

## Planeación Estratégica y su Relación con la Gestión institucional de una Empresa de Servicios del Estado de Aguascalientes

Strategic Planning and its Relationship with the Institutional Management of a Services Company in the State of Aguascalientes

Miriam Malo Torres <sup>a</sup>  
Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de  
Aguascalientes, México  
miriam.mt@aguascalientes.tecnm.mx

Recibido: 10 julio 2024  
Aceptado: 10 febrero 2025

Mariana Muñoz Muñoz  
Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de  
Aguascalientes, México

María Angélica Rodríguez Esquivel  
Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de  
Aguascaliente, México

María de los Ángeles Silva Olvera  
Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de  
Aguascalientes, México

### Resumen:

Esta investigación tiene como objetivo analizar las correlaciones significativas entre la Planeación Estratégica (PE) y las Gestión Institucional de una empresa de servicios mecánicos del estado de Aguascalientes, a partir de un estudio de caso. La pregunta de investigación fue ¿Hay una relación significativa entre la Planeación estratégica y Gestión institucional? Se planteó la siguiente hipótesis: H.: No hay una relación significativa entre la planeación estratégica y gestión institucional. ¿El diseño de un plan estratégico solucionará los problemas para que facilite la competencia y alcance de los objetivos de la empresa y que relación tendrá con la gestión institucional? Se aplicó un cuestionario con escala tipo Likert de 5 puntos de tres fragmentos: descriptivos, planeación estratégica y gestión institucional. Se aplicó validez de constructo con análisis de medida de adecuación muestral ( $KMO > 0.5$ ) y prueba de esfericidad de Bartlett ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), se eliminaron varias dimensiones de ambas variables. Además, se analizó la fiabilidad con análisis de consistencia (Alpha de Cronbach,  $\alpha > 0.985$ ). Para la variable Planeación estratégica se aplicó un cuestionario que está diseñado con 59 ítems (Acevedo y Gaspar, 2018; González, 2010; Vázquez, 2017a) para la variable Gestión institucional está diseñado con 51 ítems (Vereau y Cojal, 2005; Vázquez, 2017b). Se presenta un análisis de los estadísticos descriptivos de la muestra. Para el análisis de correlación se realizaron la prueba de normalidad grafica (histograma) y el test estadístico Kolmogórov-Smirnov (sig. Asintótica  $< 0.05$ ), presentando una distribución no normal; por tanto, se aplicó la prueba de correlación Rho Spearman.

**Palabras clave:** Planeación estratégica, Gestión institucional, Empresa de servicios.

### Abstract:

This research aims to analysis the significant correlations between Strategic Planning and Institutional Management of a mechanical services company in the state of Aguascalientes, based on a case study. The research question was: Is there a significant relationship between Strategic Planning and Institutional Management? The following hypothesis was proposed: H0: There is no significant relationship between strategic planning and institutional management. Will the design of a strategic plan solve the problems so that it facilitates competition and achievement of the company's objectives and what relationship will it have with institutional management? A questionnaire with a 5-point Likert-type scale of three parts was applied: descriptive, strategic planning and institutional management. Construct validity was applied with analysis of the measurement of sampling adequacy ( $KMO > 0.5$ ) and Bartlett's sphericity test ( $p\text{-value} \leq 0.05$ ), several dimensions of both variables were eliminated. In addition, reliability was analyzed with consistency analysis (Cronbach's Alpha,  $\alpha > 0.985$ ). For the variable Strategic planning, a questionnaire was applied that is designed with 59 items (Acevedo y Gaspar, 2018; González, 2010; Vázquez, 2017a) for the variable Institutional management it is designed with 51 items (Vereau y Cojal, 2005; Vázquez, 2017b). An analysis of the descriptive statistics of the

### Notas de autor

Autor de contacto: miriam.mt@aguascalientes.tecnm.mx

sample is presented. For the correlation analysis, the graphic normality test (histogram) and the Kolmogorov-Smirnov statistical test (asymptotic sig. < 0.05) were performed, presenting a non-normal distribution; Therefore, the Rho Spearman correlation test was applied.

**Keywords:** Strategic planning, Institutional management, Service company.

## Introducción

En este artículo, el lector encontrará los resultados de una investigación que tienen como fin buscar las relaciones significativas entre las variables de estudio, así como una descripción de la muestra estudiada.

