



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“Planeamiento Estratégico y el Desarrollo Empresarial de la Empresa
Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L.,
en el distrito de San Juan de Lurigancho”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Sandoval Bazán, Leidy Laura

Asesor:

Dr. Salas Quintos, Oscar

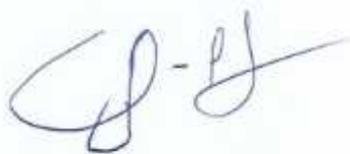
Línea de Investigación:

Planificación

Lima – Perú

2017

PAGINA DEL JURADO



Dr. Oscar Salas Quintos
Presidente



Mg. Daniel Cárdenas Canales
Secretario



Dra. Teresa Narvaez Aranibar
Vocal

Dedicatoria

“A Dios, a mis padres, mis profesores y amistades.”

Leidy Laura Sandoval Bazán

Agradecimientos

Agradezco a la empresa Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L., por haberme facilitado la información requerida para desarrollo de mi investigación en su organización, a mi asesor Oscar Salas Quintos, por la orientación en del trabajo de investigación, y así mismo a mis amistades por cómo me colaboraron para hacer posible el desarrollo del trabajo que fue arduo y laborioso. En especial, el trabajo se lo agradezco a mis padres, ya que sin ellos esto no obtendría la perseverancia necesaria para continuar esta carrera.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, **Leidy Laura Sandoval Bazán**, con DNI N° **73123127**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de **Administración**, Escuela de **Ciencias Empresariales**, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad.



Lima, Julio del 2017

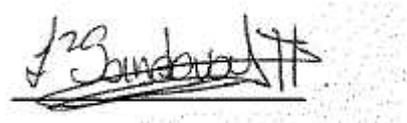
PRESENTACION

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO DICTAMINADOR:

En conformidad a lo dispuesto en el reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencia Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo Lima Este, someto a vuestra consideración la presente tesis titulada: **“PLANEAMIENTO ESTRATEGICO Y EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA EMPRESA SERVICIOS DE MANTENIMIENTO ELECTROMECHANICO E.I.R.L., EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO – 2017”**, con el propósito de optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

El presente trabajo es posible que presente algunas deficiencias en su desarrollo, motivo por el cual pido al distinguido jurado los sepa disculpar, ya que mi condición de graduado es posible escapen ciertos detalles que solo la experiencia y la práctica profesional lo dan.

Lima, Julio del 2017.



