



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Administración estratégica y control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima  
Metropolitana, 2018

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Lourdes Janeth Pastor Sánchez (ORCID 0000-0002-1036-1737)

ASESORA:

Mgr. Luzmila Gabriela Maurtua Gurmendi (ORCID 000-0002-0812-3473)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

A Dios por su bendición, fortalecerme y guiarme siempre en el camino.

A mis padres por su apoyo incondicional, amor, motivación y ejemplo en mi vida.

## **Agradecimiento**

A mis maestros de la universidad por los conocimientos, experiencias compartidas en el aula e impulsarnos a seguir siempre adelante.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO DE LIMA**

**DICTAMEN DE SUSTENTACION DEL TRABAJO DE INVESTIGACION N° 012-2019-1 UCV-LIMA NORTE**

El Presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con **RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0089/EP/ADMINISTRACION/UCV LIMA NORTE** de la Escuela de Administración, dictaminan:

**PRIMERO.**

Aprobar por sobresaliente (Pasará a publicación)	: 18 - 20 puntos	( )
Aprobar por unanimidad	: 14 - 17 puntos	(+)
Aprobar por mayoría	: 11 - 13 puntos	( )
Desaprobar	: 0 - 10 puntos	( )

El Trabajo de Investigación denominada " **ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA Y CONTROL DE OPERACIONES EN UN LABORATORIO FARMACÉUTICO, LIMA METROPOLITANA, 2018**" presentado por el (la) estudiante **PASTOR SANCHEZ LOURDES JANETH**.

**SEGUNDO.** Que la calificación obtenida en la sustentación del Trabajo de Investigación por el (la) estudiante es como corresponde:

Apellidos y Nombres	Calificación en números	Calificación en letras
<b>PASTOR SANCHEZ LOURDES JANETH</b>	<b>15</b>	<b>Quince</b>

Los Olivos, 12 de julio del 2019

Presidente(a): **MAG. GENARO EDWIN SANDOVAL NIZAMA**  
Nombre Completo

Secretario(a): **MAG. LUZMILA GABRIELA MAURTUA GURMENDI**  
Nombre Completo

Vocal: **MAG. BENITO ARMANDO LARROCHE CUETO**  
Nombre Completo

Firma  
Firma  
Firma

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



## Declaratoria de autenticidad

Yo, Lourdes Janeth Pastor Sánchez con DNI N° 46193396, en la senda de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentico.

Asimismo, indico bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presente **TRABAJO DE INVESTIGACIÓN** son auténticos y veraces. En el caso que hubiera falta, omisión o falsedad asumo los correspondientes procesos investigativos y sanciones de acuerdo a las normas internas de la Universidad.

En concordancia, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, con las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Julio de 2019.



---

Pastor Sánchez Lourdes Janeth

DNI N° 46193396

## Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	7
2.1. Tipo y diseño de investigación	7
2.2. Población, muestra	7
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	7
2.4. Procedimiento	9
2.5. Método de análisis de datos	9
2.6. Aspectos éticos	9
III. RESULTADOS	10
IV. DISCUSIÓN	16
V. CONCLUSIONES	18
VI. RECOMENDACIONES	19
REFERENCIAS	20
ANEXOS	23

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Validez del instrumento de las variables	7
Tabla 2. Resumen de procesamiento de la variable administración estratégica	8
Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad variable administración estratégica	8
Tabla 4. Resumen de procesamiento de la variable control de operaciones	8
Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad variable control de operaciones	9
Tabla 6. Pruebas de normalidad hipótesis general	10
Tabla 7. Pruebas de normalidad primera hipótesis específica.	10
Tabla 8. Pruebas de normalidad segunda hipótesis específica	11
Tabla 9. Pruebas de normalidad tercera hipótesis específica	11
Tabla 10. Correlaciones hipótesis general	12
Tabla 11. Cuadro de coeficiente	12
Tabla 12. Correlaciones primera hipótesis específica	13
Tabla 13. Correlaciones segunda hipótesis específica	14
Tabla 14. Correlaciones tercera hipótesis específica	15
Tabla 15. Frecuencia de administración estratégica	23
Tabla 16. Frecuencia de formulación	24
Tabla 17. Frecuencia de implementación	25
Tabla 18. Frecuencia de evaluación y control	26
Tabla 19. Frecuencia de control de operaciones	27
Tabla 20. Frecuencia de costos operativos	28
Tabla 21. Frecuencia de calidad	29
Tabla 22. Frecuencia de innovación	30
Tabla 23. Frecuencia ítem 1	31
Tabla 24. Frecuencia ítem 2	32
Tabla 25. Frecuencia ítem 3	33
Tabla 26. Frecuencia ítem 4	34
Tabla 27. Frecuencia ítem 5	35
Tabla 28. Frecuencia ítem 6	36
Tabla 29. Frecuencia ítem 7	37
Tabla 30. Frecuencia ítem 8	38
Tabla 31. Frecuencia ítem 9	39
Tabla 32. Frecuencia ítem 10	40
Tabla 33. Frecuencia ítem 11	41
Tabla 34. Frecuencia ítem 12	42
Tabla 35. Frecuencia ítem 13	43
Tabla 36. Frecuencia ítem 14	44
Tabla 37. Frecuencia ítem 15	45
Tabla 38. Frecuencia ítem 16	46
Tabla 39. Frecuencia ítem 17	47
Tabla 40. Frecuencia ítem 18	48
Tabla 41. Frecuencia ítem 19	49

Tabla 42. Frecuencia ítem 20	50
Tabla 43. Frecuencia ítem 21	51
Tabla 44. Frecuencia ítem 22	52
Tabla 45. Frecuencia ítem 23	53
Tabla 46. Frecuencia ítem 24	54
Tabla 47. Frecuencia ítem 25	55
Tabla 48. Frecuencia ítem 26	56
Tabla 49. Frecuencia ítem 27	57
Tabla 50. Frecuencia ítem 28	58
Tabla 51. Frecuencia ítem 29	59
Tabla 52. Frecuencia ítem 30	60
Tabla 53. Matriz de operacionalización de la variable de administración estratégica.	69
Tabla 54. Matriz de operacionalización de la variable de control de operaciones.	70
Tabla 55. Matriz de consistencia	71



## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Gráfico de barras porcentual de administración estratégica	23
Figura 2. Gráfico de barras porcentual de formulación	24
Figura 3. Gráfico de barras porcentual de implementación	25
Figura 4. Gráfico de barras porcentual de evaluación y control	26
Figura 5. Gráfico de barras porcentual de control de operaciones	27
Figura 6. Gráfico de barras porcentual de costos operativos	28
Figura 7. Gráfico de barras porcentual de calidad	29
Figura 8. Gráfico de barras porcentual de innovación	30
Figura 9. Gráfico de barras porcentual ítem 1	31
Figura 10. Gráfico de barras porcentual ítem 2	32
Figura 11. Gráfico de barras porcentual ítem 3	33
Figura 12. Gráfico de barras porcentual ítem 4	34
Figura 13. Gráfico de barras porcentual ítem 5	35
Figura 14. Gráfico de barras porcentual ítem 6	36
Figura 15. Gráfico de barras porcentual ítem 7	37
Figura 16. Gráfico de barras porcentual ítem 8	38
Figura 17. Gráfico de barras porcentual ítem 9	39
Figura 18. Gráfico de barras porcentual ítem 10	40
Figura 19. Gráfico de barras porcentual ítem 11	41
Figura 20. Gráfico de barras porcentual ítem 12	42
Figura 21. Gráfico de barras porcentual ítem 13	43
Figura 22. Gráfico de barras porcentual ítem 14	44
Figura 23. Gráfico de barras porcentual ítem 15	45
Figura 24. Gráfico de barras porcentual ítem 16	46
Figura 25. Gráfico de barras porcentual ítem 17	47
Figura 26. Gráfico de barras porcentual ítem 18	48
Figura 27. Gráfico de barras porcentual ítem 19	49
Figura 28. Gráfico de barras porcentual ítem 20	50
Figura 29. Gráfico de barras porcentual ítem 21	51
Figura 30. Gráfico de barras porcentual ítem 22	52
Figura 31. Gráfico de barras porcentual ítem 23	53
Figura 32. Gráfico de barras porcentual ítem 24	54
Figura 33. Gráfico de barras porcentual ítem 25	55
Figura 34. Gráfico de barras porcentual ítem 26	56
Figura 35. Gráfico de barras porcentual ítem 27	57
Figura 36. Gráfico de barras porcentual ítem 28	58
Figura 37. Gráfico de barras porcentual ítem 29	59
Figura 38. Gráfico de barras porcentual ítem 30	60

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018.

El método utilizado en el presente trabajo fue el tipo de investigación básica, de diseño no experimental de corte transversal, de nivel descriptiva correlacional, con un enfoque cuantitativo. Asimismo, la población estuvo conformada por 30 trabajadores del área administrativa con una muestra censal. Para la recolección de los datos se realizó la técnica de encuesta y el instrumento fue el cuestionario que consta de preguntas cerradas con una escala de medición de tipo Likert; lo cual, fue validado por un juicio de expertos indicando en un certificado de validez del instrumento que si es aplicable para la investigación. Para el procesamiento de datos se utilizó el Programa IBM software estadístico SPSS v.25 con la finalidad de analizar e interpretar los resultados.

Finalmente, el resultado de investigación concluye que, si existe relación entre la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018; con una correlación de Rho de Spearman de 0,762 representando una correlación positiva alta y una significancia de 0,000 menor a 0,05 siendo altamente significativo.

Palabras Claves: administración estratégica, control de operaciones y procedimientos.

## **ABSTRACT**

The present investigation had as general objective to determine the relationship between the strategic administration and control of operations in a Pharmaceutical Laboratory. Metropolitan Lima, 2018.

The method used in this work was the type of basic research, of a non-experimental cross-sectional design, of a correlational descriptive level, with a quantitative approach. Likewise, the population was made up of 30 workers from the administrative area with a census sample. For the data collection, the survey technique was carried out and the instrument was the questionnaire consisting of closed questions with a Likert-type measurement scale; which, was validated by an expert judgment indicating in a certificate of validity of the instrument that if applicable for the investigation. For data processing, the IBM SPSS v.25 statistical software program was used to analyze and interpret the results.

Finally, the research result concludes that, if there is a relationship between the strategic administration and control of operations in a Pharmaceutical Laboratory. Metropolitan Lima, 2018; with a Spearman Rho correlation of 0.752 representing a high positive correlation and a significance of 0.000 less than 0.05 being highly significant.

**Keywords:** strategic management, control of operations and procedures.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La administración estratégica es un término que se determinó a mediados del siglo XX desarrollando los planes estratégicos, en tal sentido, llegaron a ser sociedades dominantes. En los años 60, la evolución de las grandes compañías se enfocaba en la administración estratégica y en las enseñanzas de la historia empresarial, que consistía determinar la misión, objetivos y metas. Sin embargo, las organizaciones logran ser competentes a través de las características del control de operaciones: tecnología, expectativas de los consumidores y calidad. Según Collier y Evans (2016), la tecnología es una herramienta que permite desarrollar la habilidad de crear bienes y servicios innovadores mediante la correcta administración y el control de las operaciones; las expectativas de los consumidores nunca paran de crecer, por ello, las organizaciones deben estar siempre a la vanguardia antes las necesidades de sus clientes; la calidad siempre será un reto para las organizaciones deben seguir enfocándose en ella cuando diseñan bienes y servicios, operaciones y procesos de administración.

En el Perú, la mayoría de las empresas tienen mucha informalidad y las debilidades que influyen en la administración de sus procesos, esto implica, que no emplean las herramientas necesarias para llevar a cabo sus objetivos. En tal sentido, la administración estratégica en la organización es vital donde se define los pasos a seguir, de modo que, es esencial emplear los elementos de formulación e implementación de las estrategias mediante la evaluación y control, logrando desarrollar una administración eficiente; en efecto, contribuye a la compañía afrontando los retos y adecuarse a los cambios con un enfoque sistemático hacia los objetivos deseados. El control de operaciones es una función primordial para evidenciar el resultado deseable a través del plan de mejora, por ende, es una herramienta que nos da a conocer si las cosas marchan de acuerdo con el plan propuesto de lo contrario nos ayudará tomar acciones preventivas y correctivas.

En el contexto local, situada en la ciudad de Lima respectivamente en un Laboratorio Farmacéutico, la problemática se centra en la gestión de la empresa posee debilidades de brindar soluciones y prevenir los problemas en la organización esto implica que hay una baja cultura organizacional, déficit en la supervisión y control, los colaboradores desconocen los procedimientos porque existen falencias en el proceso de capacitación trayendo como consecuencia principalmente el déficit en la administración estratégica y control operativa, esto conlleva la falta de mejorar e implementar un programa apropiado, en tal efecto,

formular e implementar la táctica logrando determinar los pasos a seguir, organizar y guiar todas las operaciones de un proceso a fin de optimizar las actividades del personal y los procesos en la organización. Asimismo, la evaluación y el control es un medio principal para la empresa porque observará si ciertas estrategias están funcionando bien o no; así como, desarrollar alternativas, aplicar las decisiones correctas a la situación y monitorearla constantemente.

Finalmente, el propósito del trabajo de investigación plantea la administración estratégica y control de operaciones en un laboratorio farmacéutico para mejorar la administración en la empresa y las actividades operativas del personal se deben emplear los elementos de formular e implementar las estrategias y evaluación y control, logrando desarrollar una administración eficiente con la finalidad de resolver y prevenir los problemas realizando una supervisión y control permanente en todas las áreas de la compañía.

Ferrer (2018) alude que la formulación el primer paso para formar una estrategia es revisar la información para determinar los recursos con los que cuenta la empresa. Además, la compañía debe priorizar los problemas que enfrenta su importancia y contribución a la estrategia corporativa; para luego comenzar la formulación de la estrategia. Asimismo, la implementación es un proceso que pretende cerrar la brecha entre los objetivos formulados de la organización y sus actividades en curso. Después de su implementación, la estrategia debe gestionarse para que siga siendo válida mediante la evaluación y control.

**Internacionalmente**, Mendoza (2014) alude que toda empresa debe contar con un plan estratégico no solo para que la gerencia cumpla con requisitos organizacionales, sino porque éste al ser socializado con todo el personal de la organización crea sinergia para el desarrollo de los objetivos. La implementación de un plan estratégico es primordial para la organización ya que ayudará a los colaboradores a conocer y seguir los procesos adecuadamente, así se sentirán comprometidos para el desarrollo de sus funciones.

Ortega (2018) indica que los procesos en las actividades laborales y de la organización involucra activamente a los miembros de su equipo de trabajo, por ello, es vital que las empresas acepten las ideas y recomendaciones de sus trabajadores ya que será la pieza fundamental para desarrollar las estrategias de control de operaciones; pues trabajar en equipo nos ayudará minimizar los procesos de trabajo y cumplir con los objetivos.

Guerrero y Vélez (2013) la mayoría de los ejecutivos entrevistados no llegan ejecutar la implementación de sus estrategias, solo establecen lo básico de una cultura organizacional; sin embargo, reconocen la importancia y su deseo de implementarla la administración

estratégica. Las empresas no serán productivas si no ejecutan un plan de mejora, por ello, es primordial realizar la formulación e implementación de las estrategias ya que no basta en su totalidad establecer solo la misión, visión y valores y más aún si no se dan a conocer a sus colaboradores.

Scur y Pessoa (2017) la diversificación es considerada como una estrategia de crecimiento basada en el conocimiento que ayudan a crecer a la organización. Sin embargo, estos procesos ayudan a la compañía a ingresar a un nuevo mercado con productos nuevos y con diferentes tecnologías. De modo que, se deben emplear todas las herramientas necesarias para analizar la situación y luego establecer la estrategia de operaciones logrando incrementar el nivel de productividad, asimismo, retener y captar a nuevos clientes.

**En el Perú,** Reyes (2017) manifiesta que la empresa debe establecer las reuniones constantemente a fin de generar las tácticas y los objetivos deseados. La administración estratégica es una herramienta valiosa ya que nos permitirá laborar organizadamente obteniendo las ideas muy claras y seguir con los procesos adecuadamente.

Simón (2017) realizó un análisis en el área de almacén de distribución se encontraron a nivel de entrega muy bajo, sin embargo, las causas principales fueron la mala planificación y manual organizacional. Por tal motivo, se determinó que al aplicar el plan agregado se obtuvo un incremento de eficiencia cumpliendo así el tiempo de entrega, tanto con los clientes y tiendas de la organización. La compañía ejecutó de forma correcta realizando primeramente un análisis en la empresa logrando conocer las debilidades de las actividades operativas del personal cuya causa fue la mala planificación en sus procesos organizacional.

Ruiz (2018) la empresa debe darle mucha importancia a la variable administración estratégica, esto implica prevenir y resolver los posibles problemas que existan dentro del área. Asimismo, se determinó que el desarrollo organizacional, es importante para generar ventajas competitivas frente a los competidores. La administración estratégica es una herramienta de gran ayuda para la compañía, lo cual, mejora la cultura y el desarrollo organizacional y brindar soluciones inmediatas.

Antonio (2013) es esencial desarrollar mecanismos de apoyo, así como, estrategias, objetivos, procedimientos y tecnología para las empresas, que puedan desarrollarse de manera sostenible logrando alcanzar las ventajas competitivas que les permiten afrontar los múltiples de desafíos existentes en los mercados. Se considera que el desarrollo sostenible en la organización es fundamental la innovación de los productos y procesos cuya estrategia será aplicar la gestión integrada que nos permitirán planificar, organizar y dirigir.

**En el enfoque teórico**, de la administración estratégica Fred (2013) alude es la doctrina que implica analizar, ejecutar considerando mejor firmeza para alcanzar el objetivo esperado. También, Hitt et al. (2015) sostienen es un conjunto de compromisos, decisiones y acciones que la organización necesita alcanzar la competitividad estratégica para obtener rendimientos superiores al promedio.

Teorías de control de operaciones Krajewski et al. (2013) indican que se refiere al diseño, dirección y control sistemático. Por otro lado, D'Alessio (2013) manifiesta que se concentra en la obtención de la producción deseada dentro de los límites de las fechas de entrega comprometidas. Asimismo, verifica la ejecución de las actividades planeadas con el fin de corregir las irregularidades.

**El enfoque conceptual**, Wheelen y Hunger (2013) sostienen que la administración estratégica es un conjunto de decisiones y acciones administrativas, por ende, es una herramienta vital porque mejora la planificación de acciones, cultura organizacional y le dan una guía a las organizaciones que desean consolidarse en un mundo globalizado a través de mejorar e implementar sus estrategias para su desarrollo. A continuación, las dimensiones de la administración estratégica con sus respectivos indicadores (1) Formulación comprende en analizar la situación para luego desarrollar los planes. Asimismo, es una herramienta vital para prevenir y mejorar los problemas que influyen en la organización, lo cual, se debe vigilar para detectar los factores que puedan producir un efecto importante en el éxito o fracaso empresarial. Indicadores misión, objetivos, estrategias y políticas. (2) Implementación es un proceso mediante el cual las estrategias y políticas se ejecutan para alcanzar los objetivos logrando cumplir los pasos adecuados, por ende, se lleva a cabo la mejora continua en los procesos. Indicadores programas, presupuestos y procedimientos. (3) Evaluación y control es un medio principal para conocer si ciertas estrategias no están funcionando bien. En efecto, para que sean eficientemente los colaboradores, la empresa debe brindarle la información correcta y del desarrollo de sus actividades logrando incrementar la productividad y el rendimiento laboral. Indicadores desempeño y toma de decisiones.

Control de operaciones Collier y Evans (2016) manifiestan es crear diseño de bienes, servicios y procesos que influyen en las actividades operativas logrando la satisfacción a los clientes basado en la mejora continua; contribuyendo la rentabilidad y los objetivos de la compañía. A continuación, las dimensiones del control de operaciones con sus respectivos indicadores (1) Costos operativos son aquellos que se emplean en forma continua durante

realización de una actividad operativa. Por ende, la empresa debe desarrollar un plan de presupuesto que le permita conocer los costos que se llevan a cabo; logrando evitar falencias en el cumplimiento de objetivos. Indicadores directos e indirectos. (2) Calidad es una prioridad importante garantiza que los bienes se produzcan libres de defectos o que el servicio se preste sin errores logrando con éxito los estándares que superan ante cualquier requerimiento regulatorio. Indicadores garantizar los resultados y satisfacción del cliente. (3) Innovación es el descubrimiento y aplicación, método o idea que difiere de las normas existentes. Asimismo, las innovaciones en bienes y servicios han mejorado en la calidad de vida, les han permitido a las organizaciones ser más eficientes y cumplir con las necesidades de sus clientes. Indicadores nuevos productos, promoción y organizativa.

La investigación abordó la **problemática** ¿Cuál es la relación entre la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018?; seguido de los **específicos**, (1) ¿Cuál es la relación entre la formulación de la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018?; (2) ¿Cuál es la relación entre la implementación de la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018?; (3) ¿Cuál es la relación entre la evaluación y control de la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018?

La **justificación teórica** contribuye la ampliación de nuevos conocimientos, asimismo, las teorías referidas a las variables, permitirán construir la administración estratégica y control de operaciones, siendo un aporte significativo que nos ayudará en la ejecución de planes estratégicos. También está la **justificación práctica** la investigación de estudio nos ayudará analizar el problema brindando una salida a la dificultad de estudio empleando los elementos de la administración estratégica que implica formular e implementar las estrategias y evaluación y control. Finalmente, la **justificación metodológica** la presente investigación permitirá conocer el resultado, las que serán destinadas a medir las respuestas de los participantes de la organización.