Esta investigación está orientada a una empresa mecánica automotriz, que ha tenido funcionalidad rentable desde sus inicios en el año 1998, sin contar con ningún tipo de organización administrativa, operacional o de cualquier otro tipo hasta la fecha. En esta primera etapa se limitará a un estudio correlacional, para entender cómo los diferentes comportamientos de ambas variables se comportan entre sí. Para recopilar dicha información, se aplicó la encuesta a 30 trabajadores y proveedores directos (Fabila *et al.*, 2013).

Planteamiento del problema. Uno de los principales problemas a los que se enfrenta la empresa es la distribución de funciones debido a que no existe direccionamiento, ni distribución adecuada del personal para delegar funciones específicas y economizar tiempo, para de esta manera realizar la entrega oportuna de los vehículos.

La empresa ha logrado un crecimiento constante, pero debido a la casi nula planeación estratégica no se ha logrado un desarrollo profesional, eficaz y sustentable, que se vea reflejado en la calidad del servicio ofrecido. Esta investigación es un esfuerzo a favor del crecimiento de la empresa y su institucionalización.

Es por lo que la empresa quiere encontrar la relación que existe entre la variable planeación estratégica y la gestión institucional para desarrollar mejores planes y programas.

El objetivo de esta investigación es estudiar las correlaciones significativas entre la Planeación Estratégica y la Gestión Institucional de la empresa. Siempre se busca mejorar la gestión de las empresas esto, con el fin de ofrecer un trabajo más eficiente, un servicio de calidad y una capacitación oportuna a los trabajadores para lograr la mejor versión del servicio ofrecido (Vázquez, 2017b). Con esto, aumentará la productividad y competitividad.

Esta investigación brinda la oportunidad de estudiar la teoría entre las dos variables aplicada en un caso práctico. Así como cubrir la necesidad social de dar información para ayudar al estudio de micros, pequeñas y medianas empresas; desde una perspectiva de la ciencia de la administración para entender hasta qué punto la Planeación estratégica ayuda a los empresarios y emprendedores a tener éxito en el desarrollo de los planes y la ejecución de estos.

## Fundamentos teóricos

Planeación estratégica. Armijo la define como una herramienta de gestión que permite apoyar las decisiones de las organizaciones entorno a las actividades propias de la empresa y los planes que debe de realizar para afrontar el futuro de manera positiva, así como estar preparado para los cambios siempre realizando estos retos con eficiencia, eficacia y calidad, en este caso en los servicios automotrices que ofrece la empresa (Armijo, 2011).

Específicamente en el giro empresarial, la planeación estratégica debe abarcar a la organización entera. Esto se debe de hacer considerando el horizonte de tiempo, el alcance, contenido y la definición que la alta gerencia establezca como curso de acción (Chiavenato y Arao, 2011).

Las estrategias más recomendadas son la mejora de la calidad del servicio y el manejo de precios; así como las estrategias de mercadotecnia y competitividad. Debe considerarse la innovación del servicio como una opción

viable en relación con el costo de oportunidad. También se sugiere que la empresa sea flexible para adaptarse a cualquier cambio en el servicio, y defienda el prestigio de la empresa y su buena publicidad (Castañeda *et al.*, 2008).

Esta variable está compuesta por las dimensiones:

- *Conocimiento de la PE.* Es una actividad de gestión del conocimiento y apoya a la planificación estratégica, permite definir y mejorar la cultura organizacional, utiliza herramientas y elementos del entorno empresarial (Pérez y Pino, 2018).
- *Intención estratégica.* Son actividades que se realizan cuando se crea la empresa, define el compromiso de los de los fundadores, socios o directivos con el objetivo de cumplir con los objetivos y metas propuestos. Es una energía fundamental que impulsa la creación de la empresa en sus primeras etapas (Sánchez *et al.*, 2021).
- *Recursos humanos.* Son las actividades que la empresa realiza para captar, integrar, capacitar, desarrollar a sus empleados o partes interesadas para optimizar este factor en la organización. Todo en base a los objetivos y necesidades inmediatas y futuras de la organización (Muñiz *et al.*, 2022).
- *Mercado y competencia comercial.* Las competencias son las habilidades necesarias que se deben desarrollar por los integrantes de la empresa con el objetivo de ayudar a la empresa a identificar, adaptarse y superar el entorno empresarial y mejorar la competitividad. Permitiendo a la alta gerencia desarrollar y alcanzar los objetivos comerciales y los desafíos del mercado (Hurtado *et al.*, 2019).
- *Desarrollo económico.* Es el diseño de un plan empresarial con el objetivo de definir las metas económicas, siendo un instrumento para gestionar así mismo los objetivos sociales, cuidando los asuntos ambientales. Involucra todos los niveles de la organización, siendo una herramienta fundamental para que la organización tome decisiones interiores respecto a la evolución y crecimiento institucional a corto y mediano plazo (Rosado *et al.*, 2020).
- *Procesos de la PE.* Es una herramienta para determinar la posición estratégica en donde se encuentra la empresa u organización. En donde se prioriza los objetivos estratégicos y económicos. Es parte del plan estratégico de la empresa. Se desarrolla, ejecuta, gestiona de forma diaria y constante. Es importante, revisar y modificar de acuerdo con las no conformidades encontradas (Solano *et al.*, 2021).
- *Evaluación.* Es la evaluación de la planeación estratégica aplicada en la empresa, se considera un conjunto de herramientas para la evaluación sistemática de plan estratégico, en donde se consideran el cumplimiento de los objetivos y de las metas propuestas (Burgo, 2022). Para ello, se utilizan datos, indicadores y resultados de procesos como las variables para medir la diferencia entre los objetivos y el progreso de estos (Torralva, 2020).
- *Instrumentos de la PE.* Son las herramientas necesarias y sugeridas por varios autores para llevar una planificación estratégica exitosa, entre ellas se encuentran las siguientes: diagrama de Ishikawa, diagramas de flujo, diagramas causales, análisis FODA, análisis 360°, diagramas de control, diagramas de Pareto, análisis PESTEL, esta lista es enunciativa no limitativa (Palacios, 2020). Se consideran herramientas gerenciales y tienen como objetivo identificar las acciones necesarias para los procesos teóricos a prácticos dentro de la planeación estratégica (Quiroz *et al.*, 2020).

*Gestión institucional.* Es una necesidad institucional gestionar, administrar y optimizar eficientemente recursos en el área automotriz (Osejos, 2022). Es una herramienta administrativa encargada de la ejecución para obtener las metas que se plantea la empresa en la planeación estratégica (Navarro, 2017). Esta hace referencia a la reducción y simplicidad de los procesos o funciones, sin perder la productividad y calidad (Hurtado, 2017). Está compuesta por una serie de pasos sistemáticos con el objetivo de mejorar cada una de las áreas de la empresa (Peralta, 2016).

Es un proceso de control de las actividades más relevantes, importantes y cruciales de la empresa. Se deben de alcanzar las metas y objetivos mediante la participación en equipo cumpliendo con las expectativas de calidad del cliente, ya sean pactadas u ofrecidas (Orozco, 2015).

Esta variable está compuesta por las dimensiones:

- *Cultura organizacional*. Esta dimensión se cumple cuando la empresa establece de forma consciente valores, creencias, hipótesis y teorías dentro de la organización para configurar un modelo de comportamiento e interacción, incluye como debe ejercerse el liderazgo y en general como debe de llevarse las actividades laborales de forma armónica y eficiente (Ruiz y Pinchi, 2016). Sí la cultura laboral permea de forma positiva permite al empleado desarrollarse con calidad y productividad. Por ello la importancia de implementar en base al respeto, perspectiva de género, sin violencia y sin discriminación (Trujillo, 2019).
- *Clima laboral*. Se refiere al ambiente en donde se desarrollan las actividades laborales y se constituye por las interacciones entre los miembros de la empresa o institución. Es importante, porque esta influye de manera directa en el ánimo de los empleados (Pilacúan *et al.*, 2023). Hay que deslindar las responsabilidades y las autoridades de forma expresa, explícita y documentada, para que la cooperación y la direccionalidad de las personas y procesos sea en bien de la mejora continua de la institución (Meléndez y Bardales, 2020).
- *Liderazgo gerencial*. Generalmente conocido como liderazgo institucional, tiene como objetivo supervisar y organizar el desempeño de los colaboradores y empleados como un equipo. Este liderazgo se basa en el cumplimiento de metas en base a incentivos. No es limitativo, el gerente puede complementar su liderazgo con otros tipos. Pero debe de manifestarse este par que la empresa mejore su gestión institucional (Cárdenas *et al.*, 2022).
- *Funciones administrativas*. Estas tienen como objetivo hacer de la empresa una institución eficaz, por tanto, se basa en coordinar las labores y actividades laborales necesarias para administrar los recursos de la empresa. Esto basándose, en los objetivos y metas institucionales. Sirve para integrar los procesos y conducirlos como un equipo para planificar, organizar, dirigir y controlar a la empresa como un proyecto integrador y funcional (Álvarez, 2021).
- *Planificación*. Parte del proceso de la gestión que integra de forma visionaria las decisiones de largo plazo y que dan como resultado la misión, visión, programas, metas y objetivos (Vargas *et al.*, 2019).
- *Organización*. Es el establecimiento de un orden sistemático, en donde se establecen las jerarquías y sus subordinados. Se necesita que se codifique y ordene todos los niveles y las relaciones de interdependencia (Ventura *et al.*, 2023).
- *Dirección*. Subproceso estratégico para asegurar el desarrollo efectivo de los procesos. Tiene una relación directa con la cultura organizacional y la dirección establece los principios por los que se dirigen los empleados. Es convencer, integrar, motivar a los colaboradores en base al liderazgo (Saltos y Guerrero, 2022).
- *Control*. Evalúa el grado de cumplimiento de los diferentes factores de la empresa. Estos son establecidos previamente en base a las metas y objetivos (Corrales y Mozo, 2021).