Atentamente. Leidy Laura Sandoval Bazán

Índice

| | |
|--|------------|
| PÁGINA DEL JURADO..... | i |
| DEDICATORIA..... | ii |
| AGRADECIMIENTOS..... | iii |
| DECLARACION DEL AUTOR..... | iv |
| PRESENTACIÓN..... | v |
| ÍNDICE..... | vi |
| RESUMEN..... | ix |
| ABSTRACT..... | x |
| CAPTULO I: INTRODUCCION | |
| 1.1 Realidad Problemática..... | 7 |
| 1.2 Trabajos Previos..... | 9 |
| 1.2.1 Internacionales..... | 9 |
| 1.2.2 Nacionales..... | 11 |
| 1.3 Teorías relacionadas del tema..... | 13 |
| 1.3.1 Planeamiento Estratégico..... | 13 |
| 1.3.2 Desarrollo Empresarial..... | 17 |
| 1.4 Formulación del problema..... | 19 |
| 1.4.1 Problemas específicos..... | 20 |
| 1.5 Justificación del estudio..... | 20 |
| 1.5.1 Teoría..... | 20 |
| 1.5.2 Practica..... | 21 |
| 1.5.3 Metodológica..... | 21 |
| 1.5.4 Social..... | 21 |
| 1.6 Hipótesis..... | 22 |
| 1.6.1 Hipótesis Específicos..... | 22 |
| 1.7 Objetivos..... | 22 |
| 1.7.1 Objetivos Específicos..... | 23 |
| CAPITULO II: METODO | |
| 2.1 Diseño de investigación..... | 24 |
| 2.1.1 Esquema del diseño de investigación..... | 24 |
| 2.2 Variables..... | 24 |
| 2.2.1 Operacionalizacion..... | 24 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 2.3 | Población..... | 27 |
| 2.3.1 | Muestra..... | 27 |
| 2.3.2 | Criterios de inclusión..... | 27 |
| 2.4 | Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 27 |
| 2.4.1 | Validación del instrumento..... | 28 |
| 2.4.2 | Confiabilidad del instrumento..... | 29 |
| 2.5 | Métodos de análisis de datos..... | 30 |
| 2.5.1 | Análisis Descriptivo..... | 30 |
| 2.6 | Aspectos éticos..... | 30 |
| CAPITULO 3: RESULTADOS | | |
| 3.1 | Análisis Descriptivo..... | 31 |
| 3.2 | Tablas Cruzadas..... | 34 |
| CAPITULO 4: DISCUCION..... | | 38 |
| CAPITULO 5: CONCLUSIONES..... | | 41 |
| CAPITULO 6: RECOMENDACIONES..... | | 42 |
| CAPITULO 7: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS..... | | 43 |
| ANEXOS..... | | 45 |
| | Anexo N°1: Cuadro N°1: Matriz de Consistencia..... | 45 |
| | Anexo N°2: Cuadro N°2: Tabla de especificaciones..... | 46 |
| | Anexo N°3: Solicitud de permiso para encuestar a los trabajadores..... | 47 |
| | Anexo N°4: Cuestionario N°1: Encuesta para los trabajadores sobre el Planeamiento Estratégico..... | 48 |
| | Anexo N°5: Cuestionario N° 2: Encuesta para los trabajadores sobre el Desarrollo Organizacional..... | 50 |
| | Anexo N°6: Informe de Opinión de Expertos..... | 52 |
| | Anexo N°7: Base de Datos Variable 1: Planeamiento Estratégico..... | 72 |
| | Anexo N°8: Base de Datos Variable 2: Desarrollo Organizacional..... | 73 |
| | Anexo N°9:..... | 74 |
| | Anexo N°10:..... | 80 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| TABLA N° 01: Dimensiones de Planeamiento Estratégico..... | 17 |
| TABLA N° 02: Dimensiones de Desarrollo Organizacional..... | 19 |
| TABLA N° 03: Operacionalizacion de Variable 1: Planeamiento Estratégico..... | 25 |
| TABLA N° 04: Operacionalizacion de Variable 2: Desarrollo Organizacional..... | 26 |
| TABLA N° 05: Formato de 5 Niveles – Likert..... | 28 |
| TABLA N° 06: Esquema de validación del Instrumento..... | 28 |
| TABLA N° 07: Baremo para la Interpretación de la Confiabilidad..... | 29 |
| TABLA N° 08: ALFA V1..... | 29 |
| TABLA N° 09: ALFA V2..... | 29 |
| TABLA N°10: Análisis Descriptivo del Planeamiento Estratégico..... | 31 |
| TABLA N°11: Análisis Descriptivo de Perspectiva Financiera..... | 31 |
| TABLA N°12: Análisis Descriptivo de la Perspectiva Cliente..... | 32 |
| TABLA N°13: Análisis Descriptivo de la Perspectiva Proceso..... | 32 |
| TABLA N°14: Análisis Descriptivo de la Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento..... | 33 |
| TABLA N°15: Análisis Descriptivo del Desarrollo Empresarial..... | 33 |
| TABLA N° 16: Tabulación Cruzada – Planeamiento Estratégico y DE..... | 34 |
| TABLA N° 17: Tabulación Cruzada – Perspectiva Financiera y DE..... | 34 |
| TABLA N° 18: Tabulación Cruzada – Perspectiva Cliente y DE..... | 35 |
| TABLA N° 19: Tabulación Cruzada – Perspectiva Proceso y el DE..... | 36 |
| TABLA N° 20: Tabulación Cruzada – Perspectiva AYC y el DE..... | 37 |

RESUMEN

El presente estudio tuvo la finalidad determinar la relación existente entre el Planeamiento Estratégico y el Desarrollo Empresarial en la empresa: Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L., del distrito de San Juan de Lurigancho – Lima, a través del análisis de los datos recolectados mediante una encuesta, en el cual se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 24, para el efectivo desarrollo de este trabajo, se obtuvo de estos información valiosa y se le dio solución al problema y se alcanzaron los objetivos establecidos de un inicio.