Asimismo, se presentó la **hipótesis general** existe relación entre la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018; seguido de los **específicos**, (1) Existe relación entre la formulación de la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018; (2) Existe relación entre la implementación de la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana,



2018; (3) Existe relación entre la evaluación y control de la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018.

Se presentó el **objetivo general** determinar la relación entre la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018; seguido de los **específicos**, (1) Determinar la relación entre la formulación de la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018; (2) Determinar la relación entre la implementación de la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018; (3) Determinar la relación entre la evaluación y control de la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es básica porque trata de ampliar los conocimientos de la administración de estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico.

El diseño es no experimental porque no se manipuló las variables, de corte transversal; ya que, la investigación se realizará en un tiempo determinado. Por otro lado, el nivel es descriptiva correlacional porque se describió las variables en su situación actual y la relación entre ellas. El enfoque es cuantitativo.

### 2.2. Población, muestra

La población estuvo conformada por 30 colaboradores del área administrativa. La investigación no tiene muestra; puesto que, es censal, lo cual aplica la cantidad total de la población porque es una cantidad pequeña para recolectar la información.

### 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica que se utilizó fue la encuesta, a través de ello permitirá obtener el resultado de los encuestados. Asimismo, el instrumento de recolección de datos estuvo basado en el cuestionario.

La validez se desarrolló mediante el juicio de expertos, cuyo resultado fue pertinente, relevante y claro. Finalmente, los expertos firmaron un certificado de validez del instrumento para las dos variables indicando que si es aplicable.

Tabla 1.

Validez del instrumento de las variables administración estratégica y control de operaciones.

N°	Expertos	Opinión de Aplicabilidad
Experto 1	MBA. Jesús Enrique Barca Barrientos	Aplicable
Experto 2	Dr. Abraham Cárdenas Saavedra	Aplicable
Experto 3	Mgtr. Luzmila Gabriela Maurtua Gurmendi	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: el resultado de la validación de los instrumentos indica que son aplicables porque existe pertinencia, relevancia y claridad.

### La prueba de confiabilidad

Tabla 2.

Resumen de procesamiento de la variable administración estratégica.

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

Tabla 3.

Estadísticas de fiabilidad de la variable administración estratégica.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	15

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

Interpretación: se obtuvo como resultado el Alfa de Cronbach de 0,851; significa es bueno la confiabilidad.

Tabla 4.

Resumen de procesamiento de la variable control de operaciones.

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

Tabla 5.

Estadísticas de fiabilidad de la variable control de operaciones.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,849	15

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

Interpretación: se aprecia el resultado de 0,849; significa es bueno la confiabilidad.

## 2.4. Procedimiento

Para la obtención de los resultados se realizó la encuesta y el cuestionario, contiene interrogaciones cerradas que incluye los enunciados nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. Asimismo, se ejecutó el SPSS v.25 siendo una herramienta informática muy utilizada en el procesamiento de informaciones estadísticas.

## 2.5. Método de análisis de datos

En tal sentido, el cuestionario se analizó de manera descriptiva e inferencial a fin de comprender los resultados. Para la elaboración de las tablas, gráficos y poder comprobar la hipótesis si existe o no, se empleó como medio de análisis de datos del SPSS v.25 a fin de analizar e interpretar.

## 2.6. Aspectos éticos

En consecuencia, a los datos adquiridos son reales, se respetó los derechos de cada autor, cumpliendo con la guía de investigación formativa de la universidad. Asimismo, los nombres de los encuestados no se revelan, ya que se respeta la integridad y propiedad ética.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis inferencial

##### 3.1.1. Prueba de normalidad para la hipótesis general

Tabla 6.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA	,174	30	,022	,907	30	,013
CONTROL DE OPERACIONES	,192	30	,006	,900	30	,008

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

Interpretación: se evidencia un comportamiento no normal porque la significancia es menor a 0,05 en la prueba de Shapiro Wilk.

##### 3.1.2. Prueba de normalidad para la hipótesis específica 1.

Tabla 7.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Formulación	,157	30	,057	,919	30	,025
CONTROL DE OPERACIONES	,192	30	,006	,900	30	,008

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

Interpretación: se aprecia un comportamiento no normal porque la significancia es menor a 0,05 en la prueba de Shapiro Wilk.

### 3.1.3. Prueba de normalidad para la hipótesis específica 2.

Tabla 8.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Implementación	,134	30	,180	,932	30	,054
CONTROL DE OPERACIONES	,192	30	,006	,900	30	,008

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

Interpretación: se evidencia un comportamiento no normal porque la significancia de la variable control de operaciones es 0,008; por ende, es menor a 0,05 en la prueba de Shapiro Wilk.

### 3.1.4. Prueba de normalidad para la hipótesis específica 3.

Tabla 9.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Evaluación y control	,162	30	,044	,881	30	,003
CONTROL DE OPERACIONES	,192	30	,006	,900	30	,008

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

Interpretación: se aprecia un comportamiento no normal porque la significancia es menor a 0,05 en la prueba de Shapiro Wilk.

## 3.2. Contrastación de hipótesis

### 3.2.1. Hipótesis general

H0: No existe relación entre la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018.

H1: Existe relación entre la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018.

Tabla 10.  
Correlaciones

			ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA	CONTROL DE OPERACIONES
Rho de Spearman	ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA	Coefficiente de correlación	1,000	,762**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	CONTROL DE OPERACIONES	Coefficiente de correlación	,762**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

Interpretación: según los datos analizados se observa la correlación de Rho de Spearman de 0,762 representando una correlación positiva alta, según la tabla 11; y sig.=0,000 siendo altamente significativo. Finalmente, que la administración estratégica se relaciona con el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018.

Tabla 11.  
Cuadro de coeficiente

Coeficiente de Rho de Spearman	
De - 0.00 a - 0.20	= Correlación negativa prácticamente nula
De + 0.00 a + 0.20	= Correlación positiva prácticamente nula
De + 0.21 a + 0.40	= Correlación positiva baja
De + 0.41 a + 0.70	= Correlación positiva moderada
De + 0.71 a + 0.90	= Correlación positiva alta
De + 0.91 a + 1	= Correlación positiva muy alta

Fuente: Elaboración propia, basado en el autor Bisquerra, R. (2014)

### 3.2.2. Hipótesis específica 1:

H0: No existe relación entre la formulación de la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018.

H1: Existe relación entre la formulación de la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018.

Tabla 12.  
Correlaciones

		Formulación	CONTROL DE OPERACIONES
Rho de Spearman	Formulación	Coefficiente de correlación	,767**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30
CONTROL DE OPERACIONES	CONTROL DE OPERACIONES	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

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

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

Interpretación: según los datos analizados se aprecia la correlación de Rho de Spearman de 0,767 representando una correlación positiva alta, según la tabla 11; y sig.=0,000 siendo altamente significativo. Finalmente, la formulación de la administración estratégica se relaciona con el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018.

### 3.2.3. Hipótesis específica 2:

H0: No existe relación entre la implementación de la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018.

H1: Existe relación entre la implementación de la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018.



Tabla 13.  
Correlaciones

		Implementación	CONTROL DE OPERACIONES
Rho de Spearman	Implementación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	30
CONTROL DE OPERACIONES	Implementación	Coeficiente de correlación	,646**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

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

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

Interpretación: según los datos analizados se observa la correlación de Rho de Spearman de 0,646 representando una correlación positiva moderada, según la tabla 11; y sig.=0,000 siendo altamente significativo. Concluye, que la implementación de la administración estratégica se relaciona con el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018.

### 3.2.4. Hipótesis específica 3:

H0: No existe relación entre la evaluación y control de la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018.

H1: Existe relación entre la evaluación y control de la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018.

Tabla 14.  
Correlaciones

			Evaluación y control	CONTROL DE OPERACIONES
Rho de Spearman	Evaluación y control	Coeficiente de correlación	1,000	,565**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
CONTROL DE OPERACIONES	CONTROL DE OPERACIONES	Coeficiente de correlación	,565**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

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

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

Interpretación: según los datos analizados se aprecia la correlación de Rho de Spearman de 0,565 representando una correlación positiva moderada, según la tabla 11; y sig.=0,001 siendo altamente significativo. Finalmente, la evaluación y control de la administración estratégica se relaciona con el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Reyes (2017) concluye que la gerencia considere fundamental establecer las reuniones constantemente a fin de generar las tácticas y los objetivos deseados. La administración estratégica es una herramienta valiosa ya que nos permitirá laborar organizadamente obteniendo las ideas muy claras en base a la implementación de las tácticas, en efecto, seguir los procesos adecuadamente. Por otro lado, el 40,00% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo porque la gerencia no establece las reuniones con continuidad para determinar los objetivos.

Según los datos obtenidos en la tabla 24 que el 63,33% de los participantes manifiestan que nunca le informan periódicamente acerca de los objetivos de la empresa estos datos reflejan que existen debilidades por parte de la gerencia ya que no están comprometidos en darle a conocer los objetivos a sus colaboradores. Del mismo modo, observamos según la tabla 37 que el 60,00% de los participantes manifiestan que nunca le permiten participar en la toma de decisiones de la empresa.

Asimismo, según la tabla 46 el 43,33% de los trabajadores consideran que nunca la empresa evalúa las alternativas de la jefatura, a fin de elegir la mejor opción para el diseño del producto. Se concluye que existen debilidades respecto a la administración estratégica y toma de decisiones, lo cual, se debe realizar un plan de trabajo para determinar la implementación de las tácticas cuyo fin es seguir los pasos adecuadamente. Asimismo, conocer las sugerencias de los trabajadores logrando mejorar un nivel de participación y trabajo en equipo.

Simón (2017) concluye que realizando un análisis en el área de almacén de distribución se encontraron a nivel de entrega muy bajo, sin embargo, las causas principales fueron la mala planificación y manual organizacional. Por tal motivo, se determinó que al aplicar el plan agregado se obtuvo un incremento de eficiencia cumpliendo así el tiempo de entrega, tanto con los clientes y tiendas de la organización. La compañía ejecutó de forma correcta realizando primeramente un análisis en la empresa logrando conocer las debilidades de las actividades operativas del personal cuya causa fue la mala planificación en sus procesos organizacional.

Según la información obtenida se evidencia la tabla 40 que el 60,00% de los encuestados manifiestan que nunca la gerencia desarrolla continuamente formas de mejorar sus procesos, la calidad y desempeño de sus empleados. Del mismo modo, se aprecia la tabla 43 que el 53,33% de los participantes señalan que nunca los clientes reciben un servicio de atención inmediata ante cualquier consulta e información. Además, la tabla 52 el 53,33% de los trabajadores indicaron que nunca la gerencia utiliza herramientas y tecnologías que le ayuden a mejorar la administración de sus procesos.

## V. CONCLUSIONES

- Primero. Se logró determinar el objetivo general, existe relación entre la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico; con una significancia de 0,000 y una correlación de Rho de Spearman de 0,762.
- Segundo. Se logró determinar el objetivo específico 1, existe relación entre la formulación de la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico; con una significancia de 0,000 y una correlación positiva alta de Rho de Spearman de 0,767.
- Tercero. Se logró determinar el objetivo específico 2, existe relación entre la implementación de la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico; con una significancia de 0,000 y una correlación positiva moderada de Rho de Spearman de 0,646.
- Cuarto. Se logró determinar el objetivo específico 3, existe relación entre la evaluación y control de la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico; con una significancia de 0,001 y una correlación positiva moderada de Rho de Spearman de 0,565.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Primero. Se propone que la empresa ejecute la administración estratégica empleando los elementos de formulación e implementar las estrategias mediante una evaluación y control constante, lo cual, es importante considerar la participación de sus colaboradores, analizar y aplicarla en el plan de mejora así se sentirán comprometidos de cumplir los procesos a seguir.
- Segundo. Se propone que la empresa mejore en la revisión de información, analizar y desarrollar la misión, objetivos, estrategias y políticas, por tal razón, se debe establecer el plan de acción y llevarse a cabo de forma correcta, en efecto, es importante la inducción a todo el personal de la empresa.
- Tercero. Se propone que la empresa implemente un plan de presupuesto para todas las áreas que la conforman logrando obtener una mejor planificación es sus actividades y conocer los gastos de la organización. Asimismo, mejorar los procedimientos de la empresa esto implica controlar los procedimientos de forma eficiente y periódicamente, ya que es una herramienta fundamental de cumplir con los pasos establecidos.
- Cuarto. Se propone que la empresa supervise las actividades de trabajo para conocer las debilidades y fortalezas del personal. Asimismo, será un medio fundamental si ciertas estrategias no están funcionando bien; por otro lado, la comunicación entre los gerentes y colaboradores es primordial para lograr la participación del personal.

## REFERENCIAS

- Antonio, M. (2013). Strategic management of innovation towards sustainable development of Brazilian electronics industry. *Journal of Technology Management & Innovation*, (08). Recovered from <https://scielo.conicyt.cl/pdf/jotmi/v8s1/art45.pdf>
- Bisquerra, R. (2014). *Metodología de la investigación educativa*. (4.<sup>a</sup> ed.). Madrid: La Muralla.
- Brume, M. (2017). Gestión estratégica como herramienta para promover la competitividad de las empresas del sector logístico del departamento del Atlántico, Colombia. *Revista Espacios*, 38(51). Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n51/a17v38n51p20.pdf>
- Collier, D. & Evans, J. (2016). *Administración de operaciones*. (5.<sup>a</sup> ed.). México: Cengage Learning Editores.
- D'Alessio, F. (2013). *Administración de las operaciones productivas: un enfoque en procesos para la Gerencia*. México: Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.
- Ferrer, E. (2018). Strategic project management: a methodology for sustainable competitive advantage. *Revista EAN*, (15-31). Recovered from <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/2016/1780>
- Fred, D. (2013). *Conceptos de administración estratégica*. (14.<sup>a</sup> ed.). México.
- Guerrero, H. & Vélez, W. (2013). *Propuesta de un modelo de gestión estratégica e indicadores para la mediana empresa de Guayaquil – Caso Omaconsa S.A.* (Tesis inédita de Master en Administración de Empresas). Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5406/1/UPS-GT000506.pdf>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.<sup>a</sup> ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hitt, M., Ireland, R., & Hoskisson, R. (2015). *Administración estratégica. Competitividad y globalización: conceptos y casos*. (11.<sup>a</sup> ed.). México: Cengage Learning Editores.
- Krajewski, Ritzman & Malhotra. (2013). *Administración de operaciones*. México: Marisa de Anta.
- Mendoza, L. (2014). *Diseño del plan estratégico 2013-2017 de la empresa Patricia Ramírez* (Tesis inédita de Licenciada en Administración). Universidad de Cartagena, Colombia. Recuperado de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2433/1/Dise%C3%B1o%20del%20Plan%20Estrategico%20a%20la%20Empresa%20Patricia%20Ramirez.%20Lourdes%20Mendoza.pdf>
- Nieves, E. et al. (2014). Proposal for a strategic management plan for experimental agricultural and academic farm "El Cairo" of Arauca. *Colombian Agronomy Journal*, 32(01). Recovered from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-99652014000100018&lng=es&nrm=iso&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-99652014000100018&lng=es&nrm=iso&tlng=en)
- Ortega, P. (2018). *Estrategia de control de operaciones en el mantenimiento automotriz para la reducción de costos de producción* (Tesis inédita de Magister en Gestión de Operaciones). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de [http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28339/1/Tesis\\_t1447mgo.pdf](http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28339/1/Tesis_t1447mgo.pdf)
- Reyes, Y. (2017). *Administración estratégica y toma de decisiones en la empresa Geincos* (Tesis inédita de Licenciada en Administración). Universidad César Vallejo. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23080/Reyes\\_VYI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23080/Reyes_VYI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Ruiz, J. (2018). *Administración estratégica y desarrollo organizacional en la empresa Financiera Confianza, Santa Anita, 2018* (Tesis inédita de Licenciado en Administración). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25824/Ruiz\\_AJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25824/Ruiz_AJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño en la investigación científica*. (5.<sup>a</sup> ed.). Perú: Business Support Aneth S.R.L
- Scur, G. & Pessoa, R. (2017). The impact of diversification in the operations strategy of capital goods companies. *Management and product*, 24(02). Recovered from [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-530X2017000200206&lng=en&nrm=iso&tlng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2017000200206&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
- Simón, J. (2017). *Implementación de planificación y control de operaciones para mejorar la calidad de servicio en un almacén de distribución, Cajamarquilla, 2017* (Tesis inédita de Ingeniero Industrial). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23008/Simon\\_YJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23008/Simon_YJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Wheelen, T. & Hunger, J. (2013). *Administración estratégica y política de negocios*. (13.<sup>a</sup> ed.). Colombia.

## ANEXOS

### Anexo 1: Análisis descriptivos de las variables y dimensiones

Tabla 15.

Frecuencia de administración estratégica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	56,7	56,7	56,7
	Medio	8	26,7	26,7	83,3
	Alto	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

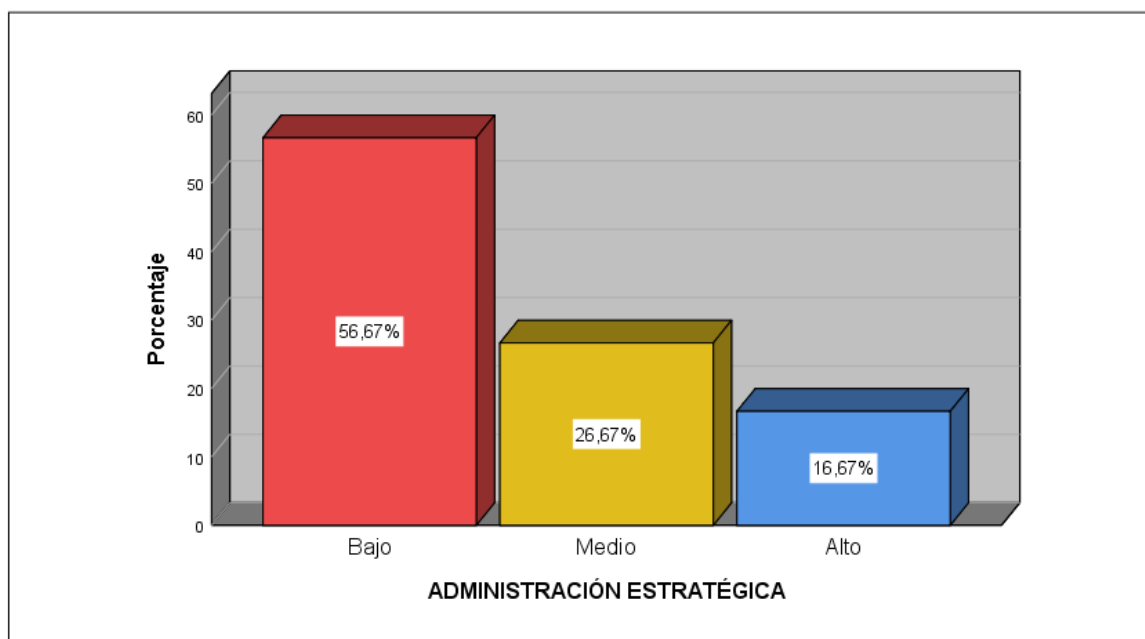


Figura 1. Gráfico de barras porcentual de administración estratégica.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 15 y la figura 1 representan que el 56,67% de los encuestados manifiestan que la administración estratégica se promueve en un nivel bajo, el 26,67% en un nivel medio y el 16,67% indican que tiene un nivel alto. Estos datos reflejan que existen problemas internos en su aplicación debido a que la gerencia carece del conocimiento de cómo administrar la empresa, asimismo, no emplean correctas decisiones que implica la solución y prevenir los problemas.

Tabla 16.

