 de julio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



 JUAN MAXIMO
 SANTA CRUZ CARHUAMACA
 Ingeniero Industrial
 CIP N° 243055

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: ANÁLISIS INTERNO		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Considera que la rotación del personal en la División Policial Chosica es frecuente	x		x		x		
2	La falta de reconocimiento al personal causa rotación de personal en la División Policial Chosica	x		x		x		
3	Considera que el ausentismo del personal se debe a falta de organización en la División Policial Chosica	x		x		x		
4	Considera que el exceso de trabajo genera ausentismo en el personal	x		x		x		
5	La mala organización horario genera ausentismo en el personal de la División Policial Chosica	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATÉGIAS		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Considera que la falta de comunicación genera dificultades en la ejecución de estrategias	x		x		x		
7	La ejecución de estrategias operativas dinamiza el trabajo en la División Policial Chosica	x		x		x		
8	Considera que el desempeño del personal en la División Policial Chosica es excelente	x		x		x		
9	Las buenas estrategias operativas influyen en el buen desempeño del personal	x		x		x		
10	Se brinda respaldo al personal para lograr su buen desempeño	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: EVALUAR RESULTADOS		Sí	No	Sí	No	Sí	No	

11	La evaluación de desempeño del personal es importante para su integración en la División Policial Chosica	x		x		x	
12	Se valora la evaluación del desempeño porque se incentiva al personal con reconocimientos por su esfuerzo en la División Policial Chosica	x		x		x	
13	Los cambios implantados en la División Policial generan confianza en el personal	x		x		x	
14	La buena gestión en la División Policial Chosica genera cambios importantes en el servicio	x		x		x	
15	La reunión de trabajo que se realiza con frecuencia en la División Policial Chosica es relevante para observar los cambios en la labor operativa	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Gerónimo Blas Chávez

DNI: 08210403

Especialidad del validador: Mg. En Ingeniería de Sistemas

Lima, 26 de julio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Gerónimo Blas Chavez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EFICIENCIA DEL PERSONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: ATENCIÓN OPORTUNA		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
16	El cumplimiento en las labores del personal asegura una atención oportuna	x		x		x		
17	Se valora el cumplimiento del personal con incentivos	x		x		x		
18	La buena labor del personal permite se cumplan las labores de manera idónea	x		x		x		
19	Considera que los usuarios del servicio están satisfechos por la labor brindada en la División Policial Chosica	x		x		x		
20	La buena programación horaria al personal asegura la satisfacción y conformidad del personal	x		x		x		
21	Considera que por el servicio brindado en la División Policial Chosica genera satisfacción en los usuarios del servicio	x		x		x		
22	La buena atención a los clientes es relevante para el buen servicio	x		x		x		
DIMENSIÓN 1: TIEMPO DE SERVICIO		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
23	Considera que el horario del trabajo del personal policial se cumple	x		x		x		
24	El personal de la División Policial Chosica tiene horarios flexibles	x		x		x		
25	El tiempo de servicio se direcciona según el horario disponible para el personal	x		x		x		
26	Se toma en cuenta la disponibilidad del personal para asignar horarios de trabajo	x		x		x		
27	El horario de trabajo del personal incorpora tiempos de receso	x		x		x		

28	El tiempo de servicio del personal es determinante en la calidad del servicio	x		x		x		
29	El horario de trabajo del personal se asigna según su disponibilidad	x		x		x		
30	Considera que en la División Policial Chosica la disponibilidad del personal para ejercer sus labores permite se cumplan con el servicio adecuadamente	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Gerónimo Blas Chávez