El trabajo se ha dividido en seis capítulos, tratando de dosificar los contenidos, mencionando que el primer capítulo el cual es introductorio a la presente tesis, brinda la realidad problemática de la investigación, las teorías que se utilizan, los objetivos e hipótesis, seguido del segundo capítulo se presenta la metodología de la investigación, el diseño, la población la muestra que se obtuvo para la recolección de datos y los métodos para el análisis de este, seguido del capítulo tres en el cual se brinda los resultados de la investigación, procedente a los demás capítulos que son la culminación de la investigación que se presentó la discusión, conclusiones y recomendaciones que se brinda como un aporte a la investigación.

Con la determinación de la relación existente entre Planeamiento Estratégico y el Desarrollo Organizacional, se aumentó la productividad de los colaboradores así permitiéndoles adaptarse a lo cambio existentes, donde se optimizó el trabajo diario y se cumplió con los objetivos de la empresa.

Palabras clave: Planeamiento Estratégico, optimizar, productividad, Desarrollo Organizacional.

ABSTRACT

The present study aimed to determine the relationship between Strategic Planning and Business Development in the company: Servicios de Mantenimiento Electromecanico E.I.R.L., of the district of San Juan de Lurigancho - Lima, through the analysis of data collected through a survey, In which the statistical package SPSS version 24 was used, for the effective development of this work, it was obtained from this valuable information and was given solution to the problem and the established objectives of a beginning were reached.

The work has been divided into six chapters, trying to measure the contents, mentioning that the first chapter which is introductory to this thesis, provides the problematic reality of research, theories that are used, objectives and hypotheses, followed by The second chapter presents the methodology of the research, the design, the population the sample that was obtained for the data collection and the methods for the analysis of this, followed by the chapter three in which the results of the investigation are provided, To the other chapters that are the culmination of the research that presented the discussion, conclusions and recommendations that is provided as a contribution to research.

With the determination of the relationship between Strategic Planning and Organizational Development, employees' productivity was increased, allowing them to adapt to existing changes, optimizing daily work and meeting company objectives.

Keywords: Strategic Planning, optimization, productivity, Organizational Development.

CAPITULO 1: INTRODUCCION

Las empresas de servicios en general, tienen como principal función, brindar un servicio de acorde a la necesidad de los clientes, teniendo en cuenta la calidad, los precios y la garantía que presta, siendo así que las empresas de servicios con la actividad económica de: reparación de maquinaria, buscan la garantía por el servicio que se le ofrece, ya que al realizar un trabajo de parte de las empresas, lo que espera el cliente es no volver a contactarse con el técnico ante posibles fallas nuevas, ya que esto puede involucrar pérdida de tiempo para el cliente.

1.1 Realidad problemática

Existen estudios que señalan que el 72% de las empresas cierran sus operaciones después de los 5 años de funcionamiento ya que se ha descuidado el servicio que se les brinda a sus clientes. (Diario: Gestión, 2012).

Realizando una análisis más amplio, podemos tomar como ejemplo a nivel Internacional a la empresa Aggreko Peru, el cual es de origen Holandés nacida en 1962, durante los últimos 50 años la compañía se ha estado consolidando y extendiéndose en más de 100 países a nivel mundial, como en Sudamérica, Asia, etc., brindando servicios de alquiler generadores, y soluciones de acuerdo a cada problemática, sin embargo como toda empresa tiene problemas internos, en este caso la falta de mejora en la categorización de un servicio, y el manejo de una respuesta más rápida ante una solicitud.

Por otro, lado podemos tomar como ejemplo a nivel Nacional la empresa Serpost, es llamado también “el correo del Perú”, en el cual es una empresa que brinda servicio, que es llevar correspondencia a distintos países, la empresa Serpost, genera su planeamiento estratégico por cada 5 años, como lo generó en esta última época, 2013 – 2017, gracias a este planeamiento en el cual se genera objetivos y metas realistas, Serpost se ha ido desarrollando a nivel nacional e internacional como empresa, llegando así a más países y optimizando sus tiempos de entrega, al igual que implementar el control de gestión empresarial, para la mejora de la calidad en su servicio. Sin embargo, mientras nosotros visualizamos la parte externa de Serpost, también frecuente con problemas

internos como: una inadecuada Categorización, la falta de personal joven en sus centros de atención, no existe un diseño que brinde seguridad y comunicación de los trabajadores, no cuenta con una remuneración variable, y los procesos operativos ineficientes y no automatizados.