## Materiales y métodos

*Método*. La investigación desarrollada fue no experimental, de tipo correlacional y descriptiva. De enfoque cuantitativo de corte transversal (Jiménez, 2013).

*Hipótesis*.  $H_0$ : No existe una correlación significativa entre la planeación estratégica y la gestión institucional de la empresa.

*Población y muestra.* La población estuvo conformada por 30 participantes, se aplicó un censo (Larios, 1999). Por la cantidad de encuestas aplicadas se puede aseverar que cumple con el teorema del límite central y por tanto, la media muestral sigue una distribución no normal (Campo, 2006).

*Técnica e instrumento.* El instrumento de medición para la parte de planeación estratégica se basó en el trabajo de Acevedo y Gaspar (2018), González (2010) y Vázquez (2017a) y está constituido por 59 ítems. La segunda parte es el cuestionario de gestión institucional con 51 ítems, y fue una adaptación de Vereau y Cojal (2005) y Vázquez (2017b). Para la operacionalización de las variables se realizó el modelo de la Tabla 1.

TABLA 1  
Operacionalización de las variables

<b>Variables</b>	
<b>Nivel de medición: Ordinal</b>	
<b>Planeación estratégica (PE)</b>	<b>Gestión institucional</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conocimiento de la PE</b></li> <li>• <b>Intención estratégica</b></li> <li>• <b>Recursos humanos</b></li> <li>• <b>Mercado y competencia comercial</b></li> <li>• <b>Desarrollo económico</b></li> <li>• <b>Procesos de la PE</b></li> <li>• <b>Evaluación</b></li> <li>• <b>Instrumentos de la PE</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cultura organizacional</b></li> <li>• <b>Clima laboral</b></li> <li>• <b>Liderazgo gerencial</b></li> <li>• <b>Funciones administrativas</b></li> <li>• <b>Planificación</b></li> <li>• <b>Organización</b></li> <li>• <b>Dirección</b></li> <li>• <b>Control</b></li> </ul>

Fuente: Acevedo y Gaspar, 2018; González, 2010; Vázquez, 2017a, Vereau y Cojal, 2005; Vázquez, 2017b.

El estudio fue de manera virtual por medio de la publicación del cuestionario en Google Forms y codificado en Excel®. Los análisis estadísticos se realizaron en el programa SPSS® V. 20.

## Resultados y discusión

Validez y fiabilidad del instrumento de medición:

a) *Validez de constructo o contraste en el modelo factorial.* Se aplicó el test KMO (Kaiser, Meyer y Olkin) con el objetivo de establecer las relaciones de los coeficientes correlacionales, se considera sólo valores igual o mayor a 0.60 como significativos, los demás se excluyen (Campo, 2006). A la par se debe de aplicar la prueba de esfericidad de Bartlett que evalúa la aplicabilidad del análisis factorial se utilizan las dimensiones siempre y cuando Significancia [Sig. (p-valor) < 0.05] (Jiménez, 2013).

En la Tabla 2 se muestran los valores para planeación estratégica y en la Tabla 3 los valores para gestión institucional. Se puede aseverar que la relación entre los componentes de las variables es de mediana ( $0.6 \leq \text{KMO} \leq 0.8$ ). Se puede aplicar el análisis factorial ya que sí: Sig. (0.000) < 0.05 no se rechaza H0 (hipótesis nula). Estas servirán para posteriores análisis descriptivos, pero no serán consideradas en el análisis factorial de este estudio.

TABLA 2  
Prueba de KMO y Bartlett: Planeación estratégica (PE).