Frecuencia de formulación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	53,3	53,3	53,3
	Medio	9	30,0	30,0	83,3
	Alto	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

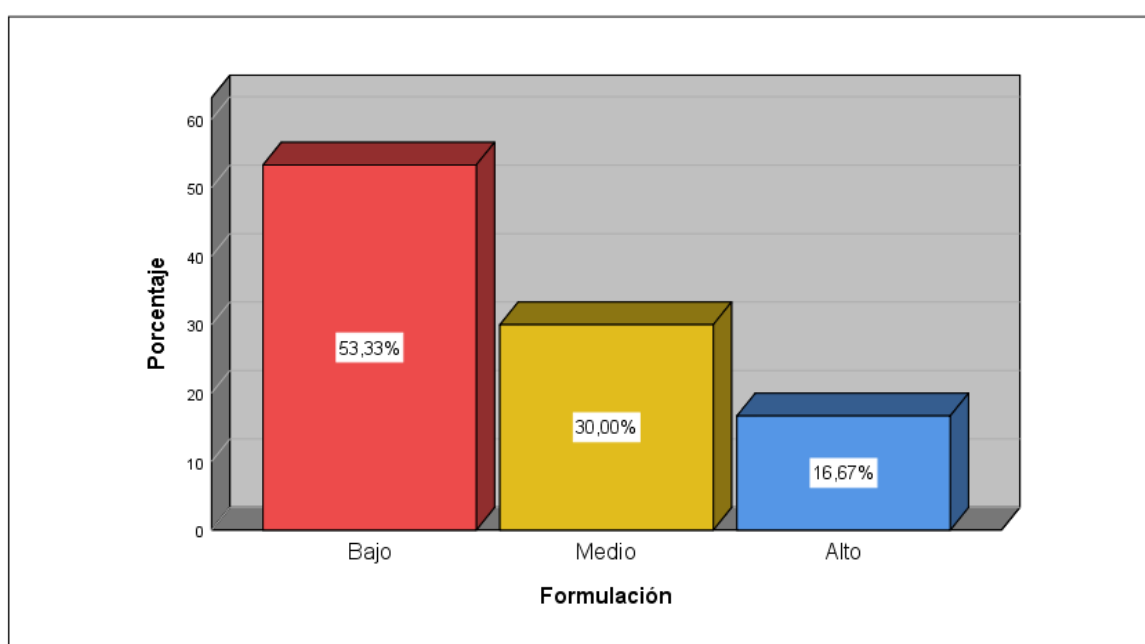


Figura 2. Gráfico de barras porcentual de formulación

Interpretación: según los resultados obtenidos en la tabla 16 y la figura 2 representan que el 53,33% de los encuestados manifiestan que la formulación se promueve en un nivel bajo, el 30,00% en un nivel medio y el 16,67% indican que tiene un nivel alto. Estos datos reflejan que existen problemas internos en la formulación de estrategias, objetivos y políticas, asimismo, la gerencia no desarrolla los planes para administrar correctamente las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de la compañía.

Tabla 17.

Frecuencia de implementación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	63,3	63,3	63,3
	Medio	9	30,0	30,0	93,3
	Alto	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

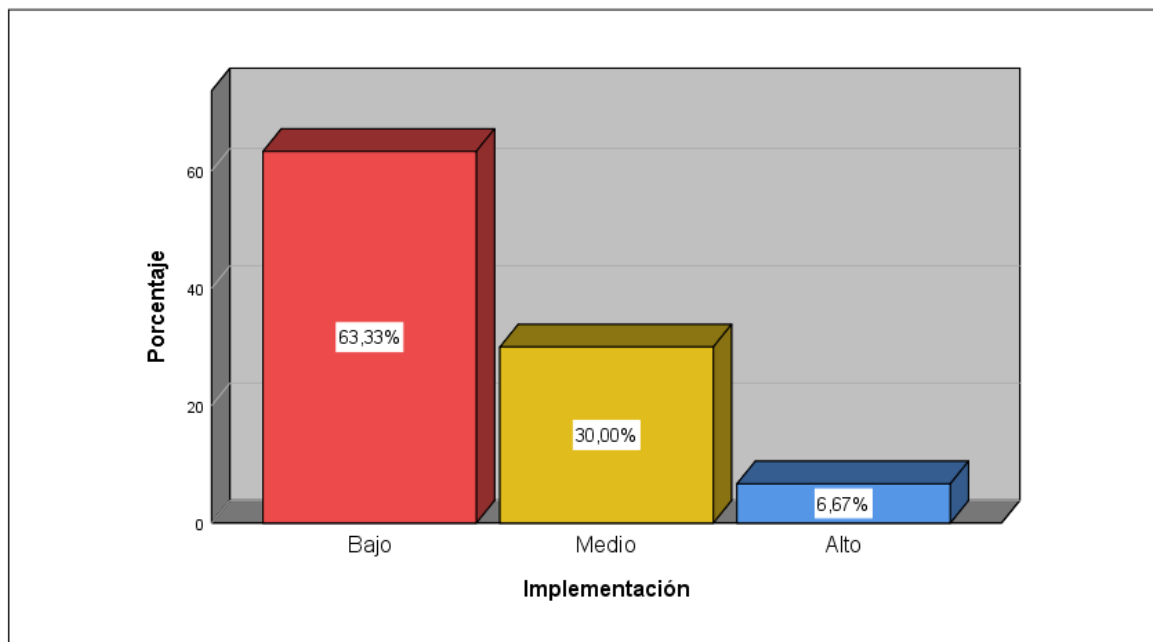


Figura 3. Gráfico de barras porcentual de implementación

Interpretación: según los resultados obtenidos en la tabla 17 y la figura 3 representan que el 63,33% de los encuestados manifiestan que la implementación se promueve en un nivel bajo, el 30,00% en un nivel medio y el 6,67% indican que tiene un nivel alto. Estos datos reflejan que existen problemas internos en la implementación de programas enfocado a las actividades necesarias, presupuesto y procedimientos en la organización.

Tabla 18.

Frecuencia de evaluación y control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	70,0	70,0	70,0
	Medio	8	26,7	26,7	96,7
	Alto	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

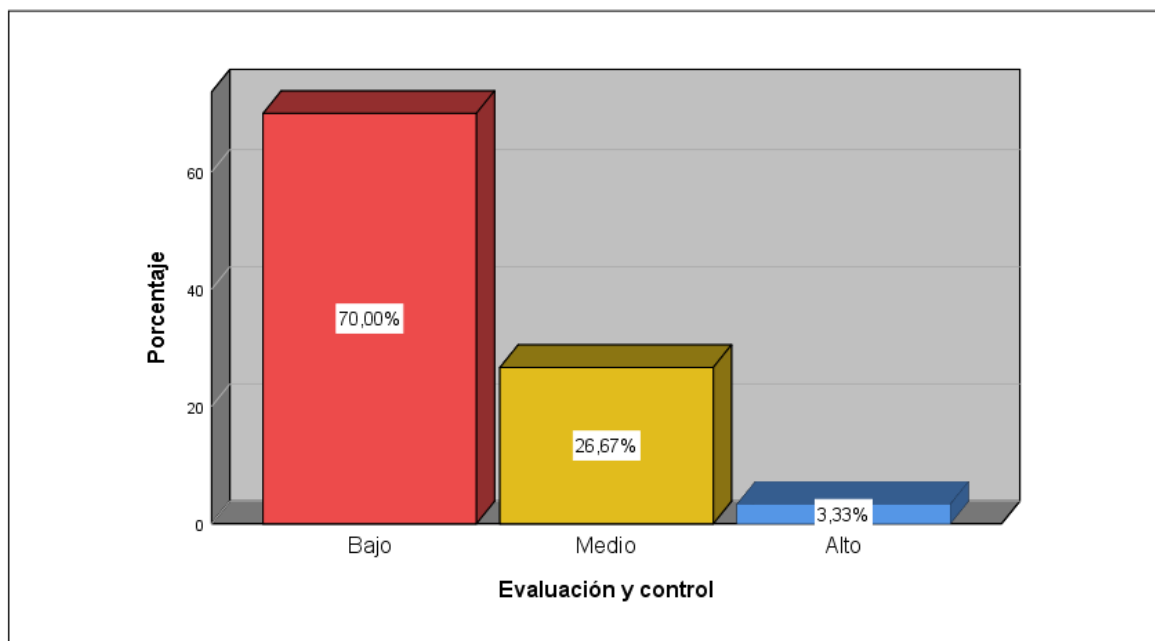


Figura 4. Gráfico de barras porcentual de evaluación y control

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 18 y la figura 4 representan que el 70,00% de los encuestados manifiestan que la evaluación y control se promueve en un nivel bajo, el 26,67% en un nivel medio y el 3,33% indican que tiene un nivel alto. Estos datos reflejan que existen falencias en la evaluación y control ya que la supervisión en las actividades no se realiza correctamente obteniendo como resultado un bajo rendimiento en el personal.

Tabla 19.

Frecuencia de control de operaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	56,7	56,7	56,7
	Medio	6	20,0	20,0	76,7
	Alto	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

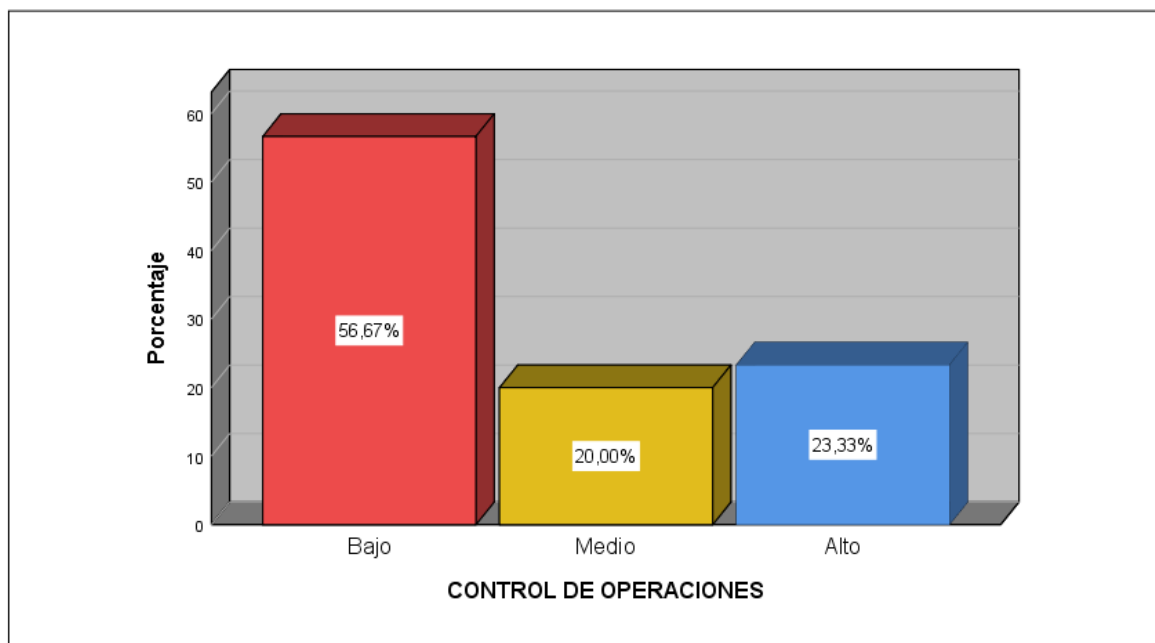


Figura 5. Gráfico de barras porcentual de control de operaciones

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 19 y la figura 5 representan que el 56,67% de los encuestados manifiestan que el control de operaciones se promueve en un nivel bajo, el 23,33% indican que tiene un nivel alto y el 20,00% un nivel medio. Estos datos reflejan que no hay un buen control de operaciones, la gerencia no se preocupa en emplear la adecuada administración y la mejora continua en sus procesos.

Tabla 20.

Frecuencia de costos operativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	56,7	56,7	56,7
	Medio	7	23,3	23,3	80,0
	Alto	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

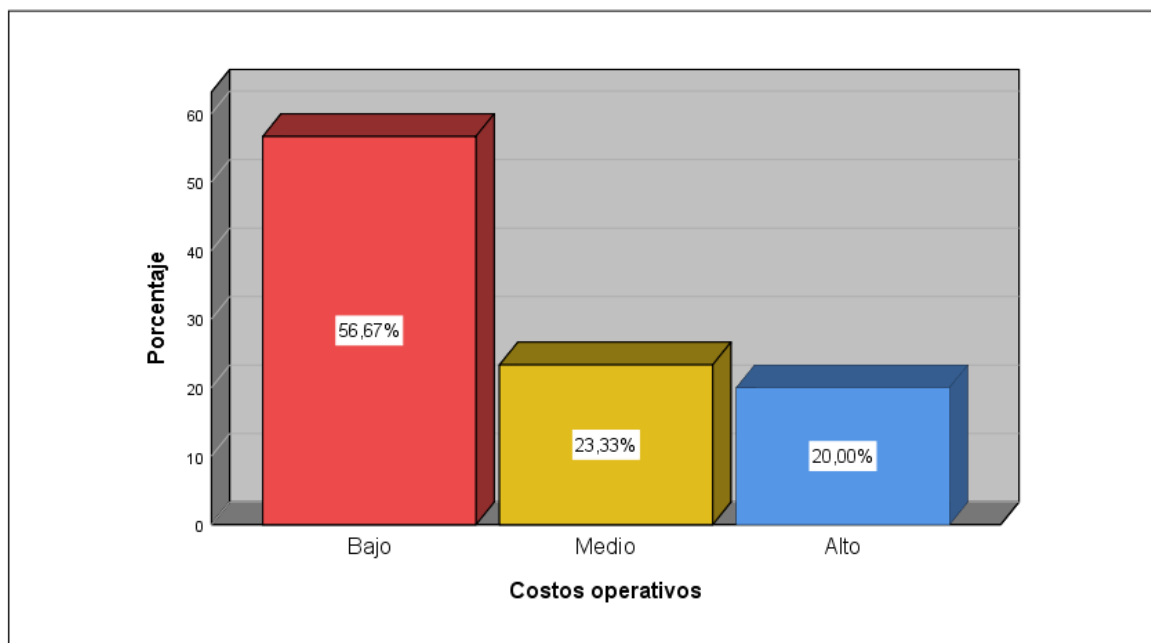


Figura 6. Gráfico de barras porcentual de costos operativos

Interpretación: según los resultados obtenidos en la tabla 20 y la figura 6 representan que el 56,67% de los encuestados manifiestan que los costos operativos se promueven en un nivel bajo, el 23,33% en un nivel medio y el 20,00% indican que tiene un nivel alto. Estos datos reflejan que la gerencia no emplea un plan de presupuesto que le permita conocer los costos operativos que influyen en el proceso de producción, ocasionando retrasos en la entrega de los productos a los clientes.

Tabla 21.

Frecuencia de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	33,3	33,3	33,3
	Medio	13	43,3	43,3	76,7
	Alto	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

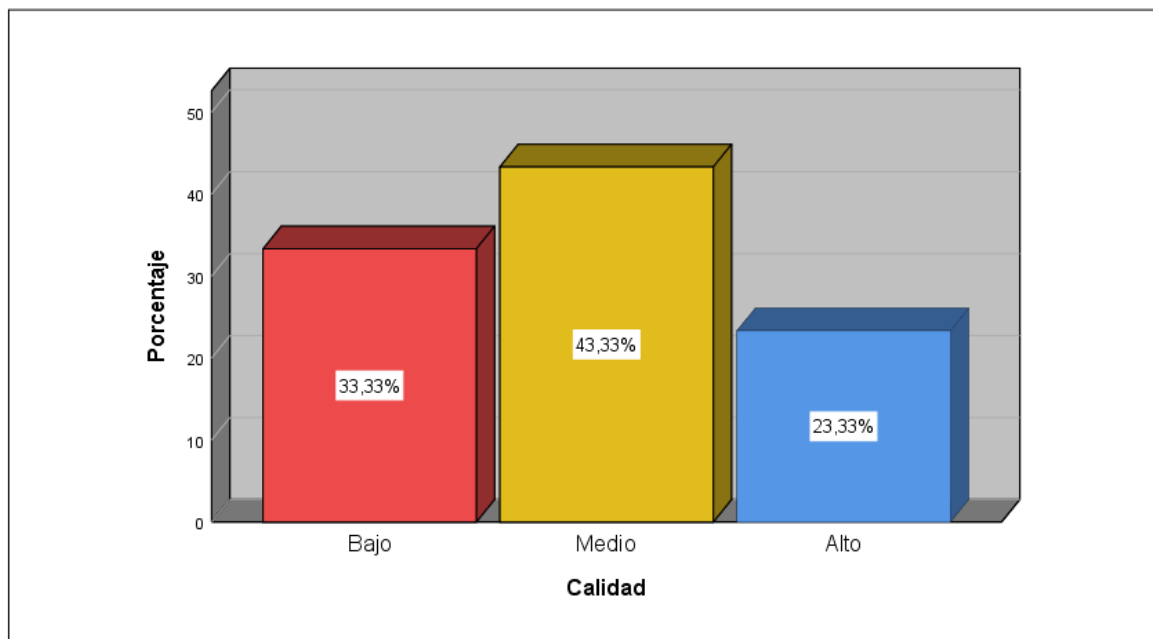


Figura 7. Gráfico de barras porcentual de calidad

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 21 y la figura 7 representan que el 43,33% de los encuestados manifiestan que la calidad se promueve en un nivel medio, el 33,33% en un nivel bajo y el 23,33% indican que tiene un nivel alto. Estos datos reflejan que la calidad tiene debilidades, sin embargo, se encuentra en un nivel medio, la gerencia debe desarrollar continuamente formas de mejorar sus procesos y satisfacer las necesidades de sus clientes.



Tabla 22.

Frecuencia de innovación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	60,0	60,0	60,0
	Medio	7	23,3	23,3	83,3
	Alto	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

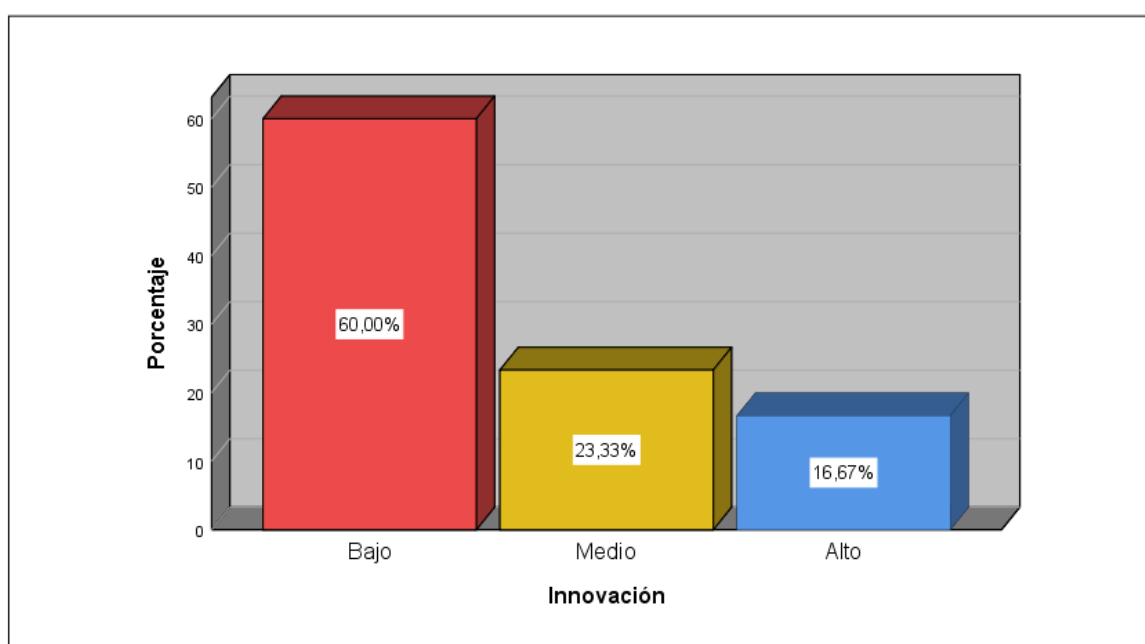


Figura 8. Gráfico de barras porcentual de innovación

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 22 y la figura 8 representan que el 60,00% de los encuestados manifiestan que la innovación se promueve en un nivel bajo, el 23,33% en un nivel medio y el 16,67% indican que tiene un nivel alto. Estos datos reflejan que existen falencias en la ejecución de emplear herramientas y tecnologías que ayuden a mejorar la administración de los procesos. Asimismo, la gerencia no considera las sugerencias de sus colaboradores y clientes para la creación de nuevos productos, entre otros.

## Anexo 2: Análisis descriptivos de las preguntas

Tabla 23.

Item 1: La Gerencia promueve a sus colaboradores el conocimiento de la misión.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	56,7	56,7	56,7
	Casi nunca	4	13,3	13,3	70,0
	A veces	7	23,3	23,3	93,3
	Casi siempre	1	3,3	3,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

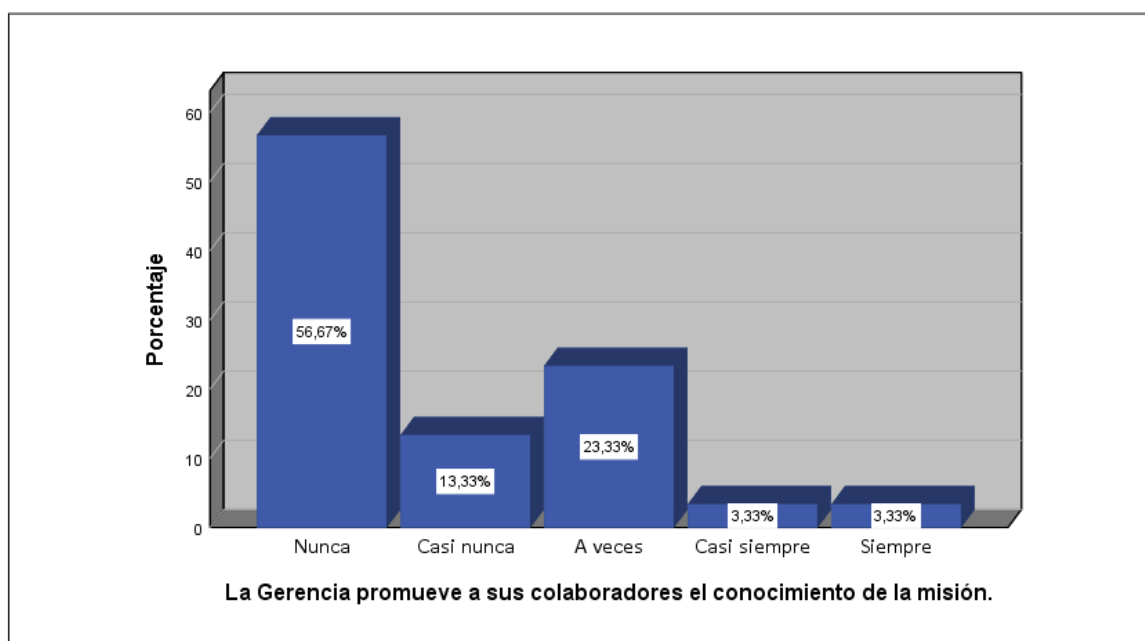


Figura 9. Gráfico de barras porcentual ítem 1

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 23 y representados en la figura 9 se observa que el 56,67% de los encuestados manifiestan que nunca la gerencia promueve a sus colaboradores el conocimiento de la misión, el 23,33% a veces, el 13,33% casi nunca, el 3,33% casi siempre y el 3,33% siempre.