Es así, como vemos que el planeamiento estratégico y el desarrollo empresarial se relacionan de manera significativa en toda empresa, para la obtención de resultados positivos, también pueden existir problemas internos en toda organización, a pesar que brinde un buen servicio al cliente.

La empresa de Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L. ubicada en la ciudad de Lima – San Juan de Lurigancho, en el cual emite su funcionamiento desde Agosto, 2016; cuenta actualmente con trabajadores permanentes y temporales, que solo trabajan por proyectos, su actividad comercial es brindar soluciones integrales, siendo una empresa reconocida por dar servicio a grandes empresas, facilitando el mantenimiento e instalación de sus grupos electrógenos, en caso de falta de energía eléctrica, así satisfacer la necesidad del cliente en los servicios que presta, brinda servicios a nivel nacional y a nivel local, es uno de los pioneros teniendo así a empresas importantes como sus clientes, entre ellos cásicos, parques de diversiones, hoteles, inmobiliarias, chancadoras, etc.

Teniendo en cuenta lo anterior; de la parte externa de la empresa, podemos apreciar que la empresa va en buen camino, por la garantía que brinda y confiabilidad a sus clientes, así mismo que aún no tiene una competencia directa en la zona, pero si generamos un análisis interno las cosas cambian rotundamente, la empresa actualmente no cuenta con áreas como recursos humanos, marketing, finanzas, logística, entre otras más fundamentales para la empresa, teniendo así grandes problemas de organización, control, dirección y planificación, así mismo generando consecuencias como la falta de pago a tiempo de parte de los clientes por no generar los seguimientos correspondientes a las facturas emitidas, por otro lado, en los trabajadores, no existe una buena organización a los trabajos a realizar, influyendo así en los retrasos de los trabajos a entregar cuenta con manuales de funciones pero estos aún no han sido entregados a cada trabajador para que este pueda tener en conocimiento de la

información. Por ende, buscamos la relación que debe de existir entre el planeamiento estratégico y el desarrollo empresarial, y los cambios que pueden existir para así obtener un crecimiento y/o evolución donde se puede obtener resultados dentro de un largo tiempo.

1.2 Trabajos Previos

Para llevar a cabo el trabajo de investigación, se acudió a algunos repositorios institucionales de diversas universidades, donde se tomaron como referencia los antecedentes que se resumen a continuación:

1.2.1 Internacionales:

a) **Veloso, (2015)**, teniendo como titulación “**Plan estratégico de desarrollo organizacional para la optimización de la empresa EC Venezuela C.A.: Municipio el Hatillo, año 2016**” para la obtención del título de Lic. En Administración, en la Universidad Nueva Esparta, Venezuela. Teniendo como **objetivo**, proponer un Plan Estratégico de Desarrollo Organizacional para la Optimización de la Empresa EC Venezuela, C.A. basándose en **teorías** como: Planificación estratégica (Muchnick, 1999), Desarrollo Organizacional (Chiavenato), teoría de las relaciones humanas, Teoría de Likert (Chiavenato, 2000). La **metodología** que utiliza es no experimental de tipo descriptiva, utilizando así en esta investigación 3 **poblaciones** en el cual se conforman por 3, 26 y 25 personas respectivamente, obteniendo una **muestra** de manera censal ya que la población es pequeña, de 3, 9 y 25. Llegando a la **conclusión** que la estructura organizacional de la empresa es el objeto de estudio, considerando que el clima organizacional es el mayor nivel de satisfacción, así mismo refleja la deficiencia de comunicación o liderazgo, en toda entidad. **Aporte del trabajo a la investigación:** Esta tesis utiliza la misma metodología que la investigación actual, aunque no en un campo a nivel nacional, sino internacional, esto ayuda a generar una mayor visión de las variables en otras entidades y en otra ubicación, por ello será muy útil, ya que también toma la muestra de manera censo.