DNI: 08210403

Especialidad del validador: Mg. En Ingeniería de Sistemas

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 26 de julio del 2022


Gerónimo Blas Chavez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: ANÁLISIS INTERNO		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Considera que la rotación del personal en la División Policial Chosica es frecuente	x		x		x		
2	La falta de reconocimiento al personal causa rotación de personal en la División Policial Chosica	x		x		x		
3	Considera que el ausentismo del personal se debe a falta de organización en la División Policial Chosica	x		x		x		
4	Considera que el exceso de trabajo genera ausentismo en el personal	x		x		x		
5	La mala organización horario genera ausentismo en el personal de la División Policial Chosica	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATÉGIAS		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Considera que la falta de comunicación genera dificultades en la ejecución de estrategias	x		x		x		
7	La ejecución de estrategias operativas dinamiza el trabajo en la División Policial Chosica	x		x		x		
8	Considera que el desempeño del personal en la División Policial Chosica es excelente	x		x		x		
9	Las buenas estrategias operativas influye en el buen desempeño del personal	x		x		x		
10	Se brinda respaldo al personal para lograr su buen desempeño							
DIMENSIÓN 3: EVALUAR RESULTADOS		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11	La evaluación de desempeño del personal es importante para su integración en la División Policial Chosica	x		x		x		

12	Se valora la evaluación del desempeño porque se incentiva al personal con reconocimientos por su esfuerzo en la División Policial Chosica	x		x		x		
13	Los cambios implantados en la División Policial Chosica generan confianza en el personal	x		x		x		
14	La buena gestión en la División Policial Chosica, genera cambios importantes en el servicio	x		x		x		
15	La reunión de trabajo que se realiza con frecuencia en la División Policial Chosica, es relevante para observar los cambios en la labor operativa	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Javier Francisco Panta Salazar

DNI: 02636381

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Publica

Lima, 27 de julio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Javier Francisco Panta Salazar
DNI. 02636381

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EFICIENCIA DEL PERSONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: ATENCIÓN OPORTUNA		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
16	El cumplimiento en las labores del personal asegura una atención oportuna	x		x		x		
17	Se valora el cumplimiento del personal con incentivos	x		x		x		
18	La buena labor del personal permite se cumplan las labores de manera idónea	x		x		x		
19	Considera que los usuarios del servicio están satisfechos por la labor brindada en la División Policial Chosica	x		x		x		
20	La buena programación horaria al personal asegura la satisfacción y conformidad del personal	x		x		x		
21	Considera que por el servicio brindado en la División Policial Chosica genera satisfacción en los usuarios del servicio	x		x		x		
22	La buena atención a los clientes es relevante para el buen servicio	x		x		x		
DIMENSIÓN 1: TIEMPO DE SERVICIO		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
23	Considera que el horario del trabajo del personal policial se cumple	x		x		x		
24	El personal de la División Policial Chosica tiene horarios flexibles	x		x		x		
25	El tiempo de servicio se direcciona según el horario disponible para el personal	x		x		x		
26	Se toma en cuenta la disponibilidad del personal para asignar horarios de trabajo	x		x		x		
27	El horario de trabajo del personal incorpora tiempos de receso	x		x		x		

28	El tiempo de servicio del personal es determinante en la calidad del servicio	x		x		x		
29	El horario de trabajo del personal se asigna según su disponibilidad	x		x		x		
30	Considera que en la División Policial Chosica la disponibilidad del personal para ejercer sus labores permite se cumplan con el servicio adecuadamente	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Javier Francisco Panta Salazar

DNI: 02636381

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública

Lima, 27 de julio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Javier Francisco Panta Salazar
DNI. 02636381