Variables	Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	Prueba de esfericidad de Bartlett		Sig.	No. de ítems
		Aprox. Chi <sup>2</sup>	G1		
Conocimiento de la PE	0.741	314.903	28	<0.000	8
Intención estratégica	0.600	689.575	55	<0.000	11
Recursos humanos	0.745	97.199	10	<0.000	5
Mercado y competencia comercial	0.648	314.653	28	<0.000	8
Desarrollo económico	0.817	417.409	36	<0.000	9
Procesos de la PE	0.810	357.441	21	<0.000	7
Evaluación		No roto			5
Instrumentos de la PE	0.737	298.625	15	<0.000	6

Fuente: SPSS® v.20.

TABLA 3  
Prueba de KMO y Bartlett: Gestión institucional (GI).

Variables	Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	Prueba de esfericidad de Bartlett			No. de ítems
		Aprox. Chi <sup>2</sup>	GI	Sig.	
Cultura organizacional	0.659	242.704	10	<0.000	5
Clima laboral	0.777	163.131	6	<0.000	4
Liderazgo gerencial		No roto			7
Funciones administrativas	0.793	406.189	15	<0.000	6
Planificación	0.779	442.893	28	<0.000	8
Organización		No roto			7
Dirección	0.679	295.404	21	<0.000	7
Control		No roto			7

Fuente: SPSS® v.20.

Las dimensiones que no rotaron se eliminaron de los siguientes análisis, ya que no cumplieron con los criterios de las pruebas anteriores para la aplicabilidad del análisis factorial. De planeación estratégica se eliminó: Evaluación. De Gestión institucional, se eliminó: Liderazgo gerencial, Organización y Control.

b) *Fiabilidad.* Análisis de consistencia (Alpha de Cronbach). En ambas variables se tienen valores superiores a 0.70 por tanto se puede aseverar que hay consistencia interna de las escalas, es decir la correlación entre los ítems, y se establece la homogeneidad (Campos, 2006; Pardo y Ruiz, 2002), ver Tabla 4.

TABLA 4  
Estadísticas de fiabilidad de las variables

Variable	Alfa de Cronbach	No. de ítems
Planeación estratégica (PE)	0.988	54
Gestión institucional (GI)	0.985	30

Fuente: SPSS® v.20.

*Análisis descriptivo de los datos.* De los 30 sujetos encuestados, 4 son mujeres (13.3%) y 26 son hombres (86.7%). De ambos, el 80% tiene entre 40 a 49 años, un 6.7% tiene hasta 29 años, un 6.7% entre 30 a 39 años y el resto tiene más de 50 años. De estos, el 30% tiene educación básica o técnica, el 56.7% tiene licenciatura y el 13.3% tienen maestría. El 20% tiene hasta 10 años de experiencia profesional, el 46.7% tiene entre 11 a 20 años, el resto tiene más de 21 años. El 50% de los participantes trabaja en el turno matutino (oficina) y el resto en turno mixto (taller).

*Correlaciones.* Se aplicó test de normalidad con la prueba de Kolmogórov-Smirnov de 1 muestra y un análisis gráfico. Los datos analizados no siguen una distribución normal. Por tanto, la correlación no paramétrica a obtener es la prueba Rho de Spearman (Pardo y Ruiz, 2002). Se presentan las correlaciones

existentes entre las variables. Se mencionará la significancia al 0.01\*\* con una probabilidad de error del 99% positivas (ver Tabla 5).

Como se puede observar, que la empresa tenga un plan programático institucional favorece que los empleados tengan una correcta inducción en sus tareas (0.999), se ejecute lo planificado con respecto a las funciones de la empresa, se realice una evaluación empresarial y se logren las metas por grupos propuestas (0.868), respectivamente.

TABLA 5  
Correlación significativas

PE / GI	Ejecución de lo planificado VS funciones de la empresa	La evaluación empresarial	Metas laborales	Inducción para tareas	Metas por grupos
Compromiso entre los miembros	.908**	.908**	.908**	.938**	.908**
Planificación estratégica de procesos	.923**	.923**	.923**	.936**	.923**
Propuesta de plan programático institucional	.868**	.868**	.868**	.998**	.868**

Fuente: SPSS® v.20.

Cuando hay compromiso entre los miembros de la organización como resultado de la Planeación estratégica mejora la inducción en las tareas (0.938). Cuando la planificación estratégica se enfoca en los procesos mejora la inducción (0.938), en ambos casos, mejora positivamente, que se cumpla lo planeado con las funciones de la empresa, la evaluación, las metas laborales y las metas por grupo. Se muestran las correlaciones más importantes.