Tabla 24.

Item 2: Le informan periódicamente acerca de los objetivos de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	63,3	63,3	63,3
	Casi nunca	6	20,0	20,0	83,3
	A veces	3	10,0	10,0	93,3
	Casi siempre	1	3,3	3,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

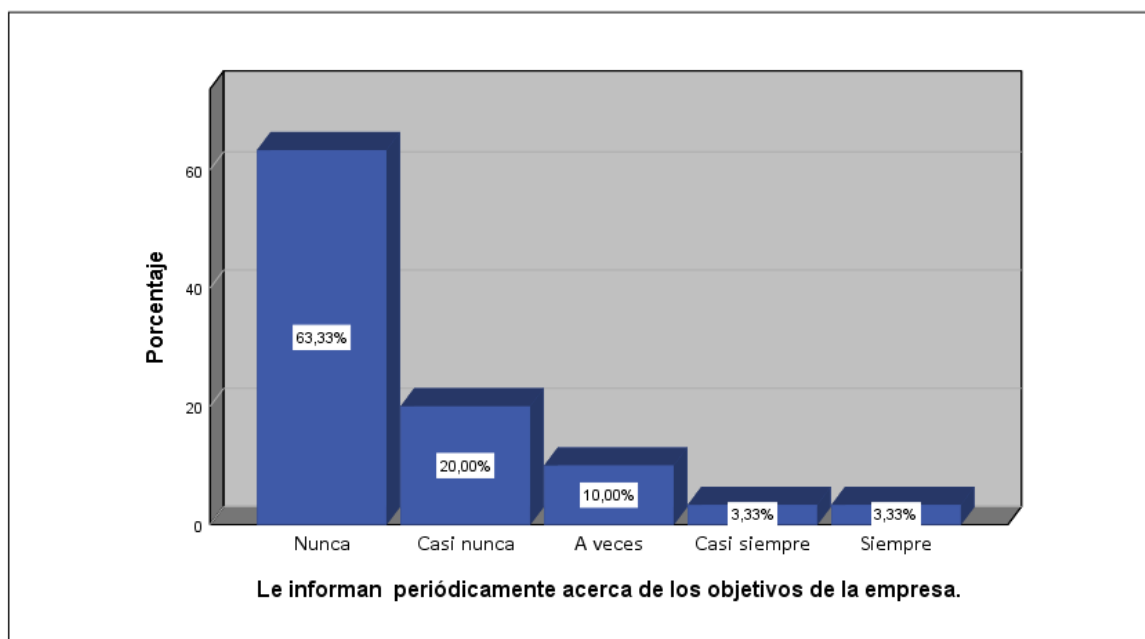


Figura 10. Gráfico de barras porcentual ítem 2

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 24 y representados en la figura 10 se aprecia que el 63,33% de los encuestados manifiestan que nunca le informan periódicamente acerca de los objetivos de la empresa, el 20,00% casi nunca, el 10,00% a veces, el 3,33% casi siempre y el 3,33% siempre.

Tabla 25.

Item 3: La Gerencia emplea estrategias de marketing para la satisfacción del cliente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	46,7	46,7	46,7
	Casi nunca	8	26,7	26,7	73,3
	A veces	4	13,3	13,3	86,7
	Casi siempre	1	3,3	3,3	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

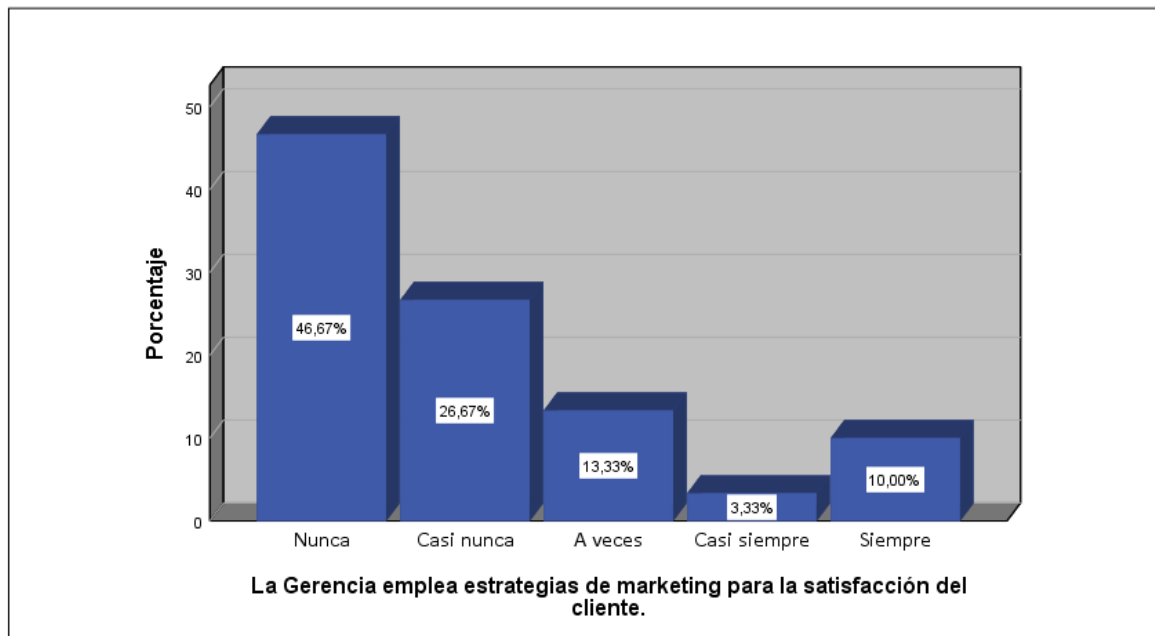


Figura 11. Gráfico de barras porcentual ítem 3

Interpretación: según los resultados obtenidos en la tabla 25 y representados en la figura 11 se observa que el 46,67% de los encuestados manifiestan que nunca la gerencia emplea estrategias de marketing para la satisfacción del cliente, el 26,67% casi nunca, el 13,33% a veces, el 10,00% siempre y el 3,33% casi siempre.

Tabla 26.

Item 4: La Gerencia promueve sugerencias de mejora para luego ser analizadas y aplicadas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	60,0	60,0	60,0
	Casi nunca	4	13,3	13,3	73,3
	A veces	5	16,7	16,7	90,0
	Casi siempre	1	3,3	3,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

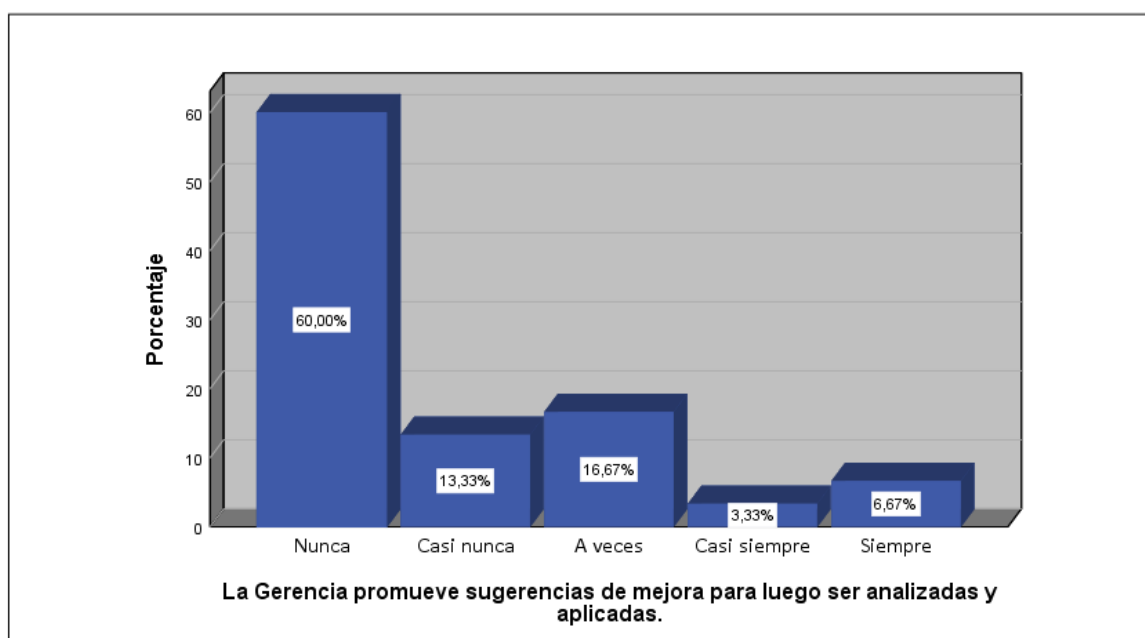


Figura 12. Gráfico de barras porcentual ítem 4

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 26 y representados en la figura 12 se observa que el 60,00% de los encuestados manifiestan que nunca la gerencia promueve sugerencias de mejora para luego ser analizadas y aplicadas, el 16,67% a veces, el 13,33% casi nunca, el 6,67% siempre y el 3,33% casi siempre.

Tabla 27.

Item 5: La Gerencia emplea acciones correctivas para minimizar las devoluciones de los clientes, se hace uso del registro de sugerencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	50,0	50,0	50,0
	Casi nunca	9	30,0	30,0	80,0
	A veces	3	10,0	10,0	90,0
	Casi siempre	2	6,7	6,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

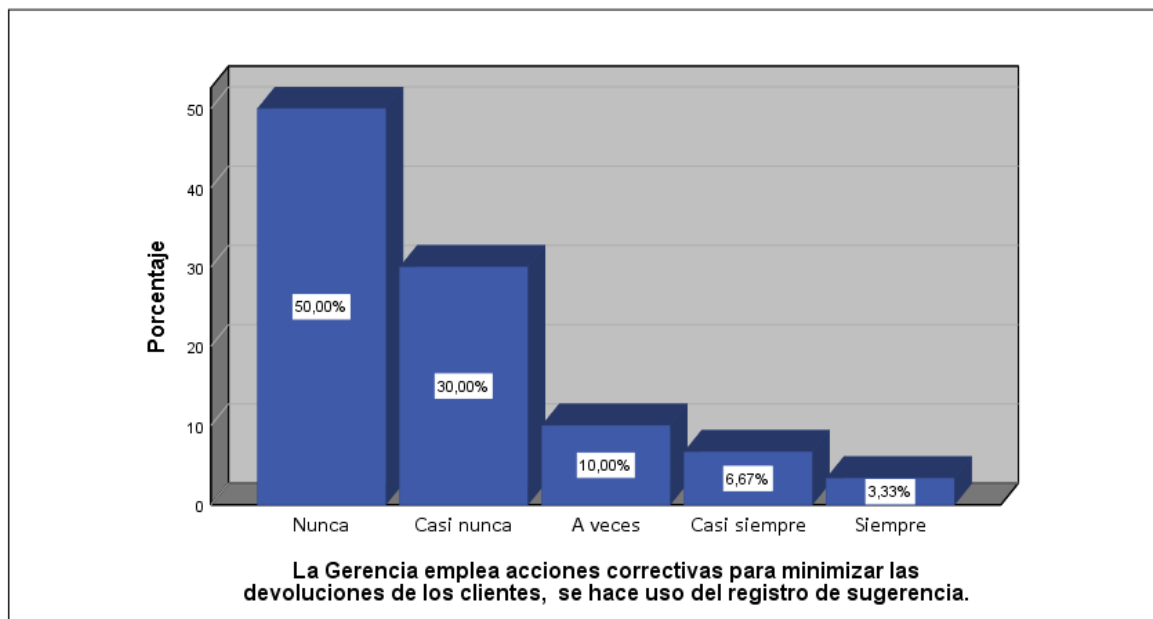


Figura 13. Gráfico de barras porcentual ítem 5

Interpretación: según los resultados obtenidos en la tabla 27 y representados en la figura 13 se evidencia que el 50,00% de los encuestados manifiestan que nunca la gerencia emplea acciones correctivas para minimizar las devoluciones de los clientes ni se hace uso del registro de sugerencia, el 30,00% casi nunca, el 10,00% a veces, el 6,67% casi siempre y el 3,33% siempre.

Tabla 28.

Item 6: La Gerencia reconoce su esfuerzo si trabaja más de las horas reglamentarias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	60,0	60,0	60,0
	Casi nunca	4	13,3	13,3	73,3
	A veces	5	16,7	16,7	90,0
	Casi siempre	1	3,3	3,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

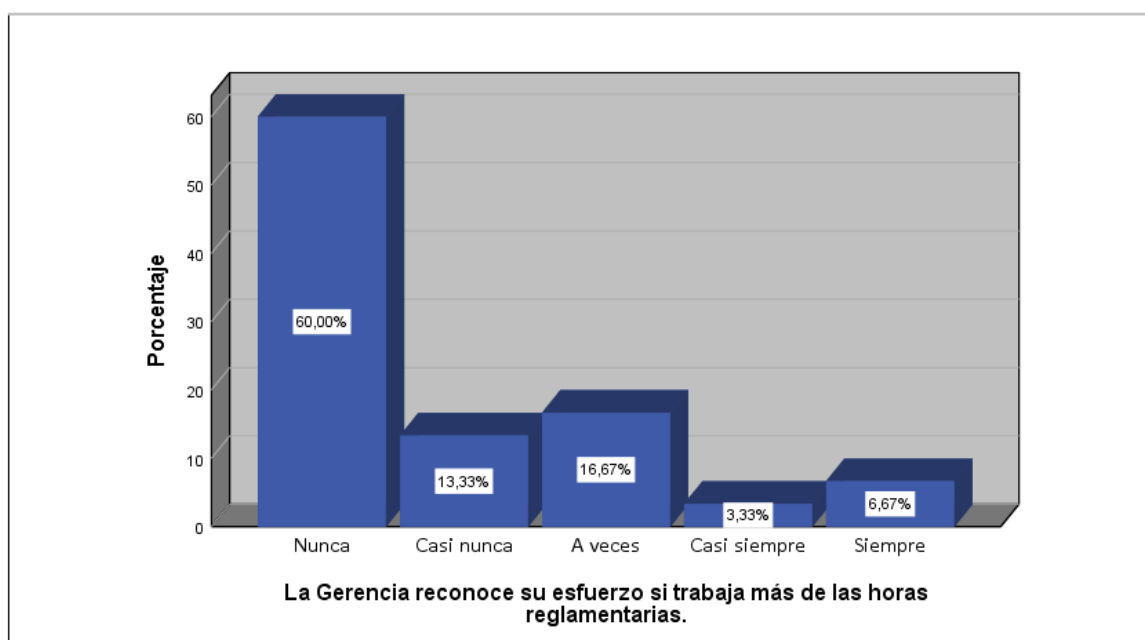


Figura 14. Gráfico de barras porcentual ítem 6

Interpretación: según los resultados obtenidos en la tabla 28 y la figura 14 representan que el 60,00% de los encuestados manifiestan que nunca la gerencia reconoce el esfuerzo de sus colaboradores si trabaja más de las horas reglamentarias, el 16,67% a veces, el 13,33% casi nunca, el 6,67% siempre y el 3,33% casi siempre.

Tabla 29.

Item 7: Te brindaron la inducción sobre las políticas de la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	56,7	56,7	56,7
	Casi nunca	7	23,3	23,3	80,0
	A veces	4	13,3	13,3	93,3
	Casi siempre	1	3,3	3,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

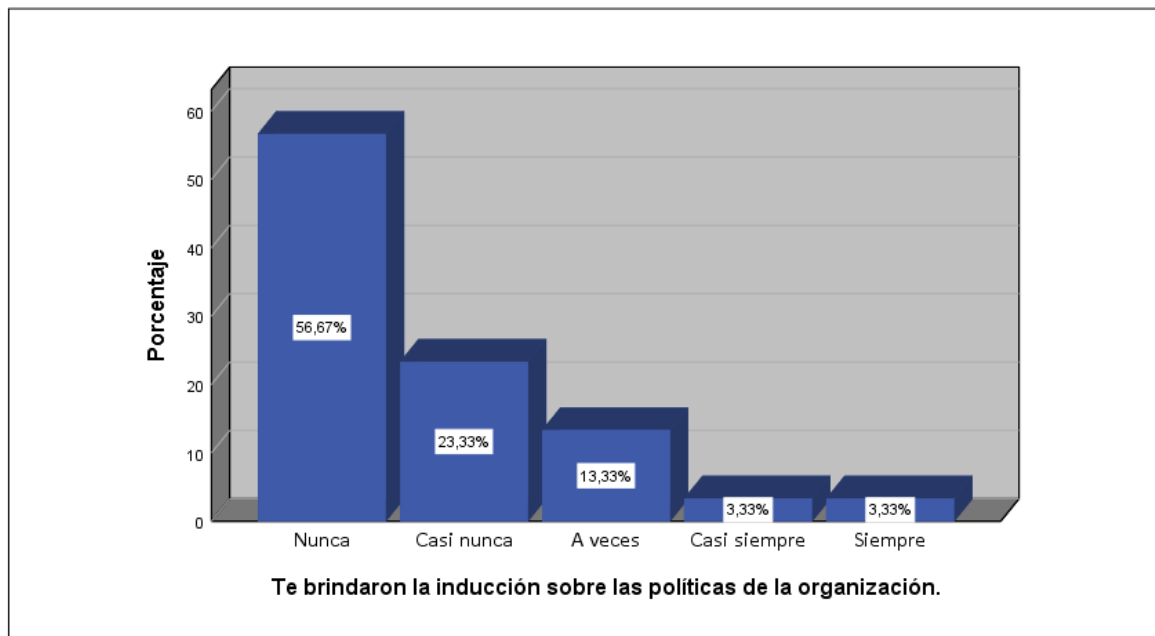


Figura 15. Gráfico de barras porcentual ítem 7

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 29 y la figura 15 representan que el 56,67% de los encuestados manifiestan que nunca le brindaron la inducción sobre las políticas de la organización, el 23,33% casi nunca, el 13,33% a veces, el 3,33% casi siempre y el 3,33% siempre.



Tabla 30.

Item 8: La empresa cuenta con políticas de personal para mejorar la satisfacción del trabajador.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	43,3	43,3	43,3
	Casi nunca	6	20,0	20,0	63,3
	A veces	8	26,7	26,7	90,0
	Casi siempre	2	6,7	6,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

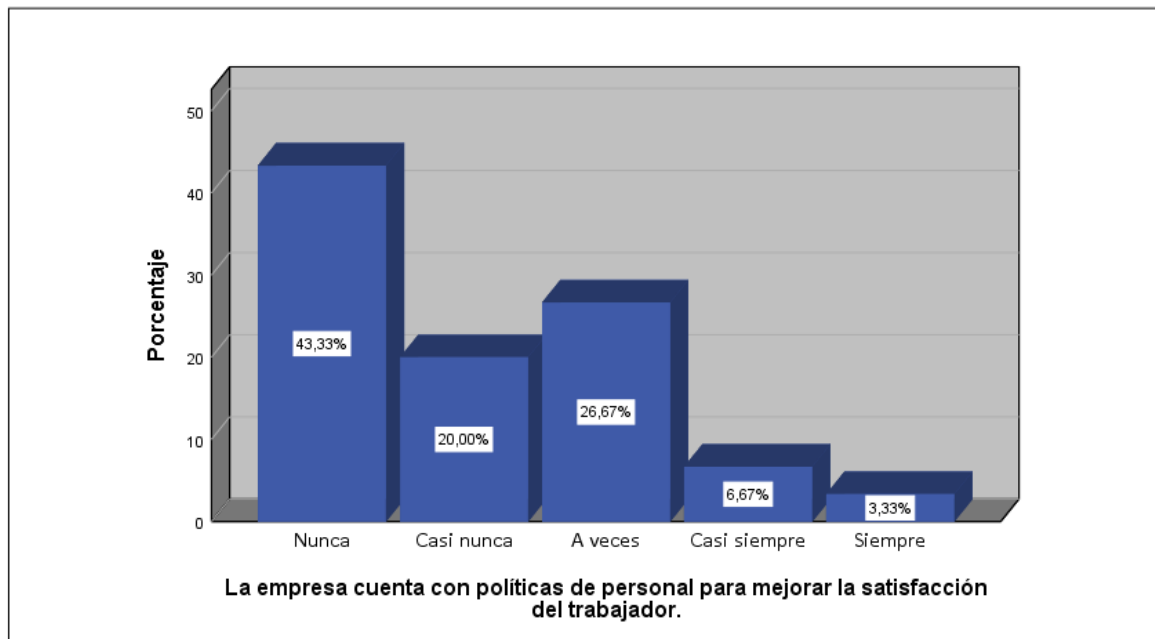


Figura 16. Gráfico de barras porcentual ítem 8

Interpretación: según los resultados obtenidos en la tabla 30 y la figura 16 representan que el 43,33% de los encuestados manifiestan que nunca la empresa cuenta con políticas de personal para mejorar la satisfacción del trabajador, el 26,67% a veces, el 20,00% casi nunca, el 6,67% casi siempre y el 3,33% siempre.