b) **Alava, (2015)**, teniendo como titulación “**Plan estratégico para el desarrollo empresarial de radio Viva de la Ciudad de Quevedo Periodo 2014 - 2017**”,

para la obtención del título de ingeniería en gestión empresarial, en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, en Quevedo – Ecuador. Considerando que su **objetivo** principal es elaborar un plan estratégico para el desarrollo empresarial de Radio Viva de la Ciudad de Quevedo periodo 2014 – 2017, basando en **teorías** como el plan estratégico (Aquino, 2012), plan estratégico en la práctica (Sainz, 2012), utilizando la **metodología** de no experimental de nivel descriptiva, teniendo como **población** la totalidad del personal que es representado por 15, ante el tamaño se cogió como muestra la totalidad de los trabajadores, llegando a la **conclusión** que la situación interna de cada empresa debe ser fortalecida por las relaciones que existen entre gerente y trabajadores, pero a la vez debilita por la falta de planificación estratégica, para ello se implementaron estrategias entre ella la nueva propuesta de programar la expansión en el mercado. **Aporte del trabajo a la investigación:** Se desarrolla en el mismo sector de la empresa actual en investigación, en una empresa de servicios, así también tiene la misma metodología y brinda una visión más amplia en el exterior, indicando que también esta tesis obtiene su muestra de manera censo.

c) **Herrera, (2015)**, en su tesis titulada “**Plan estratégico y Desarrollo Organizacional para la Cooperativa de Transporte Gilberto Zambrano, del Cantón la Concordia Provincia de Santo Domingo de los Tsachilas**”, para la obtención del títulos de Ingeniera en Empresas y Administración de negocios, en la Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes – Ecuador. Teniendo como **objetivo** general diseñar un Plan Estratégico que promueva el Desarrollo Organizacional de la Cooperativa de Transporte Gilberto Zambrano, del cantón La Concordia de Santo Domingo de los Tsachilas, basando en **teorías** como: Teoría de la Administración (Rodríguez, 2006), Planeación estratégica (Mejía, 2004), Desarrollo Organizacional (Peña, 2010), utilizando como **metodología** de tres tipos, la investigación bibliográfica, descriptiva y de campo ya que estas son en base a los requerimientos de la problemática de la investigación, considerando que su **población** fueron todos los trabajadores, 40 personas, se obtuvo como muestra la totalidad de la población, llevando a cabo así a la **conclusión** de que el desarrollo organizacional se limita ya que al no tener claro los objetivos que persigue la cooperativa las personas que trabajan en ella, desperdician sus

esfuerzos, ya que no es tan orientados al cumplimiento de estos, y al no tener claro todos los miembros de la cooperativa los fines y objetivos que se desea conseguir, todos los esfuerzos de los integrantes resultan ser innecesarios, por ende , causa duplicidad de estas, y por otro lado desconocen de la existencia de una estructura interna u organigrama. **Aporte del trabajo a la investigación:** La presente tesis trabaja una problemática similar al trabajo de investigación actual y su unidad de análisis es una empresa de servicios, por ende nos permite una visión más amplia que brinde un gran aporte a la investigación actual, considerando que se trabaja con la misma metodología, y obtiene la muestra de manera censo.

1.2.2 Nacionales:

a) **Espinoza, (2013)**, con la titulación de sus tesis para obtener el Grado Académico de Magister en Administración con mención en Gestión Empresarial, **“Planeamiento Estratégico como instrumento de gestión para el desarrollo de las empresas de seguridad y vigilancia privada de Lima Metropolitana”**, generada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú, tuvo esta tesis como **objetivo** principal determinar que el Plan Estratégico basado en un Modelo de Excelencia del Premio Nacional a la calidad del Perú permite el alineamiento de la organización contribuyendo a mejorar la gestión y desarrollo de las empresas de Seguridad y Vigilancia Privada de Lima Metropolitana, basándose en las **teorías** de administración estratégica (David Fred, 2006), la naturaleza de, importancia de la planeación estratégica (Leonard Goodstein, Timothy Notan, 1998), beneficios de la administración estratégica (Thomas Whellen, David Hunger, 2007), Teniendo en cuenta que el autor utilizo la **metodología** de diseño no experimental con corte transversal, de nivel descriptivo – correlacional, considerando que su **población** es la totalidad de los trabajadores y así también la muestra, ante esta tesis llego a la **conclusión** de, si la organización se alinea adecuadamente a un modelo de excelencia en la gestión, se puede mejorar y así mismo desarrollar y ser sostenible a lo largo del tiempo y así extenderse más en el rubro. **Aporte del trabajo a la investigación:** Esta tesis es de mucha utilidad, ya que la unidad de análisis es dentro de una empresa que brinda servicios al igual que la empresa de Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L., en