*Discusión.* Los resultados permiten aseverar como los estos se alinean a estudios previos, por ejemplo el compromiso entre los miembros y la inducción en las tareas se ha encontrado que este binomio es parte de la estructura institucional y ayuda a mantener la relación entre el orden y el control, fortaleciendo el nivel de compromiso de los colaboradores (Anchelia *et al.*, 2021). También se presenta en investigaciones que esta relación fomenta que el personal realice una vinculación entre los objetivos institucionales y los personales a fin de generar un clima laboral sano y eficiente (Alarcón, 2020). Al involucrar la propia superación los empleados dan lo mejor de sí mismos para alcanzar la autosatisfacción, dando como resultado una empresa eficiente (Miranda y Vadivieso, 2021). Así mismo la falta del compromiso genera resultados negativos como: intolerancia, falta de comunicación y poca empatía entre los miembros de la institución (Arenas, 2020).

La relación entre la planificación estratégica de los negocios y la gestión institucional que existe es una relación en el planeamiento y comunicación, en un alto nivel de relación positiva fuerte, permitiendo una gestión eficiente en la Institución (Causo *et al.*, 2021). Es importante, al aplicar este tipo de proyectos establecer los canales de comunicación adecuados ya que la comunicación de las políticas, objetivos y metas a los involucrados debe ser inmersiva para no afectar los tiempos establecidos para la ejecución de la planificación estratégica (Cabello y Cañizares, 2021). Esta relación ayuda a planificar los procesos fundamentales y secundarios para alcanzar las metas y objetivos propuestos en el plan estratégico anual y con eso conlleva a la estructuración y organización de los recursos (Tóala *et al.*, 2022).

En cuanto a la inducción de tareas para nuevo personal y nuevos procesos la planeación estratégica se relaciona como un proceso administrativo (Agudelo, 2019); este mejora el desempeño de los trabajadores disminuye los errores, dudas e incertidumbre, mejora los productos y su calidad (Loor *et al.*, 2019), facilita el aprendizaje y fortalece la cultura del aprendizaje en la organización, los empleados se sienten más comprometidos a ayudar y capacitar a sus compañeros (Gargate, 2022). Parte de la capacitación y desarrollo del talento humano, sirve para establecer planes a mediano y largo plazo dentro de la planificación estratégica (Alles, 2010).

## Conclusiones

Se concluye que la hipótesis planteada se rechaza. ( $H_0$  = No existen correlaciones significativas entre las variables). De la presente investigación se concluye que es importante para las empresas la planeación estratégica; se debe medir la situación actual y encontrar las áreas de oportunidad, diseñar planes de acción, dar los recursos y responsabilidades (autoridad) necesarios para llevar a cabo los procesos, y seguir mejorando continuamente.

Es importante, realizar análisis factoriales para determinar en las muestras como se relacionan los comportamientos de diferentes variables y así definir actividades específicas para el desarrollo de las dimensiones. Los resultados de esta investigación se limitan a la muestra estudiada. Pero puede ser aplicados en otras poblaciones o contextos.

Las limitaciones del estudio fueron la disposición de los sujetos de muestra, en la industria privada no se acostumbran este tipo de estudios académicos. Aunque la empresa mostró un apoyo constante, los clientes internos y externos que participaron mostraban preocupación por el manejo de los datos e información, esto fue solucionado con el manifiesto de manejo de datos sensibles y personales y el consentimiento informado de participación.

Se recomienda para futuras investigaciones realizar este estudio en empresas de servicios pero de diferentes ramos, así como empresas de producción. Una adaptación sugerida sería a un contexto educativo, ya que permitiría entender como en comunidades escolares estas variables se comportan y poder comparar los resultados de un mismo instrumento de medición en las correlaciones de las diferentes muestras.

## Referencias

- Acevedo, P. Gaspar, E. (2018). *Planificación estratégica y gestión institucional en las instituciones de nivel secundario en la red educativa Ayacocha, Perú*. Tesis para obtener el grado de maestro en administración de la educación. Universidad Cesar Vallejo.
- Agudelo, B. (2019). Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia. *Entramado*, 15(1), 116-137.
- Alarcón, M. (2020). Clima y compromiso organizacional según condición y categoría laboral del personal en una institución educativa piloto de gestión pública. *Horizonte de la Ciencia*, 10(19), 236-254.
- Alles, M. (2010). *Desarrollo del talento humano*. Editorial Granica.
- Álvarez, Y. (2021). Modelo de gestión universitaria complejo. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(17), 195-206.
- Anchelia, V. Inga, M. Olivares, P. Escalante, J. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y representaciones*, e899-e899.
- Arenas, I. (2020). Mejoramiento del clima institucional a través de estrategias de gestión en los docentes de la IE José Lorenzo Cornejo Acosta de Arequipa. *Veritas*, 21(2), 21-23.
- Armijo, M. (2011). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. CEPAL, ILPES.