Tabla 31.

Item 9: La Gerencia realiza un programa de capacitación anualmente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	56,7	56,7	56,7
	Casi nunca	8	26,7	26,7	83,3
	A veces	3	10,0	10,0	93,3
	Casi siempre	1	3,3	3,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

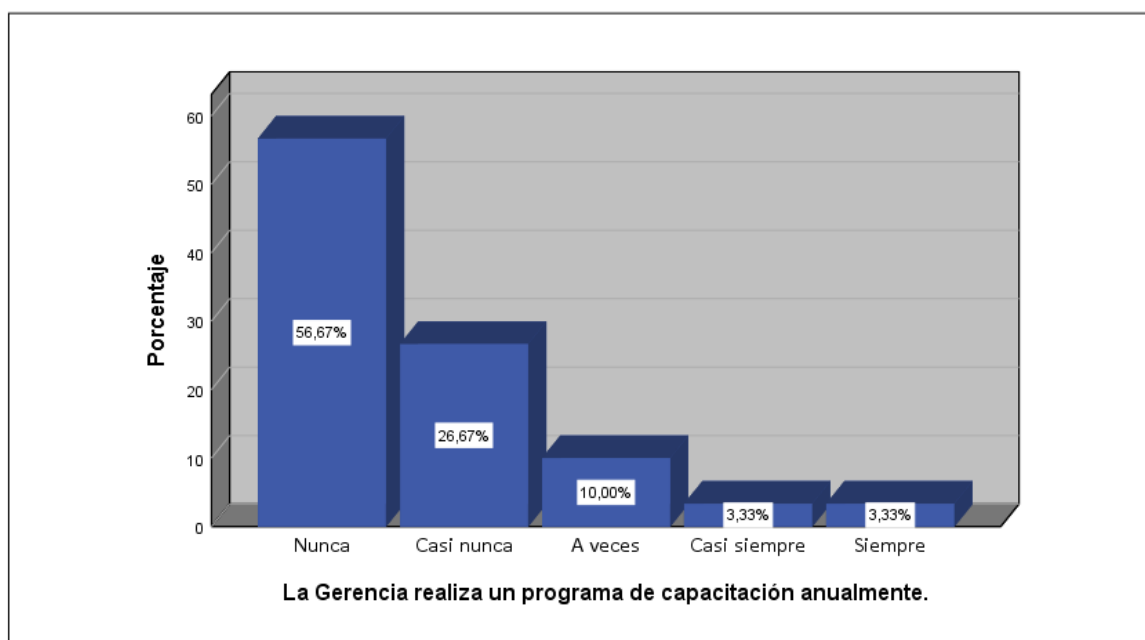


Figura 17. Gráfico de barras porcentual ítem 9

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 31 y la figura 17 representan que el 56,67% de los encuestados manifiestan que nunca la gerencia realiza un programa de capacitación anualmente, el 26,67% casi nunca, el 10,00% a veces, el 3,33% casi siempre y el 3,33% siempre.

Tabla 32.

Item 10: La Gerencia ejecuta de acuerdo al presupuesto anual.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	40,0	40,0	40,0
	Casi nunca	7	23,3	23,3	63,3
	A veces	8	26,7	26,7	90,0
	Casi siempre	2	6,7	6,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

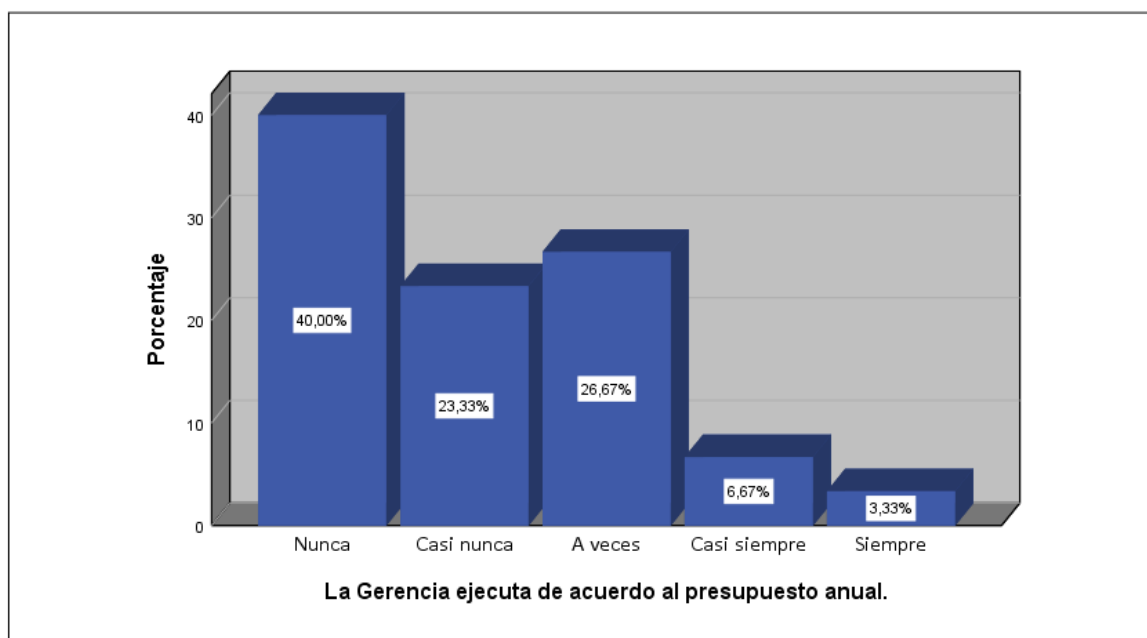


Figura 18. Gráfico de barras porcentual ítem 10

Interpretación: según los resultados obtenidos en la tabla 32 y la figura 18 representan que el 40,00% de los encuestados manifiestan que nunca la gerencia ejecuta de acuerdo al presupuesto anual, el 26,67% a veces, el 23,33% casi nunca, el 6,67% casi siempre y el 3,33% siempre.

Tabla 33.

Item 11: La empresa tiene los procedimientos bien estructurados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	46,7	46,7	46,7
	Casi nunca	9	30,0	30,0	76,7
	A veces	4	13,3	13,3	90,0
	Casi siempre	1	3,3	3,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

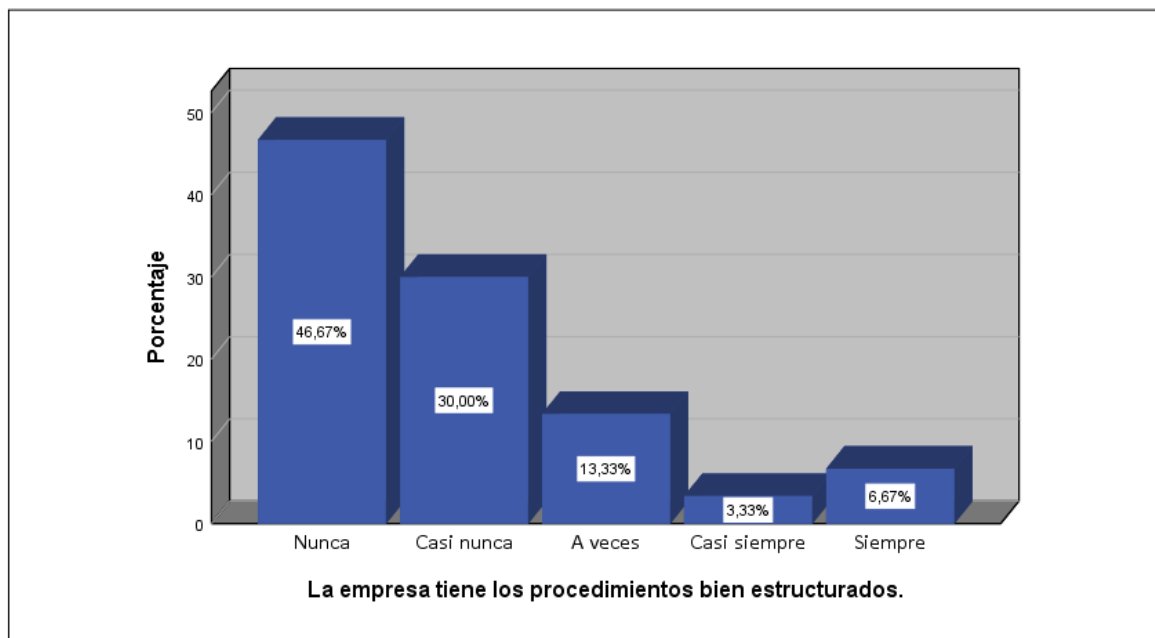


Figura 19. Gráfico de barras porcentual ítem 11

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 33 y la figura 19 representan que el 46,67% de los encuestados manifiestan que nunca la empresa tiene los procedimientos bien estructurados, el 30,00% casi nunca, el 13,33% a veces, el 6,67% siempre y el 3,33% casi siempre.

Tabla 34.

Item 12: Consideras que el área de calidad controla los procedimientos de forma eficiente y periódicamente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36,7	36,7	36,7
	Casi nunca	8	26,7	26,7	63,3
	A veces	7	23,3	23,3	86,7
	Casi siempre	3	10,0	10,0	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

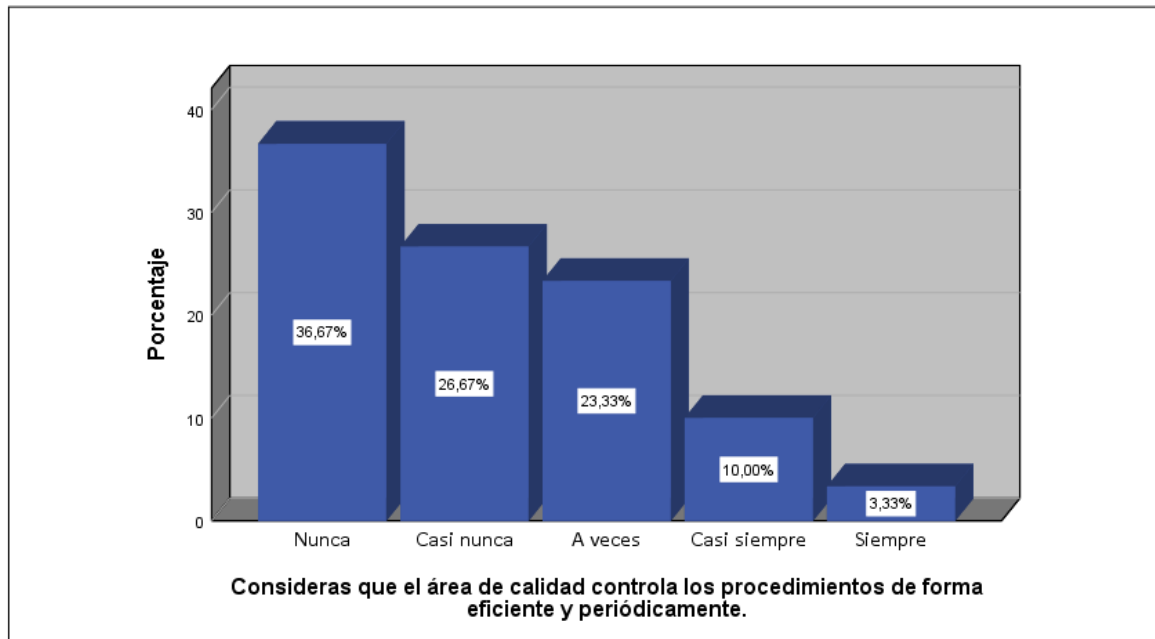


Figura 20. Gráfico de barras porcentual ítem 12

Interpretación: según los resultados obtenidos en la tabla 34 y la figura 20 representan que el 36,67% de los encuestados manifiestan que nunca el área de calidad controla los procedimientos de forma eficiente y periódicamente, el 26,67% casi nunca, el 23,33% a veces, el 10,00% casi siempre y el 3,33% siempre.

Tabla 35.

Item 13. Los colaboradores son evaluados en su desempeño con transparencia y confiabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	60,0	60,0	60,0
	Casi nunca	7	23,3	23,3	83,3
	A veces	3	10,0	10,0	93,3
	Casi siempre	1	3,3	3,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

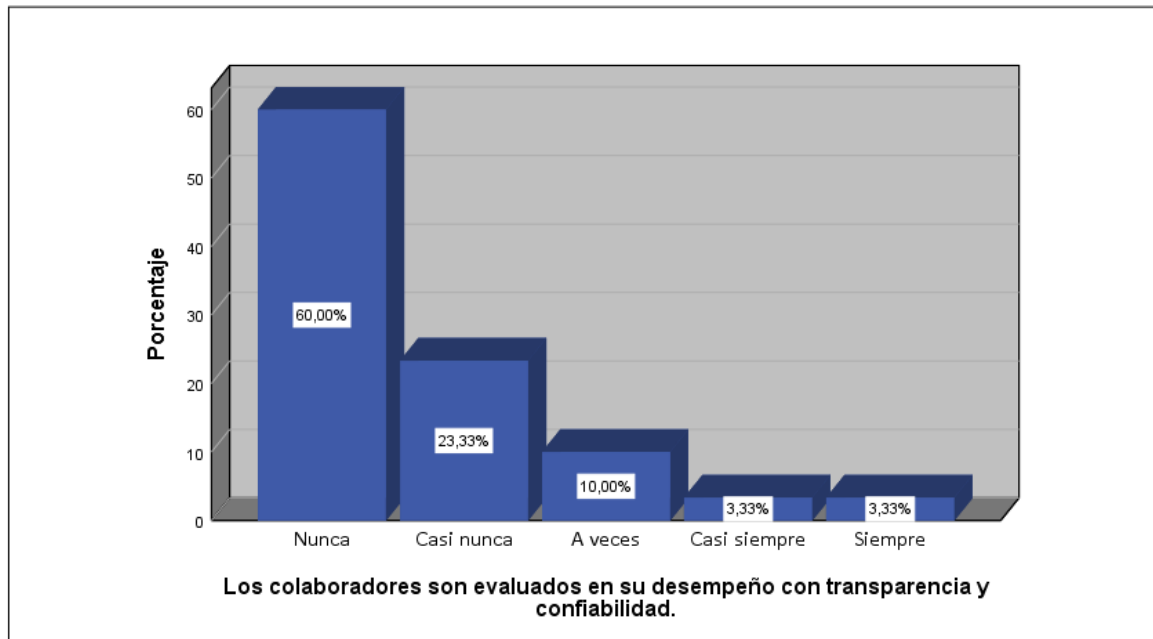


Figura 21. Gráfico de barras porcentual ítem 13

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 35 y la figura 21 representan que el 60,00% de los encuestados manifiestan que nunca los colaboradores son evaluados en su desempeño con transparencia y confiabilidad, el 23,33% casi nunca, el 10,00% a veces, el 3,33% casi siempre y el 3,33% siempre.

Tabla 36.

Item 14: Los que evalúan el desempeño laboral son colaboradores con conocimiento y experiencia del área de recursos humanos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	43,3	43,3	43,3
	Casi nunca	5	16,7	16,7	60,0
	A veces	9	30,0	30,0	90,0
	Casi siempre	1	3,3	3,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

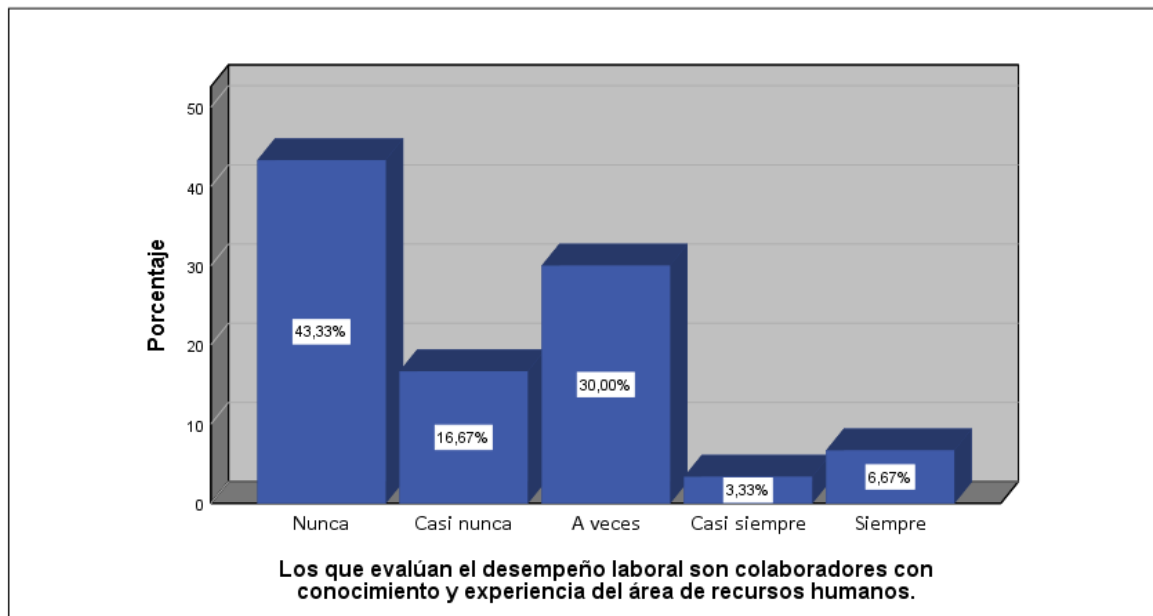


Figura 22. Gráfico de barras porcentual ítem 14

Interpretación: según los resultados obtenidos en la tabla 36 y la figura 22 representan que el 43,33% de los encuestados manifiestan que nunca los que evalúan el desempeño laboral son colaboradores con conocimiento y experiencia del área de recursos humanos, el 30,00% a veces, el 16,67% casi nunca, el 6,67% siempre y el 3,33% casi siempre.

Tabla 37.

Item 15: Le permiten participar en la toma de decisiones de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	60,0	60,0	60,0
	Casi nunca	4	13,3	13,3	73,3
	A veces	5	16,7	16,7	90,0
	Casi siempre	2	6,7	6,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

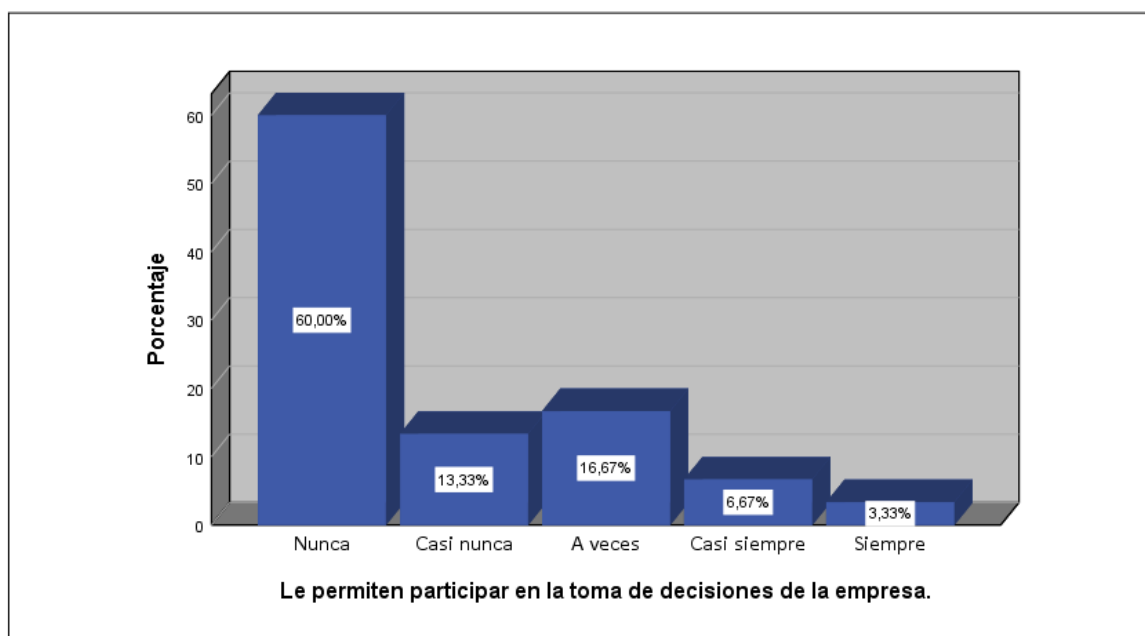


Figura 23. Gráfico de barras porcentual ítem 15

Interpretación: según los resultados obtenidos en la tabla 37 y la figura 23 representan que el 60,00% de los encuestados manifiestan que nunca le permiten participar en la toma de decisiones de la empresa, el 16,67% a veces, el 13,33% casi nunca, el 6,67% casi siempre y el 3,33% siempre.



Tabla 38.