Anexo E: Data de encuestas

No	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO														Total	EFICIENCIA DEL PERSONAL										Total	Dimensiones			Dimensiones					
	Análisis interno					Implementación de estrategias					Evaluar resultados					Atención oportuna					Tiempo de servicio						planeamiento estrategico			Eficiencia del personal					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14		P15	p16	p17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24		S25	S26	S27	S28	S29	S30	d1	d2	d3
1	4	3	4	4	3	4	3	4	1	3	3	4	4	4	52	3	4	3	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	51	18	15	19	21	30	
2	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	5	54	4	3	4	3	2	3	4	3	4	5	4	5	58	19	15	20	23	35		
3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	73	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	73	25	23	25	33	40		
4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	54	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	57	18	16	20	23	34		
5	4	3	5	5	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	56	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	5	55	21	16	19	23	32		
6	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	66	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	70	20	23	23	32	38		
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	25	25	25	35	40		
8	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	71	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	74	22	24	25	34	40		
9	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	56	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	57	19	17	20	25	32		
10	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	63	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	65	21	20	22	29	36		
11	4	4	4	3	3	3	2	5	2	4	3	4	4	5	54	3	3	2	5	2	4	3	4	4	4	5	4	57	18	16	20	22	35		
12	4	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	62	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	65	19	21	22	30	35		
13	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	62	22	20	20	29	33		
14	4	2	3	2	4	3	4	2	2	2	2	4	5	4	47	4	3	4	2	2	2	2	4	5	4	4	3	5	53	15	13	19	19	34	
15	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2	1	3	4	34	2	2	3	2	1	3	2	1	3	4	4	1	4	40	9	11	14	15	25	
16	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	71	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	70	25	21	25	31	39	
17	4	3	4	4	3	4	3	4	1	3	3	4	4	4	52	3	4	3	4	1	3	3	4	4	4	4	2	4	51	18	15	19	21	30	
18	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	5	54	4	3	4	3	2	3	4	3	4	5	4	5	5	58	19	15	20	23	35	
19	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	73	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	73	25	23	25	33	40	
20	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	54	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	57	18	16	20	23	34	
21	4	3	5	5	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	56	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	5	3	4	55	21	16	19	23	32
22	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	66	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	70	20	23	23	32	38	
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	25	25	25	35	40	
24	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	71	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	74	22	24	25	34	40	
25	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	56	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	57	19	17	20	25	32	
26	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	63	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	65	21	20	22	29	36	
27	4	4	4	3	3	2	5	2	4	3	4	4	4	5	54	3	3	2	5	2	4	3	4	4	4	5	4	5	57	18	16	20	22	35	
28	4	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	62	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	65	19	21	22	30	35	
29	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62	22	20	20	29	33	
30	4	2	3	2	4	3	4	2	2	2	2	4	5	4	47	4	3	4	2	2	2	2	4	5	4	4	3	5	53	15	13	19	19	34	
31	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2	1	3	4	34	2	2	3	2	1	3	2	1	3	4	4	1	4	40	9	11	14	15	25	
32	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	71	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	70	25	21	25	31	39
33	4	3	4	4	3	4	3	4	1	3	3	4	4	4	52	3	4	3	4	1	3	3	4	4	4	4	2	4	51	18	15	19	21	30	
34	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	5	54	4	3	4	3	2	3	4	3	4	5	4	4	5	58	19	15	20	23	35	
35	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	73	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	73	25	23	25	33	40	
36	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	54	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	57	18	16	20	23	34	
37	4	3	5	5	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	56	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	5	3	4	55	21	16	19	23	32
38	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	66	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	70	20	23	23	32	38	
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	25	25	25	35	40	
40	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	71	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	74	22	24	25	34	40	
41	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	56	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	5	57	19	17	20	25	32	
42	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	63	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	65	21	20	22	29	36	
43	4	4	4	3	3	3	2	5	2	4	3	4	4	4	54	3	3	2	5	2	4	3	4	4	4	5	4	5	57	18	16	20	22	35	
44	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	62	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	65	19	21	22	30	35	
45	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62	22	20	20	29	33	
46	4	2	3	2	4	3	4	2	2	2	2	4	5	4	47	4	3	4	2	2	2	2	4	5	4	4	3	5	53	15	13	19	19	34	
47	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2	1	3	4	34	2	2	3	2	1	3	2	1	3	4	4	1	4	40	9	11	14	15	25	
48	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	71	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	70	25	21	25	31	39
49	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2	1	3	4	34	2	2	3	2	1	3	2	1	3	4	4	1	4	40	9	11	14	15	25	
50	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	71	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	70	25	21	25	31	39

Anexo F: Análisis de fiabilidad

En el presente el análisis de fiabilidad mediante Alfa de Cronbach se hace para demostrar la valoración de los ítems de la investigación mediante la siguiente tabla de equivalencia.