- Burgo, O. (2022). Articulación y gestión de MPYME en Machala: cambios desde la perspectiva de la planificación. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 458-468.
- Cabello, D. Cañizares, G. (2021). La gestión de procesos en los proyectos de inversión y su relación con la planificación estratégica en el sector eléctrico ecuatoriano: Process management in investment projects and its relation to strategic planning in the ecuadorian electricity sector. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 8, 1-19.
- Campo, A. (2006). Uso del coeficiente Alfa de Cronbach. Colombia: *Revista Biomédica* 26(4).
- Cárdenas, M. Callinapa, E. Canaza, C. Cateriano, A. Cayllahua, J. Calsin, A. (2022). Gestión educativa: dimensiones, factores y desafíos para la transformación de la escuela. *Revista revoluciones*, 4(9), 102-134.
- Castañeda, J. Hernández, M. Castro, C. (2008). *Estrategias y competitividad de los negocios de artesanía en México*. Instituto Politécnico Nacional de México.
- Causo, E. De la Cruz, M. Osore, J. Rosillov, F. Selis, D. Osore, R. (2021). Gestión institucional y planificación estratégica en una institución educativa pública del distrito de Jaén, Cajamarca. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1).
- Chiavenato, I. Arao, S. (2011). *Planeación estratégica. Fundamentos y aplicaciones*. McGraw Hill.
- Corrales, J. Mozo, H. (2021). Control administrativo en la gestión pública. *Ciencia latina revista científica multidisciplinar*, 5(1), 267-279.
- Fabila, A. Minami, H. Izquierda, M. (2013). La Escala de Likert en la evaluación docente: acercamiento a sus características y principios metodológicos. *Perspectivas docentes*, (50), <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6349269>
- Gargate, S. (2022). La planificación estratégica y la competitividad en las empresas del sector transporte interprovincial terrestre de pasajeros de Lima, 2021. *Industrial Data*, 25(2), 55-70.
- González, E. (2010). *Planeación estratégica: Caso práctico Maralís*. Tesis para obtener el grado de maestra en ciencias económicas y administrativas. Universidad Autónoma de Aguascalientes.
- Hurtado, D. (2017). *Principios de la administración*. Instituto Universitario ITM.
- Hurtado, S. Martínez, L. Fouda, R. (2019). Barreras que dificultan la planeación estratégica en las organizaciones. *Tendencias*, 20(1), 254-279.
- Jiménez, R. (2013). *Evaluación del desempeño por competencias y el desarrollo del talento humano en personal docente de los centros de bachillerato tecnológico industrial y de servicios del estado de Aguascalientes*. Tesis para obtener el grado de Maestro en Ciencias de Administración. Validez de experto. Instituto Tecnológico de Aguascalientes.
- Larios, V. (1999). *Estadística. Capítulo 5. Teoría de muestreo. Apuntes virtuales*. Universidad Autónoma de Querétaro. México. <http://www.uaq.mx/matematicas/estadisticas/xu5.html>
- Loor, G. Delgado, D. Vega, R. (2019). Análisis del plan estratégico de tecnología de la información (PETI) y su contribución para aplicar las PYMES en el sector comercial del Ecuador. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (septiembre).
- Meléndez, J. Bardales, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523.
- Miranda, L. Vadivieso, K. (2021). Gestión escolar y liderazgo del directivo: Aporte para la calidad educativa. *Revista EDUCARE-UPEL-IPB-Segunda Nueva Etapa 2.0*, 25(1), 284-309.
- Muñiz, L. Tomalá, R. Alvarado, J. (2022). La planificación estratégica y su aporte al desarrollo empresarial de las Mipymes en Manabí. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 372-383.
- Navarro, E. (2017). *Metodología para diseñar un modelo de gestión para mejorar el desempeño individual en una Organización de la Sociedad Civil de Ciudad Obregón*. Instituto Tecnológico de Sonora.
- Orozco, S. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial*. Matagalpa.
- Osejos, A. (2022). *Gestión administrativa y optimización de recursos en el área automotriz de la Universidad Estatal del Sur de Manabí*. Tesis para obtener el grado de maestro en administración pública. Universidad Jipijapa-Unesum.
- Palacios, M. (2020). Planeación Estratégica, instrumento funcional al interior de las organizaciones. *Revista Nacional de Administración*, 11(2)