Item 16: La Gerencia tiene la precaución de contabilizar y controlar los costos directos para optimizar al máximo posible el proceso de producción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	63,3	63,3	63,3
	Casi nunca	6	20,0	20,0	83,3
	A veces	3	10,0	10,0	93,3
	Casi siempre	1	3,3	3,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

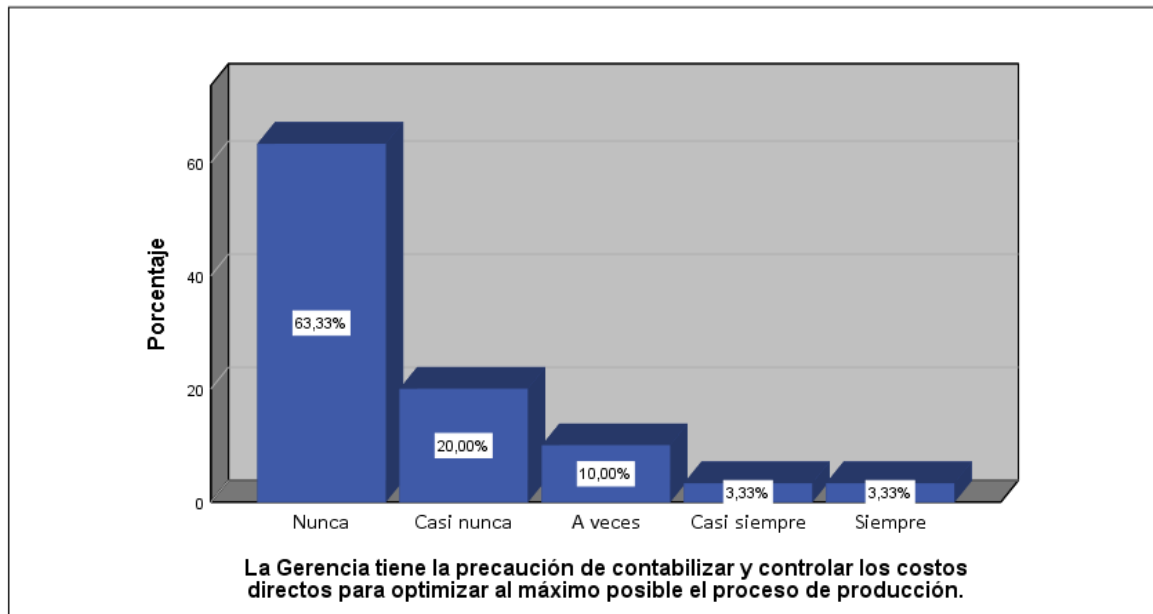


Figura 24. Gráfico de barras porcentual ítem 16

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 38 y la figura 24 representan que el 63,33% de los encuestados manifiestan que nunca la gerencia tiene la precaución de contabilizar y controlar los costos directos para optimizar al máximo posible el proceso de producción, el 20,00% casi nunca, el 10,00% a veces, el 3,33% casi siempre y el 3,33% siempre.

Tabla 39.

Item 17: La Gerencia cuenta con un presupuesto trimestral para los costos indirectos que influyen en la producción, pues será la herramienta para planificar las actividades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	50,0	50,0	50,0
	Casi nunca	4	13,3	13,3	63,3
	A veces	8	26,7	26,7	90,0
	Casi siempre	2	6,7	6,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

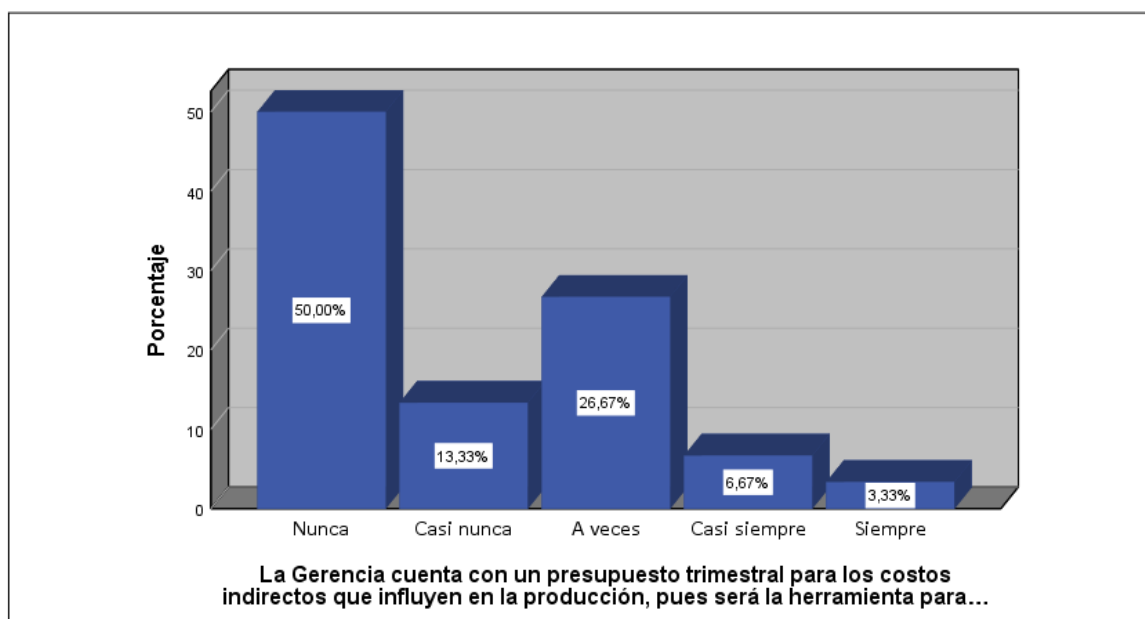


Figura 25. Gráfico de barras porcentual ítem 17

Interpretación: según los resultados obtenidos en la tabla 39 y la figura 25 representan que el 50,00% de los encuestados manifiestan que nunca la gerencia cuenta con un presupuesto trimestral para los costos indirectos que influyen en la producción, el 26,67% a veces, el 13,33% casi nunca, el 6,67% casi siempre y el 3,33% siempre.

Tabla 40.

Item 18: La Gerencia desarrolla continuamente formas de mejorar sus procesos logrando que la calidad y desempeño de sus empleados sean eficientemente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	60,0	60,0	60,0
	Casi nunca	6	20,0	20,0	80,0
	A veces	4	13,3	13,3	93,3
	Casi siempre	1	3,3	3,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

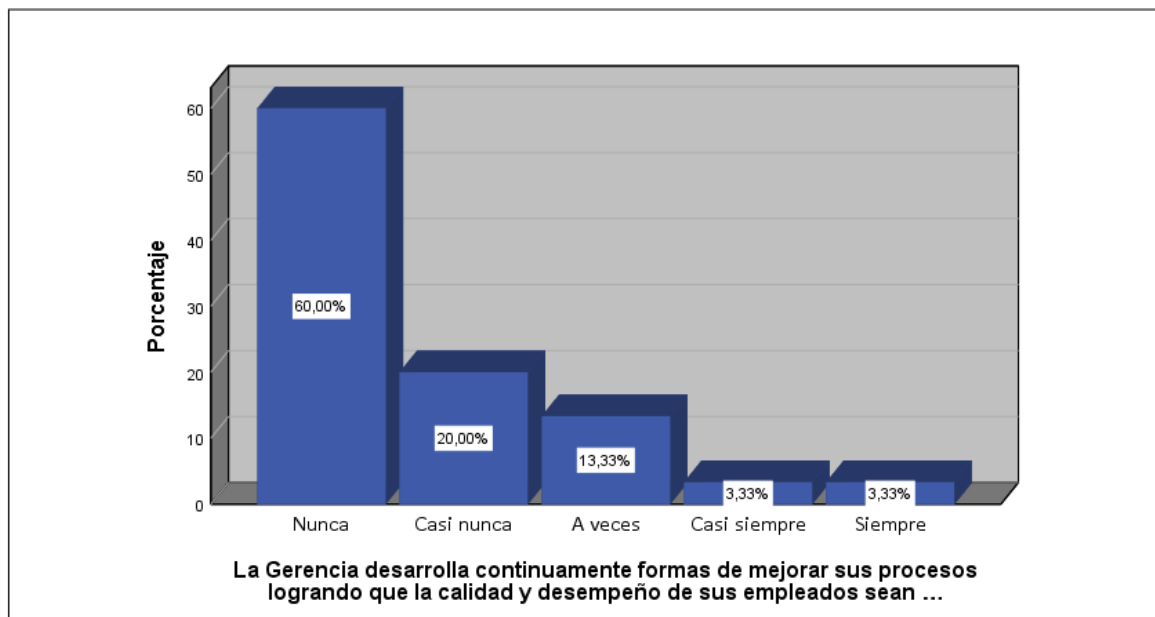


Figura 26. Gráfico de barras porcentual ítem 18

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 40 y la figura 26 representan que el 60,00% de los encuestados manifiestan que nunca la gerencia desarrolla continuamente formas de mejorar sus procesos, la calidad y desempeño de sus empleados, el 20,00% casi nunca, el 13,33% a veces, el 3,33% casi siempre y el 3,33% siempre.

Tabla 41.

Item 19: Recibes un reconocimiento o incentivos por realizar bien su trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36,7	36,7	36,7
	Casi nunca	7	23,3	23,3	60,0
	A veces	9	30,0	30,0	90,0
	Casi siempre	1	3,3	3,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

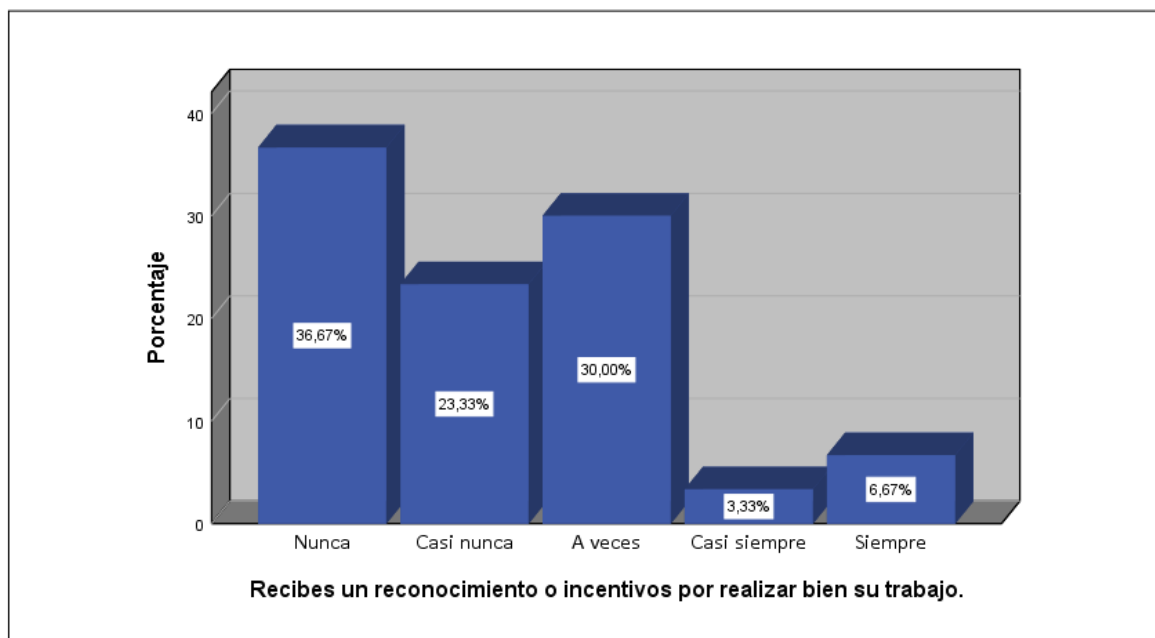


Figura 27. Gráfico de barras porcentual ítem 19

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 41 y la figura 27 representan que el 36,67% de los encuestados manifiestan que nunca reciben un reconocimiento o incentivos por realizar bien su trabajo, el 30,00% a veces, el 23,33% casi nunca, el 6,67% siempre y el 3,33% casi siempre.

Tabla 42.

Item 20: La Gerencia ejecuta los canjes de productos satisfactoriamente a sus clientes, pues no hay reclamos de devoluciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	26,7	26,7	26,7
	Casi nunca	8	26,7	26,7	53,3
	A veces	10	33,3	33,3	86,7
	Casi siempre	1	3,3	3,3	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

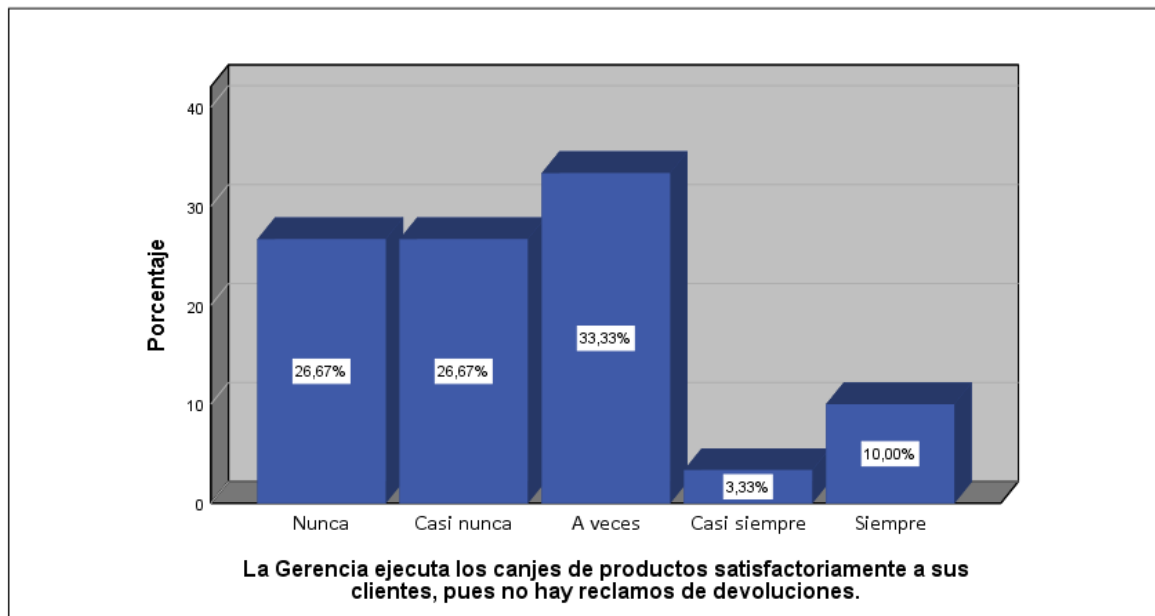


Figura 28. Gráfico de barras porcentual ítem 20

Interpretación: según los resultados obtenidos en la tabla 42 y la figura 28 representan que el 33,33% de los encuestados manifiestan que a veces la gerencia ejecuta los canjes de productos satisfactoriamente a sus clientes por tal efecto existe reclamos de devoluciones, el 26,67% nunca, el 26,67% casi nunca, el 10,00% siempre y el 3,33% casi siempre.

Tabla 43.

Item 21: Los clientes reciben un servicio de atención inmediata ante cualquier consulta e información.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	53,3	53,3	53,3
	Casi nunca	8	26,7	26,7	80,0
	A veces	3	10,0	10,0	90,0
	Casi siempre	2	6,7	6,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

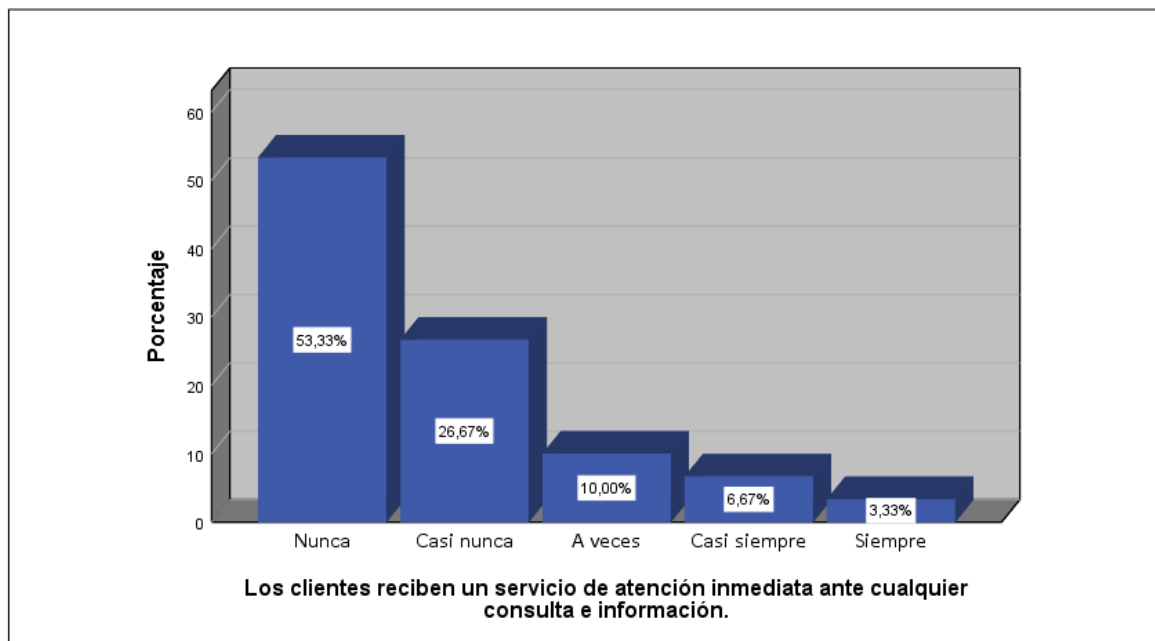


Figura 29. Gráfico de barras porcentual ítem 21

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 43 y la figura 29 representan que el 53,33% de los encuestados manifiestan que nunca los clientes reciben un servicio de atención inmediata ante cualquier consulta e información, el 26,67% casi nunca, el 10,00% a veces, el 6,67% casi siempre y el 3,33% siempre.

Tabla 44.

Item 22: La Gerencia cumple con los plazos establecidos de los clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	40,0	40,0	40,0
	Casi nunca	7	23,3	23,3	63,3
	A veces	8	26,7	26,7	90,0
	Casi siempre	2	6,7	6,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

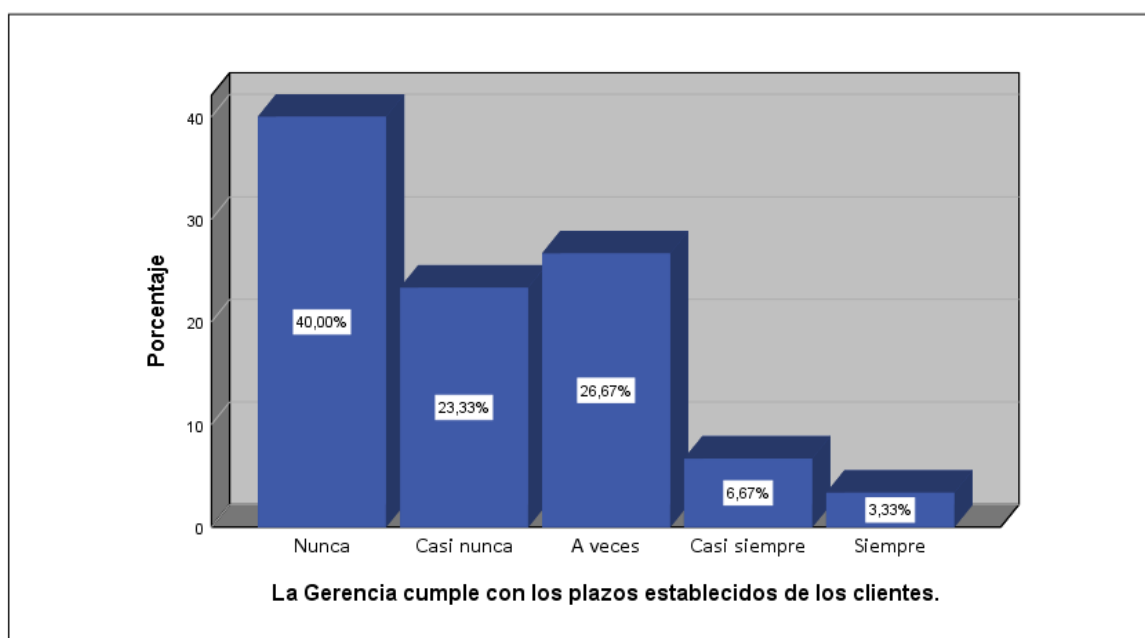


Figura 30. Gráfico de barras porcentual ítem 22

Interpretación: según los resultados obtenidos en la tabla 44 y la figura 30 representan que el 40,00% de los encuestados manifiestan que nunca la gerencia cumple con los plazos establecidos de los clientes, el 26,67% a veces, el 23,33% casi nunca, el 6,67% casi siempre y el 3,33% siempre.

Tabla 45.