el cual se genera la investigación, considerando así la misma metodología, será de mayor utilidad como guía y verificar los resultados al término de la investigación, mencionando que la muestra es la totalidad de los trabajadores.

b) Bustamante, (2014), teniendo como título **“Plan estratégico para el desarrollo institucional sostenible del colegio de licenciados en Administración Región II La Libertad 2013 – 2017”** para optar el título de: Licenciado en Administración, en la Universidad Nacional de Trujillo, Perú, el cual tuvo como **objetivo** llevar a la organización de su situación actual a una situación futura deseada requiere que esta asuma como inherentes al proceso el logro de los objetivos como: productividad y competitividad, ética y legalidad, compromiso social, basándose en **teorías** como, Introducción al proceso de planeamiento estratégico (Hitt, 2004), teoría y diseño organizacional (2000). Utilizando la **metodología** No experimental, nivel descriptivo – correlacional, considerando que su **población** es de 597 personas, obteniendo así la muestra mediante la fórmula para población finita, el cual es de: 234 persona, se llegó a la **conclusión**, que la unidad de investigación hace hincapié en cuatro factores determinante éxito (Capacitación relevante, financiamiento, cumplimiento de obligación y nivel académico del talento), que es importante generar una cultura orientada a la innovación y la ética profesional, que permitan sentar bases para el fortalecimiento de la institución, así mismo lograr la consolidación de un Consejo Directivo, en el cual es pieza fundamental en la ejecución y puesta en marcha del Plan estratégico emitido. **Aporte del trabajo a la investigación:** La investigación anterior es de mucha utilidad ya que nos brinda una visión a nivel nacional aunque la unidad de investigación sea distinta a la investigación actual, nos permite tener un enfoque con una misma metodología.

c) Baltazar, (2011), con el título de **“Formulación de un plan estratégico como instrumento de gestión para mejorar la competitividad y desarrollo en una empresa constructora en la provincia de Sánchez Carrión”**, para optar el título de Licenciada en Administración, en la universidad Nacional de Trujillo, Perú, teniendo como **objetivo** general formular un plan estratégico como instrumento de gestiona para mejorar la competitividad y desarrollo en el grupo constructor sol del norte S.A.C., usando bases **teóricas**, Planeamiento estratégico

(Pinto, 2000), Competitividad y desarrollo de la organización empresarial (Ansof, 1997; Strickland, 1994), usando el **método** deductivo ya que es parte del conocimiento general para alcanzar conocimientos específicos y así mismo el método inductivo, ya que se requiere de información acerca de las características de un acontecimiento para lograr establecer una generalización, teniendo como diseño descriptivo y analítico, considera que su **población** es pequeña por ende la muestra es el total. El trabajo de investigación **concluye** en que el análisis interno se detectó que las debilidades que más afectan a la empresa es en el área administrativa; el mal manejo de costos, la desorganización son las debilidades más fuertes, así como la falta de capacidad financiera y escasa publicidad, que son necesarios para mejorar su competitividad, **Aporte del trabajo a la investigación:** Esta tesis es de mucha ayuda, ya que se trabaja con la misma metodología, y nos brinda una visión a nivel nacional, ayudándonos así siendo de otro sector económico, considerando que ambas unidades de investigación, tienen la misma problemática, el no contar con un organigrama y entre otros problemas internos.