Coeficiente de Alfa	Rango
>0.9 a 0.95	Excelente
>0.8	Bueno
>0.7	Aceptable
>0.6	Cuestionable
>0.5	Pobre
>0.5	Inaceptable

Estadísticas de fiabilidad de la variable planeamiento estratégico.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	15

De la tabla se tiene que el valor de Alfa de Cronbach resultó 0.959, siendo una excelente fiabilidad, tal que se asegura la idoneidad de los ítems considerados en la investigación.

Estadísticas de fiabilidad de la variable eficiencia del personal.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	15

De la tabla se tiene que el valor de Alfa de Cronbach resultó 0.944, siendo una excelente fiabilidad, tal que se asegura la idoneidad de los ítems considerados en la investigación.

Anexo G: Permiso de la Institución donde se realizó la investigación

**EL CORONEL PNP. HILDEBRANDO JAVIER JESÚS DELGADO PRADO
JEFE DE LA DIVISIÓN POLICIAL DE CHOSICA QUE SUSCRIBE.**

AUTORIZA

Al, **ST3. PNP Jorge David ARCE TUANAMA**, identificado con CIP. N°.31374121, perteneciente a la DIVPOL CHOSICA-UNIPLOPE tiene autorización para realizar trabajo de investigación en la elaboración de su Tesis titulada "PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y EFICIENCIA DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE PLANEAMIENTO OPERATIVO DE LA DIVISIÓN POLICIAL CHOSICA 2021", para poder obtener su Título Profesional en la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Nacional Federico Villareal.

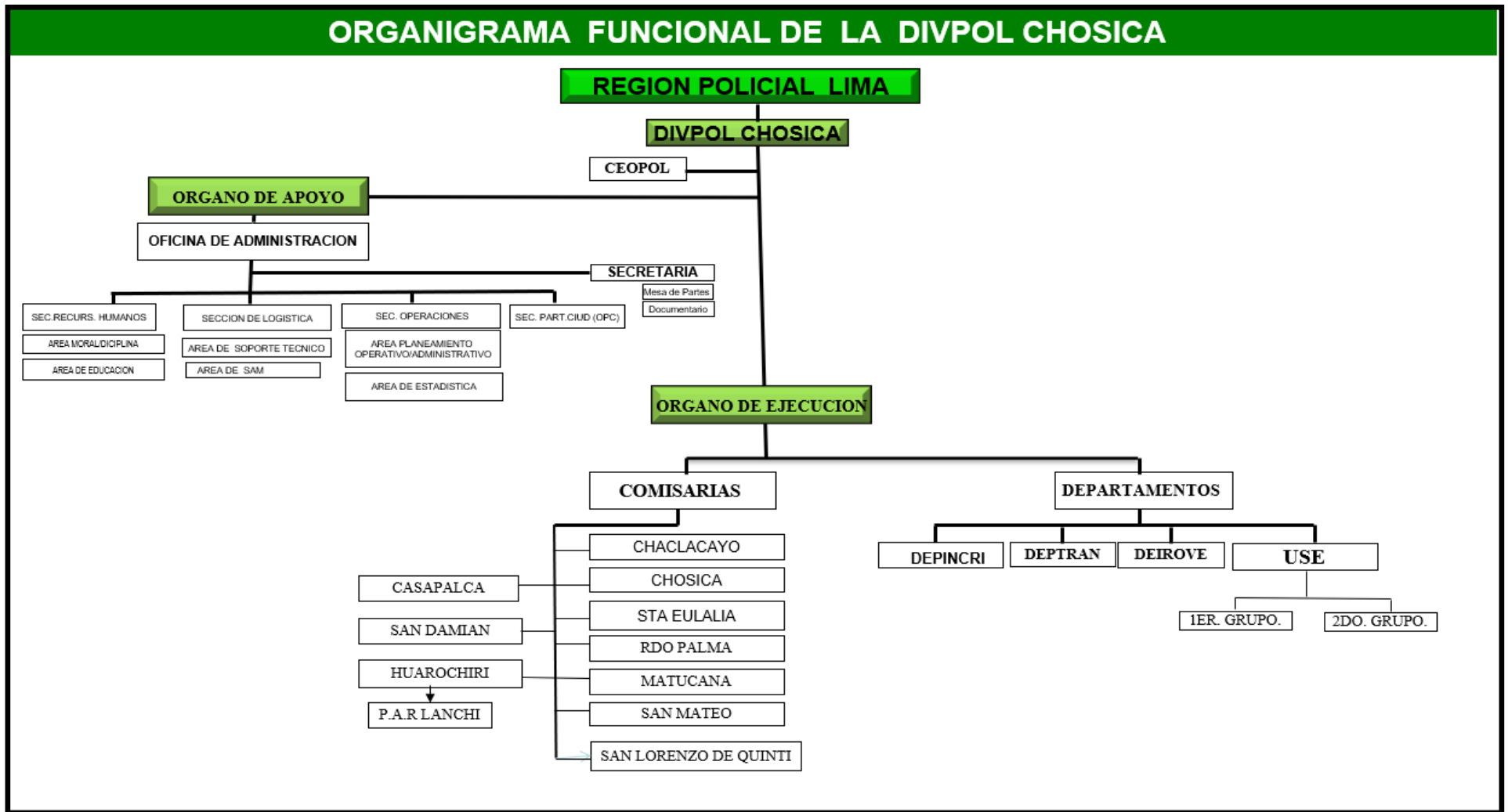
Se expide la presente a solicitud del interesado antes mencionado para los fines consiguientes.