- Pardo, A. Ruiz, M. (2002). *SPSS11. Guía para el análisis de datos*. Mc. Graw-Hill.
- Peralta, E. (2016). *Teoría general de los sistemas aplicada a modelos de gestión*. DOI 10.22519/22157360.901
- Pérez, O. Pino, J. (2018). Rol de la gestión educativa estratégica en la gestión del conocimiento, la ciencia, la tecnología y la innovación en la educación superior. *Educación médica*, 19(1), 51-55.
- Pilacuan, M. Montalvo, N. Vilchez, I. Graterol, C. Núñez, E. (2023). Clima organizacional y rendimiento laboral del personal del ITCA. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 1760-1776.
- Quiroz, H. López, E. Yactayo, D. (2020). Planeamiento estratégico como instrumento de gestión en las empresas: *Revisión bibliográfica*. *Revista Científica Pakamuros*, 8(4).
- Rosado, Z. López, J. Pataron, E. (2020). La planificación estratégica y su impacto en la rentabilidad de las microempresas. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
- Ruiz, C. Pinchi, W. (2016). Impacto de la cultura organizacional en la gestión educativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope-2014. *Revista Ciencia y Tecnología*, 12(1), 85-99.
- Salto, N. Guerrero, Á. (2022). Planificación estratégica en el desarrollo de las PYMES Industriales en la Ciudad de Guayaquil en tiempos de pandemia. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 791-807.
- Sánchez, D. Haro, F. Coello, M. (2021). La Planificación Estratégica como estrategia de productividad en los trabajadores. *Revista Científica FIPCAEC*. 6(4), 155-175.
- Solano, E. Fernández, D. Juvinao, D. (2021). Planificación estratégica en empresas de servicios públicos domiciliarios de Riohacha, Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia* 26(5), 755-773.
- Tóala, S. Tóala, F. Cañarte, A. (2022). La planeación estratégica y su aporte al desarrollo organizacional de las microempresas. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1016-1034.
- Torrvalva, H. (2020). Planeamiento estratégico y presupuesto en las micro y pequeñas empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra. *Quipukamayoc*, 28(58), 27-34.
- Trujillo, C. (2019). Claves para la comprensión de la interdependencia entre la cultura organizacional y el desempeño institucional: caso de la institución educativa Fe y Alegría N 02. *Debates En Sociología*, (48), 35-64.
- Vargas, I. Payrol, J. Quijano, M. (2019). El enfoque de procesos, su concreción en un manual de gestión institucional. *Revista Boletín Redipe*, 8(3), 125-134.
- Vázquez, J. (2017a). *Planificación estratégica y competitividad en el sector textil artesanal en la ciudad de Ayacucho 2016*. Universidad Cesar Vallejo.
- Vázquez, P. (2017b). *Planificación estratégica y la gestión administrativa según el personal de la Sub gerencia de mantenimiento ESSALUD 2016*. Universidad Cesar Vallejo.
- Ventura, X. Calero, L. Bravo, E. Vera, Y. Zambrano, K. (2023). Liderazgo Educativo en el desarrollo de la organización institucional. *Dominio de las Ciencias*, 9(1), 795-809.
- Vereau, W. Cojal, B. (2005). *Gestión educativa*. Lambayeque. Industria Peruana SAC.



**Disponible en:**

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94482151005>

Cómo citar el artículo

Número completo

Más información del artículo

Página de la revista en redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc  
Red de revistas científicas de Acceso Abierto diamante  
Infraestructura abierta no comercial propiedad de la  
academia

Miriam Malo Torres, Mariana Muñoz Muñoz,  
María Angélica Rodríguez Esquivel,  
María de los Ángeles Silva Olvera

**Planeación Estratégica y su Relación con la Gestión  
institucional de una Empresa de Servicios del Estado de  
Aguascalientes**

**Strategic Planning and its Relationship with the  
Institutional Management of a Services Company in the  
State of Aguascalientes**

*Conciencia Tecnológica*

núm. 68, p. 51 - 61, 2024

Instituto Tecnológico de Aguascalientes,

**ISSN: 1405-5597**