1.3 Teorías relacionadas del tema

Variable 1: Planeamiento estratégico

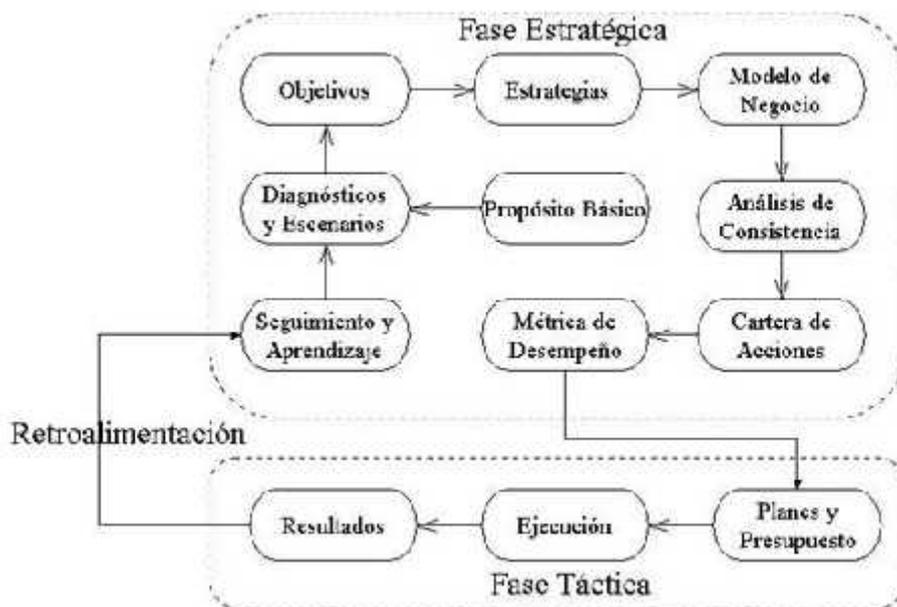
La Planeación estratégica es un proceso sistemático que debe mantener unido al equipo administrativo en la práctica, para traducir la misión, visión y estrategias en resultados de una empresa, así mismo implementando los planes para alcanzar los propósitos u objetivos,

a) Modelo de planeación estratégica general (Milla, 2007)

Milla, (2007), indica que, “la planeación trata con a las perspectivas de las decisiones actuales, observa la cadena de consecuencias de las causas y efectos, durante un tiempo, relacionada con una decisión real o intencionada que hubiera tomado el gerente general. (...) consiste en la identificación sistemática de las oportunidades y amenazas (que surgirán a futuro), (...)” (p. 22)

Eso indica que la planeación estratégica tiene diversas características y ante ello existe un modelo general de planeación estratégica, esta es la más fácil y entendible de aplicar, ya que engloba la mayor cantidad de pasos que alguna otra organización, ya sea grande, mediana o pequeña, se usan 13 pasos para que se expongan, que permite llevar de una manera organizada la planeación estratégica, se puede expresar de distintas formas, ante ello se divide en dos:

Figura N°1: Modelo de Planeación Estratégica General



Fuente: Milla, 2007

Por otro lado, el proceso del planeamiento estratégico en una visión más amplia, consta de 4 simples preguntas:

- ¿Quiénes somos y porque estamos aquí? (Visión, Misión)
- ¿Dónde estamos? (Análisis externo e interno)
- ¿A dónde queremos llegar? (Objetivos estratégicos)
- ¿Cómo lo hacemos y como sabremos si hemos llegado? (Plan de acción y estrategias)

b) Los cinco tipos de estrategias (Andrade, 2015)

(Andrade, 2015), nos indica que “los planificadores y estrategas de empresas consideran las metas, políticas, programas y decisiones estratégicas como elementos fundamentales de la estrategia

empresarial, a pesar de que cada una de ellas poseen distintos significados en las diversas culturas organizacionales.” (p. 21 - 22)

Menciona también que existen 5 tipos de estrategias, como:

La estrategia como plan, en el cual es una acción o guía para abordar una situación específica, estas se formulan antes de las acciones y se desarrollan con un propósito determinado.

Estrategias como pautas de acción, se centra más en los aspectos dinámicos competitivos, estas son fundamentales para vencer a los rivales de la competencia.

Estrategias como patrón, son intencionales, como planes generales o maniobras específicas, estos pueden dar la impresión de surgir sin advertirlo, estas estrategias pueden ser resultados de las acciones de las personas.