Item 23: La Gerencia considera las sugerencias de sus clientes para producir un nuevo producto.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	56,7	56,7	56,7
	Casi nunca	4	13,3	13,3	70,0
	A veces	5	16,7	16,7	86,7
	Casi siempre	3	10,0	10,0	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

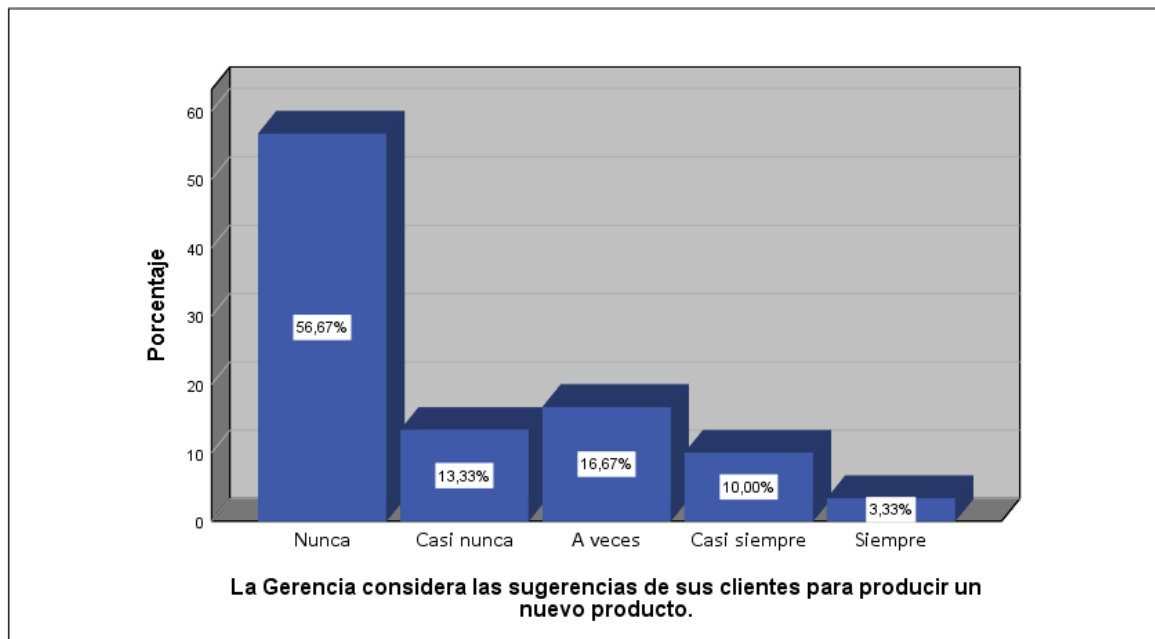


Figura 31. Gráfico de barras porcentual ítem 23

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 45 y la figura 31 representan que el 56,67% de los encuestados manifiestan que nunca la gerencia considera las sugerencias de sus clientes para producir un nuevo producto, el 16,67% a veces, el 13,33% casi nunca, el 10,00% casi siempre y el 3,33% siempre.



Tabla 46.

Item 24: La Gerencia evalúa las alternativas de los jefes de área para elegir la mejor opción para el diseño del producto.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	43,3	43,3	43,3
	Casi nunca	6	20,0	20,0	63,3
	A veces	8	26,7	26,7	90,0
	Casi siempre	2	6,7	6,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

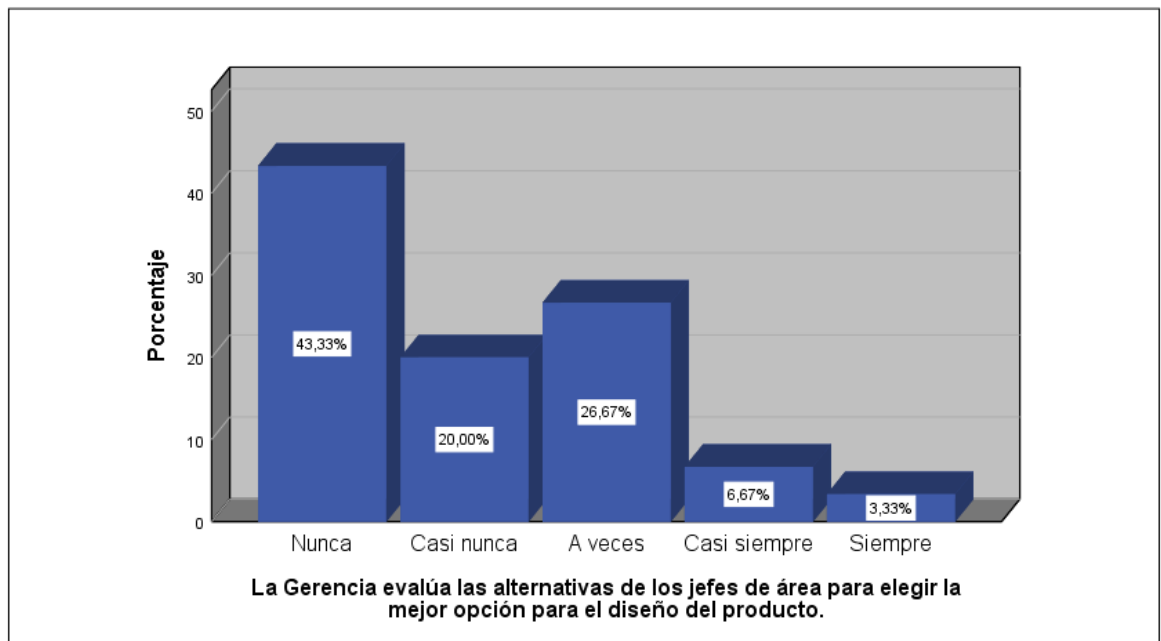


Figura 32. Gráfico de barras porcentual ítem 24

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 46 y la figura 32 representan que el 43,33% de los encuestados manifiestan que nunca la gerencia evalúa las alternativas de los jefes de área con la finalidad de elegir la mejor opción para el diseño del producto, el 26,67% a veces, el 20,00% casi nunca, el 6,67% casi siempre y el 3,33% siempre.

Tabla 47.

Ítem 25: Le informan a todo el personal sobre el lanzamiento de un nuevo producto.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	53,3	53,3	53,3
	Casi nunca	9	30,0	30,0	83,3
	A veces	3	10,0	10,0	93,3
	Casi siempre	1	3,3	3,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

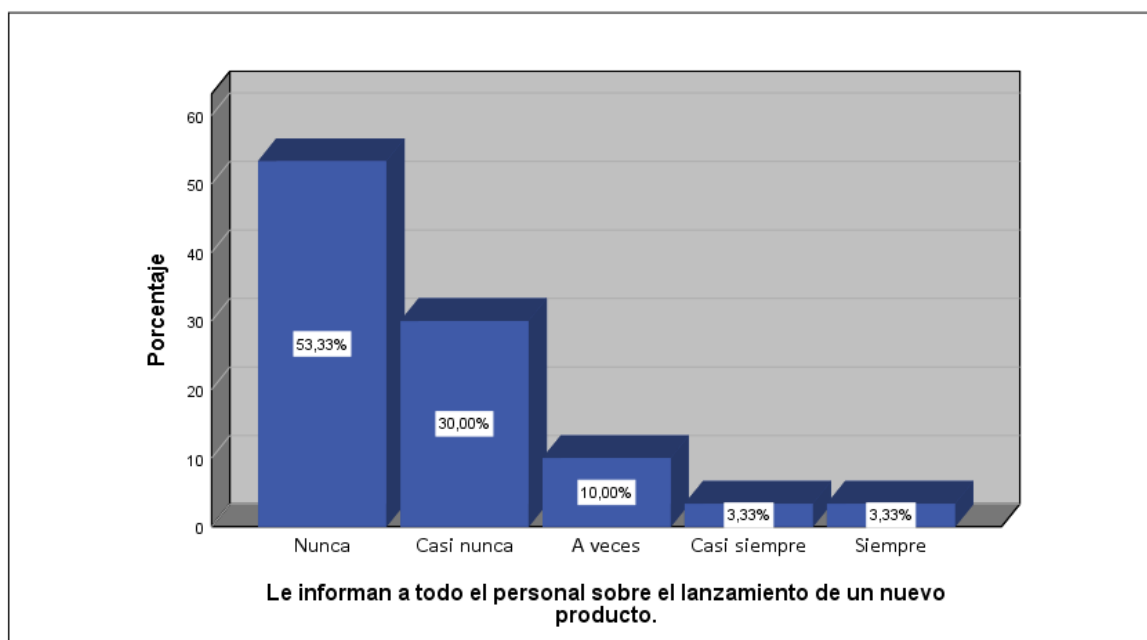


Figura 33. Gráfico de barras porcentual ítem 25

Interpretación: según los resultados obtenidos en la tabla 47 y la figura 33 representan que el 53,33% de los encuestados manifiestan que nunca le informan a todo el personal sobre el lanzamiento de un nuevo producto, el 30,00% casi nunca, el 10,00% a veces, el 3,33% casi siempre y el 3,33% siempre.

Tabla 48.

Item 26: La Gerencia brinda a sus clientes las promociones de temporada de sus productos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	33,3	33,3	33,3
	Casi nunca	8	26,7	26,7	60,0
	A veces	9	30,0	30,0	90,0
	Casi siempre	2	6,7	6,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

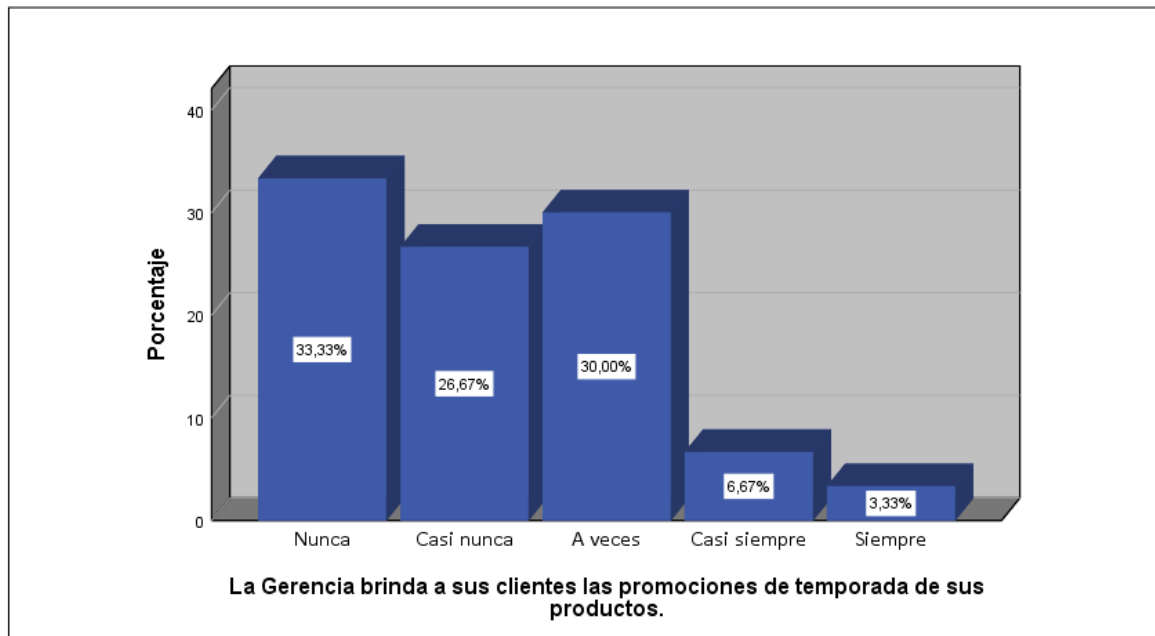


Figura 34. Gráfico de barras porcentual ítem 26

Interpretación: según los resultados obtenidos en la tabla 48 y la figura 34 representan que el 33,33% de los encuestados manifiestan que nunca la gerencia brinda a sus clientes las promociones de temporada de sus productos, el 30,00% a veces, el 26,67% casi nunca, el 6,67% casi siempre y el 3,33% siempre.

Tabla 49.

Item 27: La Gerencia se reúne con su equipo de trabajo para desarrollar las promociones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	50,0	50,0	50,0
	Casi nunca	8	26,7	26,7	76,7
	A veces	4	13,3	13,3	90,0
	Casi siempre	1	3,3	3,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

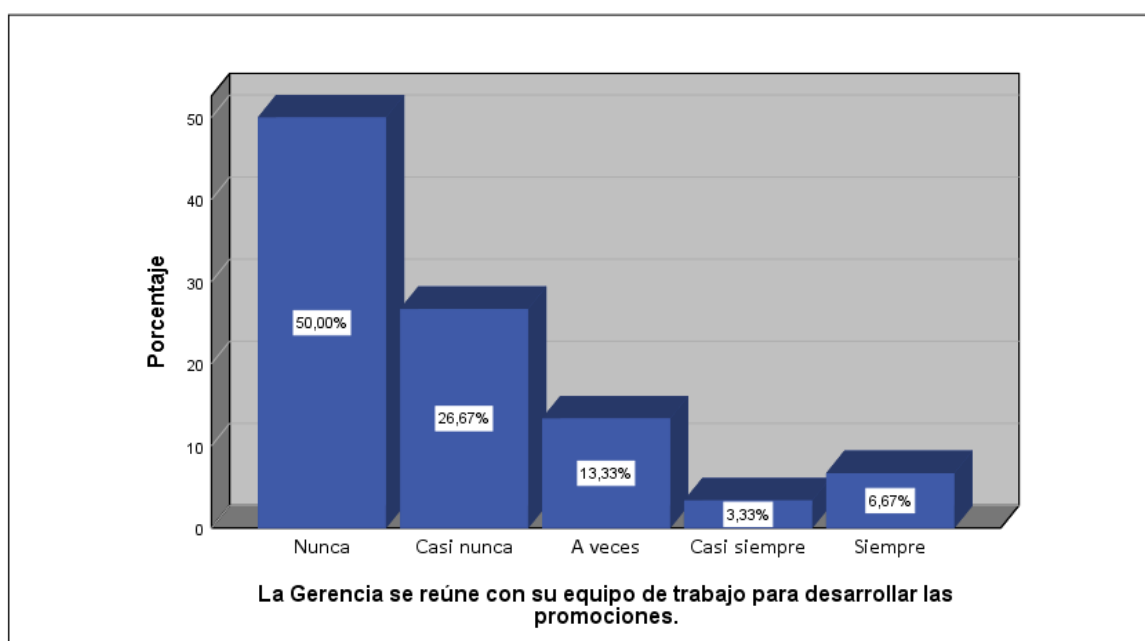


Figura 35. Gráfico de barras porcentual ítem 27

Interpretación: según los resultados obtenidos en la tabla 49 y la figura 35 representan que el 50,00% de los encuestados manifiestan que nunca la gerencia se reúne con su equipo de trabajo para desarrollar las promociones, el 26,67% casi nunca, el 13,33% a veces, el 6,67% siempre y el 3,33% casi siempre.

Tabla 50.

Item 28: La Gerencia publica en su sitio web las promociones de sus productos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	46,7	46,7	46,7
	Casi nunca	7	23,3	23,3	70,0
	A veces	5	16,7	16,7	86,7
	Casi siempre	3	10,0	10,0	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

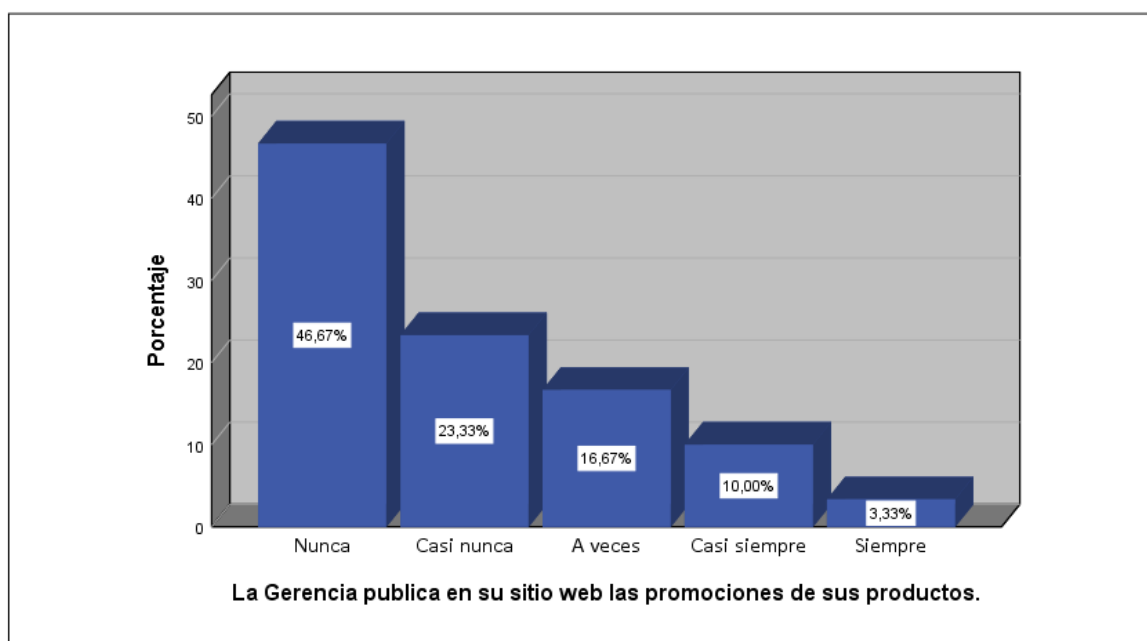


Figura 36. Gráfico de barras porcentual ítem 28

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 50 y la figura 36 representan que el 46,67% de los encuestados manifiestan que nunca la gerencia publica en su sitio web las promociones de sus productos, el 23,33% casi nunca, el 16,67% a veces, el 10,00% casi siempre y el 3,33% siempre.

Tabla 51.

Item 29: En su área emplean estrategias organizativas para mejorar el ambiente laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	33,3	33,3	33,3
	Casi nunca	8	26,7	26,7	60,0
	A veces	9	30,0	30,0	90,0
	Casi siempre	1	3,3	3,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25



Figura 37. Gráfico de barras porcentual ítem 29

Interpretación: según los resultados obtenidos en la tabla 51 y la figura 37 representan que el 33,33% de los encuestados manifiestan que nunca en su área emplean estrategias organizativas para mejorar el ambiente laboral, el 30,00% a veces, el 26,67% casi nunca, el 6,67% siempre y el 3,33% casi siempre.

Tabla 52.

Item 30: La Gerencia utiliza herramientas y tecnologías que le ayuden a mejorar la administración de sus procesos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	53,3	53,3	53,3
	Casi nunca	5	16,7	16,7	70,0
	A veces	6	20,0	20,0	90,0
	Casi siempre	1	3,3	3,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

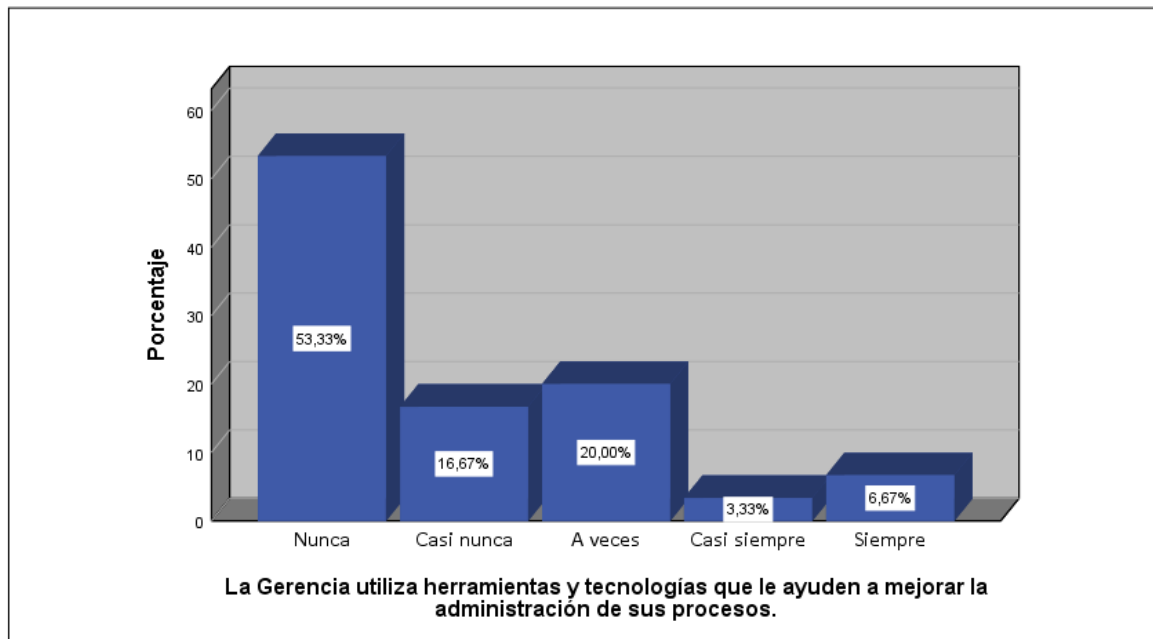


Figura 38. Gráfico de barras porcentual ítem 30

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 52 y la figura 38 representan que el 53,33% de los encuestados manifiestan que nunca la gerencia utiliza herramientas y tecnologías que le ayuden a mejorar la administración de sus procesos, el 20,00% a veces, el 16,67% casi nunca, el 6,67% siempre y el 3,33% casi siempre.

### Anexo 3: Instrumento

#### Cuestionario

Administración estratégica y control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana 2018.

Esta encuesta es anónima, la información obtenida tiene un carácter confidencial y de uso reservado.

A continuación, marcar con un "X", eligiendo la opción que más se acerque a su opinión, se detalla las siguientes alternativas: 1=Nunca; 2=Casi Nunca; 3=A veces; 4=Casi Siempre; 5=Siempre.

ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA								
DIMENSIONES	Indicadores		1	2	3	4	5	
Formulación	<b>Misión</b>							
	1	La Gerencia promueve a sus colaboradores el conocimiento de la misión.						
	<b>Objetivos</b>							
	2	Le informan periódicamente acerca de los objetivos de la empresa.						
	<b>Estrategias</b>							
	3	La Gerencia emplea estrategias de marketing para la satisfacción del cliente.						
	4	La Gerencia promueve sugerencias de mejora para luego ser analizadas y aplicadas.						
	5	La Gerencia emplea acciones correctivas para minimizar las devoluciones de los clientes, se hace uso del registro de sugerencia.						
	<b>Políticas</b>							
6	La Gerencia reconoce su esfuerzo si trabaja más de las horas reglamentarias.							
7	Te brindaron la inducción sobre las políticas de la organización.							
8	La empresa cuenta con políticas de personal para mejorar la satisfacción del trabajador.							
Implementación	<b>Programas</b>							
	9	La Gerencia realiza un programa de capacitación anualmente.						
	<b>Presupuestos</b>							
	10	La Gerencia ejecuta de acuerdo al presupuesto anual.						
	<b>Procedimientos</b>							
11	La empresa tiene los procedimientos bien estructurados.							
12	Consideras que el área de calidad controla los procedimientos de forma eficiente y periódicamente.							
Evaluación y control	<b>Desempeño</b>							
	13	Los colaboradores son evaluados en su desempeño con transparencia y confiabilidad.						
	14	Los que evalúan el desempeño laboral son colaboradores con conocimiento y experiencia del área de recursos humanos.						
	<b>Toma de decisiones</b>							
	15	Le permiten participar en la toma de decisiones de la empresa.						



CONTROL DE OPERACIONES						
DIMENSIONES	Indicadores	1	2	3	4	5
Costos operativos	<b>Directos</b>					
	16	La Gerencia tiene la precaución de contabilizar y controlar los costos directos para optimizar al máximo posible el proceso de producción.				
	<b>Indirectos</b>					
	17	La Gerencia cuenta con un presupuesto trimestral para los costos indirectos que influyen en la producción, pues será la herramienta para planificar las actividades.				
Calidad	<b>Garantizar los resultados</b>					
	18	La Gerencia desarrolla continuamente formas de mejorar sus procesos logrando que la calidad y desempeño de sus empleados sean eficientemente.				
	19	Recibes un reconocimiento o incentivos por realizar bien su trabajo.				
	<b>Satisfacción del cliente</b>					
	20	La Gerencia ejecuta los canjes de productos satisfactoriamente a sus clientes, pues no hay reclamos de devoluciones.				
	21	Los clientes reciben un servicio de atención inmediata ante cualquier consulta e información.				
	22	La Gerencia cumple con los plazos establecidos de los clientes.				
Innovación	<b>Nuevos productos</b>					
	23	La Gerencia considera las sugerencias de sus clientes para producir un nuevo producto.				
	24	La Gerencia evalúa las alternativas de los jefes de área para elegir la mejor opción para el diseño del producto.				
	25	Le informan a todo el personal sobre el lanzamiento de un nuevo producto.				
	<b>Promoción</b>					
	26	La Gerencia brinda a sus clientes las promociones de temporada de sus productos.				
	27	La Gerencia se reúne con su equipo de trabajo para desarrollar las promociones.				
	28	La Gerencia publica en su sitio web las promociones de sus productos.				
	<b>Organizativa</b>					
	29	En su área emplean estrategias organizativas para mejorar el ambiente laboral.				
30	La Gerencia utiliza herramientas y tecnologías que le ayuden a mejorar la administración de sus procesos.					

Anexo 4: Validación de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Formulaci3n</b>								
1	La Gerencia promueve a sus colaboradores el conocimiento de la misi3n.	✓		✓		✓		
2	Le informan peri3dicamente acerca de los objetivos de la empresa.	✓		✓		✓		
3	La Gerencia emplea estrategias de marketing para la satisfacci3n del cliente.	✓		✓		✓		
4	La Gerencia promueve sugerencias de mejora para luego ser analizadas y aplicadas.	✓		✓		✓		
5	La Gerencia emplea acciones correctivas para minimizar las devoluciones de los clientes, se hace uso del registro de sugerencia.	✓		✓		✓		
6	La Gerencia reconoce su esfuerzo si trabaja m3s de las horas reglamentarias.	✓		✓		✓		
7	Te brindaron la inducci3n sobre las pol3ticas de la organizaci3n.	✓		✓		✓		
8	La empresa cuenta con pol3ticas de personal para mejorar la satisfacci3n del trabajador.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSI3N 2: Implementaci3n</b>								
9	La Gerencia realiza un programa de capacitaci3n anualmente.	✓		✓		✓		
10	La Gerencia ejecuta de acuerdo al presupuesto anual.	✓		✓		✓		
11	La empresa tiene los procedimientos bien estructurados.	✓		✓		✓		
12	Consideras que el 3rea de calidad controla los procedimientos de forma eficiente y peri3dicamente.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSI3N 3: Evaluaci3n y control</b>								
13	Los colaboradores son evaluados en su desempe1o con transparencia y confiabilidad.	✓		✓		✓		
14	Los que evalúan el desempe1o laboral son colaboradores con conocimiento y experiencia del 3rea de Recursos Humanos.	✓		✓		✓		
15	Le permiten participar en la toma de decisiones de la empresa.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opini3n de aplicabilidad:    Aplicable [x]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MBA. BARCA BARCELANTOS JESÚS ENRIQUE DNI: 4.6.1.76.175

Especialidad del validador: MBA

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensi3n específica del constructo  
<sup>3</sup>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 dimensi3n

...19...de...Junio del 2019.  
  
 Firma del Experto Informante.





**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "CONTROL DE OPERACIONES"**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
16	<b>DIMENSIÓN 1: Costos operativos</b> La Gerencia tiene la precaución de contabilizar y controlar los costos directos para optimizar al máximo posible el proceso de producción.	✓		✓		✓		
17	La Gerencia cuenta con un presupuesto trimestral para los costos indirectos que influyen en la producción, pues será la herramienta para planificar las actividades.	✓		✓		✓		
18	<b>DIMENSIÓN 2: Calidad</b> La Gerencia desarrolla continuamente formas de mejorar sus procesos logrando que la calidad y desempeño de sus empleados sean eficientemente.	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Recibes un reconocimiento o incentivos por realizar bien su trabajo.	✓		✓		✓		
20	La Gerencia ejecuta los cambios de productos satisfactoriamente a sus clientes, pues no hay reclamos de devoluciones.	✓		✓		✓		
21	Los clientes reciben un servicio de atención inmediata ante cualquier consulta e información.	✓		✓		✓		
22	La Gerencia cumple con los plazos establecidos de los clientes.	✓		✓		✓		
23	<b>DIMENSIÓN 3: Innovación</b> La Gerencia considera las sugerencias de sus clientes para producir un nuevo producto.	Si	No	Si	No	Si	No	
24	La Gerencia evalúa las alternativas de los jefes de área para elegir la mejor opción para el diseño del producto.	✓		✓		✓		
25	La Gerencia brinda a sus clientes las promociones de temporada de sus productos.	✓		✓		✓		
26	La Gerencia se reúne con su equipo de trabajo para desarrollar las promociones.	✓		✓		✓		
27	La Gerencia publica en su sitio web las promociones de sus productos.	✓		✓		✓		
28	En su área emplean estrategias organizativas para mejorar el ambiente laboral.	✓		✓		✓		
29	La Gerencia utiliza herramientas y tecnologías que le ayuden a mejorar la administración de sus procesos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_


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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MBA... BARCA... BARRIENTOS... J... ESÚS... ENR... VUE    DNI: 46176175

Especialidad del validador: MBA

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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

..... 11 de Junio del 2019 .....  
  
**Firma del Experto Informante.**





**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA"**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Formulación</b>								
1	La Gerencia promueve a sus colaboradores el conocimiento de la misión.	✓				✓		
2	Le informan periódicamente acerca de los objetivos de la empresa.	✓				✓		
3	La Gerencia emplea estrategias de marketing para la satisfacción del cliente.	✓				✓		
4	La Gerencia promueve sugerencias de mejora para luego ser analizadas y aplicadas.	✓				✓		
5	La Gerencia emplea acciones correctivas para minimizar las devoluciones de los clientes, se hace uso del registro de sugerencia.	✓				✓		
6	La Gerencia reconoce su esfuerzo si trabaja más de las horas reglamentarias.	✓				✓		
7	Te brindaron la inducción sobre las políticas de la organización.	✓				✓		
8	La empresa cuenta con políticas de personal para mejorar la satisfacción del trabajador.	✓				✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Implementación</b>								
9	La Gerencia realiza un programa de capacitación anualmente.	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La Gerencia ejecuta de acuerdo al presupuesto anual.	✓				✓		
11	La empresa tiene los procedimientos bien estructurados.	✓				✓		
12	Consideras que el área de calidad controla los procedimientos de forma eficiente y periódicamente.	✓				✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Evaluación y control</b>								
13	Los colaboradores son evaluados en su desempeño con transparencia y confiabilidad.	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Los que evalúan el desempeño laboral son colaboradores con conocimiento y experiencia del Área de Recursos Humanos.	✓				✓		
15	Le permiten participar en la toma de decisiones de la empresa.	✓				✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: CARDEAS SHAYELA ARIANA HSM    DNI: 07424950

Especialidad del validador: A.D. ADMINISTRADOR

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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, ed. de Julio... del 2010.*

*[Firma manuscrita]*

Firma del Experto Informante.





**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "CONTROL DE OPERACIONES"**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
16	<b>DIMENSIÓN 1: Costos operativos</b> La Gerencia tiene la precaución de contabilizar y controlar los costos directos para optimizar al máximo posible el proceso de producción.	✓		✓		✓		
17	La Gerencia cuenta con un presupuesto trimestral para los costos indirectos que influyen en la producción, pues será la herramienta para planificar las actividades.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Calidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
18	La Gerencia desarrolla continuamente formas de mejorar sus procesos logrando que la calidad y desempeño de sus empleados sean eficientemente.	✓		✓		✓		
19	Recibes un reconocimiento o incentivos por realizar bien su trabajo.	✓		✓		✓		
20	La Gerencia ejecuta los cambios de productos satisfactoriamente a sus clientes, pues no hay reclamos de devoluciones.	✓		✓		✓		
21	Los clientes reciben un servicio de atención inmediata ante cualquier consulta e información.	✓		✓		✓		
22	La Gerencia cumple con los plazos establecidos de los clientes.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Innovación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
23	La Gerencia considera las sugerencias de sus clientes para producir un nuevo producto.	✓		✓		✓		
24	La Gerencia evalúa las alternativas de los jefes de área para elegir la mejor opción para el diseño del producto.	✓		✓		✓		
25	Le informan a todo el personal sobre el lanzamiento de un nuevo producto.	✓		✓		✓		
26	La Gerencia brinda a sus clientes las promociones de temporada de sus productos.	✓		✓		✓		
27	La Gerencia se reúne con su equipo de trabajo para desarrollar las promociones.	✓		✓		✓		
28	La Gerencia publica en su sitio web las promociones de sus productos.	✓		✓		✓		
29	En su área emplean estrategias organizativas para mejorar el ambiente laboral.	✓		✓		✓		
30	La Gerencia utiliza herramientas y tecnologías que le ayuden a mejorar la administración de sus procesos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: **DR Mg: CAROLINA SAUCEDA ABRESHAM** DNI: **07424918**

Especialidad del validador: **ADMINISTRADOR**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>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, el **07** de **Julio** del **2019**

*[Firma]*

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Formulación</b>								
1	La Gerencia promueve a sus colaboradores el conocimiento de la misión.	✓		✓		✓		
2	Le informan periódicamente acerca de los objetivos de la empresa.	✓		✓		✓		
3	La Gerencia emplea estrategias de marketing para la satisfacción del cliente.	✓		✓		✓		
4	La Gerencia promueve sugerencias de mejora para luego ser analizadas y aplicadas.	✓		✓		✓		
5	La Gerencia emplea acciones correctivas para minimizar las devoluciones de los clientes, se hace uso del registro de sugerencia.	✓		✓		✓		
6	La Gerencia reconoce su esfuerzo si trabaja más de las horas reglamentarias.	✓		✓		✓		
7	Te brindaron la inducción sobre las políticas de la organización.	✓		✓		✓		
8	La empresa cuenta con políticas de personal para mejorar la satisfacción del trabajador.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Implementación</b>								
9	La Gerencia realiza un programa de capacitación anual.	✓		✓		✓		
10	La Gerencia ejecuta de acuerdo al presupuesto anual.	✓		✓		✓		
11	La empresa tiene los procedimientos bien estructurados.	✓		✓		✓		
12	Consideras que el área de calidad controla los procedimientos de forma eficiente y periódicamente.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Evaluación y control</b>								
13	Los colaboradores son evaluados en su desempeño con transparencia y confiabilidad.	✓		✓		✓		
14	Los que evalúan el desempeño laboral son colaboradores con conocimiento y experiencia del Área de Recursos Humanos.	✓		✓		✓		
15	Le permiten participar en la toma de decisiones de la empresa.	✓		✓		✓		

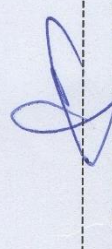
Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable**     **Aplicable después de corregir**     **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MARJUA GOMEZ DE LOZOLA GABRIELA    DNI: 07379211

Especialidad del validador: INVESTIGACION

08 de Julio del 2019.



Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "CONTROL DE OPERACIONES"**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
16	<b>DIMENSIÓN 1: Costos operativos</b> La Gerencia tiene la precaución de contabilizar y controlar los costos directos para optimizar al máximo posible el proceso de producción.	/		/		/		
17	La Gerencia cuenta con un presupuesto trimestral para los costos indirectos que influyen en la producción, pues será la herramienta para planificar las actividades.	/		/		/		
18	<b>DIMENSIÓN 2: Calidad</b> La Gerencia desarrolla continuamente formas de mejorar sus procesos logrando que la calidad y desempeño de sus empleados sean eficientemente.	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Recibes un reconocimiento o incentivos por realizar bien su trabajo.	/		/		/		
20	La Gerencia ejecuta los cambios de productos satisfactoriamente a sus clientes, pues no hay reclamos de devoluciones.	/		/		/		
21	Los clientes reciben un servicio de atención inmediata ante cualquier consulta e información.	/		/		/		
22	La Gerencia cumple con los plazos establecidos de los clientes.	/		/		/		
23	<b>DIMENSIÓN 3: Innovación</b> La Gerencia considera las sugerencias de sus clientes para producir un nuevo producto.	Si	No	Si	No	Si	No	
24	La Gerencia evalúa las alternativas de los jefes de área para elegir la mejor opción para el diseño del producto.	/		/		/		
25	Le informan a todo el personal sobre el lanzamiento de un nuevo producto.	/		/		/		
26	La Gerencia brinda a sus clientes las promociones de temporada de sus productos.	/		/		/		
27	La Gerencia se reúne con su equipo de trabajo para desarrollar las promociones.	/		/		/		
28	La Gerencia publica en su sitio web las promociones de sus productos.	/		/		/		
29	En su área emplean estrategias organizativas para mejorar el ambiente laboral.	/		/		/		
30	La Gerencia utiliza herramientas y tecnologías que le ayuden a mejorar la administración de sus procesos.	/		/		/		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** MAURITUA GORRIBI BURZULA GARRIELA    **DNI:** 07379211

**Especialidad del validador:** INVESTIGACION

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>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

08 de Junio del 2017

-----  
Firma del Experto Informante.

## Anexo 5: Matriz de operacionalización

Tabla 53. Matriz de operacionalización de la variable de administración estratégica.

	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Item	Escala
<b>Administración estratégica</b>	“La administración estratégica es un conjunto de decisiones y acciones administrativas, por ende, es una herramienta vital porque mejora la planificación de acciones, cultura organizacional y le dan una guía a las organizaciones que desean consolidarse en un mundo globalizado a través de mejorar e implementar sus estrategias para su desarrollo.	La administración estratégica se medirá a través de los siguientes elementos: formulación, implementación y evaluación y control.	Formulación	Misión. Objetivos. Estrategias. Políticas.	1 2 3,4,5 6,7,8	Ordinal Tipo Likert
			Implementación	Programas. Presupuestos. Procedimientos	9 10 11,12	
			Evaluación y control	Desempeño. Toma de decisiones.	13,14 15	

Fuente: Elaboración propia



Tabla 54. Matriz de operacionalización de la variable de control de operaciones.

	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Item</b>	<b>Escala</b>
<b>Control de operaciones</b>	El control de operaciones es crear diseño de bienes, servicios y procesos que influyen en las actividades operativas logrando la satisfacción a los clientes basado en la mejora continua; contribuyendo la rentabilidad y los objetivos de la compañía.	El control de operaciones se medirá a través de las siguientes estrategias: costos operativos, calidad e innovación.	Costos operativos	Directos. Indirectos.	16 17	Ordinal Tipo Likert
			Calidad	Garantizar los resultados. Satisfacción del cliente.	18,19 20,21,22	
			Innovación	Nuevos productos. Promoción. Organizativa.	23,24,25 26,27,28 29,30	

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 6: Matriz de consistencia

Tabla 55. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS</b>				
¿Cuál es la relación entre la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018?	Determinar la relación entre la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018.	Existe relación entre la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018.		Formulación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Estrategias</li> <li>• Políticas</li> </ul>	
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b>	Administración estratégica	Implementación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas</li> <li>• Presupuestos</li> <li>• Procedimientos</li> </ul>	<b>Diseño de investigación</b> Es no experimental  De Corte Transversal  <b>Tipo de investigación</b> Es básica  <b>Nivel de investigación</b> Descriptiva correlacional  <b>Enfoque</b> Cuantitativo.
¿Cuál es la relación entre la formulación de la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018?	Determinar la relación entre la formulación de la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018.	Existe relación entre la formulación de la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018.		Evaluación y control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño</li> <li>• Toma de decisiones</li> </ul>	
¿Cuál es la relación entre la implementación de la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018?	Determinar la relación entre la implementación de la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018.	Existe relación entre la implementación de la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018.		Costos operativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directos</li> <li>• Indirectos</li> </ul>	
¿Cuál es la relación entre la evaluación y control de la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018?	Determinar la relación entre la evaluación y control de la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018.	Existe relación entre la evaluación y control de la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018.		Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar los resultados</li> <li>• Satisfacción del cliente</li> </ul>	
¿Cuál es la relación entre la evaluación y control de la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018?	Determinar la relación entre la evaluación y control de la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018.	Existe relación entre la evaluación y control de la administración estratégica y el control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018.	Control de operaciones	Innovación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevos productos</li> <li>• Promoción</li> <li>• Organizativa</li> </ul>	



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACION**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 10  
Fecha : 10-06-2019  
Página : 1 de 1

Yo, Mairena Fox Petronila Liliana, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo campus Lima Norte, revisor (a) del trabajo de investigación titulado: "ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA Y CONTROL DE OPERACIONES EN UN LABORATORIO FARMACÉUTICO. LIMA METROPOLITANA, 2018", de la estudiante PASTOR SÁNCHEZ LOURDES JANETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud del 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.


Los Olivos, 22 de Julio de 2019



MSc. Petronila Liliana Mairena Fox

DNI: 16631152

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Administración estratégica y control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima  
 Metropolitanas, 2018


**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA:**  
 Lurdes Jaeth Pastor Saecker (ORCID:000-0002-1016-1171)

**ASESORA:**  
 Mgr. Larmilla Gabriela Maunas Gimenez (ORCID:000-0002-2812-3471)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
 Gestión de Organizaciones

**LIMA - PERÚ**  
 2019



**Resumen de coincidencias**

24%

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet 11%
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 9%
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 1%
4	es.scribd.com Fuente de Internet <1%
5	Entregado a UNIV DE L... Trabajo del estudiante <1%
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante <1%
7	Entregado a CONACYT Trabajo del estudiante <1%
8	www.thebfr.com <1%





FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Pastor Sánchez Lourdes Janeth
D.N.I. :46193396 N° Celular: 985808260 N° Telf. Fijo: --
Domicilio : Av. Vargas Machuca 120, Distrito San Juan de Miraflores
E-mail : lupastor@yahoo.com.pe

2. IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN / TESIS

Facultad : Ciencias Empresariales
Escuela : Administración
Modalidad:

Form box containing checkboxes for Pre Grado (Trabajo de Investigación, Tesis) and Post Grado (Maestría, Doctorado) with associated fields for degrees and titles.

3. DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Autor (es) Apellidos y Nombres: Pastor Sánchez Lourdes Janeth
Título del Trabajo de Investigación: Administración estratégica y control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana, 2018.
Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento;
[X] AUTORIZO a publicar en texto completo. | [ ] NO AUTORIZO a publicar en texto completo.

Firma del autor: [Handwritten Signature]

Fecha: 15/07/2019



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga la encargada del Área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final del trabajo de investigación que presente la estudiante:

**Srta. Lourdes Janeth Pastor Sánchez**

Trabajo de Investigación titulado:

**ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA Y CONTROL DE OPERACIONES EN UN LABORATORIO FARMACÉUTICO. LIMA METROPOLITANA, 2018.**

Para obtener el grado de Bachiller de:

**ADMINISTRACIÓN**

SUSTENTADO EN FECHA : 12 de Julio de 2019

NOTA O MENCIÓN : 15 (Quince)

Lima, 22 de Julio de 2019



**MSc. MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA**

Coordinadora de Investigación de la EP de Administración