Chosica, 15 de abril del 2022.



CA-219253
Hildebrando J.J. DELGADO PRADO
CRNL. PNP
JEFE DE LA DIVPOL CHOSICA

Anexo H: Organigrama funcional de la DIVPOL CHOSICA.



Anexo J: Cuadros estadísticos en Excel.

CUADRO DE MEDIDAS DE PROTECCION CORRESPONDIENTE A LA 2DA QUINCENA NOVIEMBRE 2021, DIVPOL CHOSICA.

N°	DATOS DE LA COMISARIA							MEDIDAS DE PROTECCIÓN REGISTRADAS			DETENIDOS EN FLAGRANCIA POR INCUMPLIMIENTO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN
	REGION POLICIAL	DIVISION POLICIAL	COMISARIA	UBIGEO	DEPARTAMENTO COMISARIA	PROVINCIA COMISARIA	DISTRITO COMISARIA	DEL 16 AL 30 NOV 2021			DEL 16 AL 30 NOV 2021
								SEVERO	MODERADO	LEVE	
TOTAL								13	12	37	3
1	REGIÓN POLICIAL LIMA	CHOSICA	CASAPALCA	150705	LIMA	HUAROCHIRI	CHICLA	0	0	1	0
2	REGIÓN POLICIAL LIMA	CHOSICA	CHACLACAYO	150107	LIMA	LIMA	CHACLACAYO	10	3	10	1
3	REGIÓN POLICIAL LIMA	CHOSICA	CHOSICA	150118	LIMA	LIMA	LURIGANCHO	1	2	9	2
4	REGIÓN POLICIAL LIMA	CHOSICA	HUAROCHIRI	150709	LIMA	HUAROCHIRI	HUAROCHIRI	0	0	0	0
5	REGIÓN POLICIAL LIMA	CHOSICA	MATUCANA	150701	LIMA	HUAROCHIRI	MATUCANA	0	0	0	0
6	REGIÓN POLICIAL LIMA	CHOSICA	RICARDO PALMA	150714	LIMA	HUAROCHIRI	RICARDO PALMA	0	0	7	0
7	REGIÓN POLICIAL LIMA	CHOSICA	SAN DAMIAN	150718	LIMA	HUAROCHIRI	SAN DAMIAN	0	0	0	0
8	REGIÓN POLICIAL LIMA	CHOSICA	SAN LORENZO DE QUINTI	150721	LIMA	HUAROCHIRI	SAN LORENZO DE QUINTI	0	0	0	0
9	REGIÓN POLICIAL LIMA	CHOSICA	SAN MATEO	150722	LIMA	HUAROCHIRI	SAN MATEO	2	1	3	0
10	REGIÓN POLICIAL LIMA	CHOSICA	SANTA EULALIA	150728	LIMA	HUAROCHIRI	SANTA EULALIA	0	6	7	0




 OA-213412
 Gilberto Segundo CASTAÑEDA CHAVEZ
 CRNL. PNP
 JEFE DE LA DIVPOL CHOSICA




 SP-30854904
 Juan A. NACCHA CHACCHI
 SOS. PNP

POLICIA NACIONAL DEL PERU



REGPOL-LIMA

CUADRO CONSOLIDADO DEL RESULTADO DE PRODUCCION DIARIA DEL 29 AL 30 DE NOVIEMBRE DEL 2021

REGION POLICIAL LIMA	MEGA OPERATIVOS	CANTIDAD DE OPERATIVOS	DETENIDOS			RETENIDOS	DROGA DECOMISADA ENVOLTORIOS			ARMAS INCAUTADAS			GRANADAS DE GUERRA	EXPLOSIVOS	VEHICULOS MAYORES			VEHICULOS MENORES			PERSONAS CON RESULTADO POSITIVO ALCOHOLEMIA	INFRACCIONES POR LUNAS OSCURECIDAS	PAPELETAS IRNT VEHICULOS MAYORES	BANDAS DESARTICULADAS	INTERVENCION A EXTRANJEROS	
			RQ	DD FLAGRANCIA	DD MANDATO JUDICIAL		PBC	CC	MARIHUANA	ARMAS DE FUEGO PUÑO	ARMAS DE FUEGO LARGO	ARMAS BLANCAS			INTERVENIDOS POR DCP	VEHICULOS CON OC	VEHICULOS RECUPERADOS	VEHICULOS INTERNADOS AL DOV	INTERVENIDOS POR DCP	VEHICULOS CON OC						VEHICULOS RECUPERADOS
DIVPOL CHOSICA																										
SANTA EULALIA	1																									
SAN MATEO	1																									
RICARDO PALMA	1		1																							
SAN DAMIAN	1																									
HUAROCHIRI																										
CHACLACAYO	1	1																							26	
CHOSICA	1		1												1						1				16	
SAN LORENZO DE QUINTI																										
MATUCANA																										
CASAPALCA	1																									
DEPINCRI CHA - CHO	1		1				70			2																
TOTAL	8		1	3			70			2					1						1				42	

Anexo K: Uso del Sistema Integrado de Gestión.



PERÚ Ministerio del Interior

Sistema Integrado de Gestión de Expedientes - SIGE

Usuario: JORGE DAVID ARCE
TUANAMA
Oficina: REGION POLICIAL LIMA - DIVISION
POLICIAL CHOSICA
Perfil: OPERADOR
[Cerrar Sesion](#)

Tablas
Movimiento
Consulta/Reportes
Sistema
Utilitarios

Documento Externo
 Documento Interno
 Anexar a Exp.Externo
 Anexar a Exp.Interno
 Bandeja General

Atención a usuarios

ORGANOS POLICIALES

Correo	Teléfono	Anexo
utd.ofitic@policia.gob.pe	5180000	2669

Central de consultas: Desde celulares y teléfonos fijos a nivel Nacional **(01)-5180000 Anexo 2669**, dirección electrónica **utd.ofitic@policia.gob.pe**