Estrategias como posición, es un medio para la ubicación de una organización entre la organización y el ambiente.

Estrategia como Perspectiva, brinda a la organización miras hacia el interior, se considera las afinidades del pensamiento, comportamiento o ambos a la vez, de los que habitan en ella.

Los factores y el sistema influyen mucho en el orden estructural y funcional de cada organización, según Andrade, algunos factores del sistema de planeación empresarial puede resultar beneficioso o en contra, ya que por ende no tiene mucho caso precisas la tendencia o tipo de influencia, sino que se aclara que algunos influye en el diseño del sistema de planeación, la aplicación operativa de un sistema de planeación estratégica influencia mucho con el tamaño y estructura de la empresa, en una pequeña puede ser mucho más sencillo ya que existen menos persona involucradas en ella.

c) Cuadro de Mando Integral (Baraybar, 2011)

(Baraybar, 2011) nos indica que esta metodología “(...) contiene pocos conceptos, que veremos a continuación muy simple de asimilar y de un gran sentido común. La dificultad reside en su conceptualización, sino

en su implantación, la cual en gran medida, depende del conocimiento interno y externo que la organización tenga del negocio que quiere desarrollar.” (p. 18)

Para ello se basa en ciertas perspectivas como:

- **Perspectiva Financiera:** O también llamada valor, obtiene las necesidades de satisfacer a los accionistas de la organización.
- **Perspectiva Cliente:** Para obtener los objetivos financieros en mercados en la perspectiva financiera, es necesario aportar valor a nuestros clientes, teniendo en consideración sus necesidades.
- **Perspectiva Procesos:** Para poder aportar valor a nuestros clientes, es necesario la perfección en los procesos que permitan a la organización cubrir necesidades de los clientes, en relación a las estrategias de competencia; esta perspectiva identifica procesos que se espera tengan un impacto en la consecución de cada estrategia.
- **Perspectiva Aprendizaje y crecimiento:** La consecución de los objetivos de proceso, depende de la capacidad de desarrollar, construir, innovar, mantener los recursos y la infraestructura básica de toda organización, identifica los activos intangibles críticos para la consecución de la estrategia y deben estar agrupados y alineados con los objetivos de proceso.

Estas nos permiten describir la estrategia, proporcionando un lenguaje que usualmente se usa para establecer prioridades mediante los objetivos a corto y a largo plazo, este modelo define las cuatro perspectivas de manera general, que son suficientes para las organizaciones, estas perspectivas pueden ser de dos tipos externas o internas.

El cuadro de mando integral o llamado también, tablero de gestión estratégica, abarca las perspectivas, financiera, que refleja la búsqueda de rentabilidad, buscando un equilibrio en los ingresos y egresos, o minimizando sus pérdidas de todas organizaciones; la de clientes que comprende de metas y estrategias, con relación a la satisfacción de las necesidades de los clientes; de los procesos

internos, consiste en impulsar el valor para los clientes al mismo tiempo que la creación de beneficios financieros y así también midiendo la capacidad de los procesos internos más importante; por último la perspectiva de aprendizaje y crecimiento, en el cual permite medir la relación entre el personal y los procesos, la satisfacción de estos y sus logros.

A continuación se muestran las dimensiones abordadas por las teorías planteadas en la investigación para la variable **Planeamiento Estratégico**.

TABLA N° 1: Dimensiones de planeamiento estratégico:

| Luis Milla | Eduardo Andrade | Fernando Baraybar |
|---------------------|-------------------------------------|--|
| | 1. Estrategia como plan | 1. Perspectiva |
| | 2. Estrategia como pautas de acción | Financiera |
| 1. Fase estratégica | 3. Estrategias como patrón | 2. Perspectiva Cliente |
| 2. Fase táctica | 4. Estrategias como posición | 3. Perspectiva Procesos |
| | 5. Estrategia como perspectivas | 4. Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento |

Fuente: Elaboración Propia

En la investigación se utilizó la teoría de Fernando Baraybar, como primera variable del planeamiento estratégico, en el cual brinda como dimensiones a la Perspectiva financiera, la perspectiva cliente, la perspectiva procesos y la perspectiva aprendizaje y crecimiento, esas dimensiones son las que fueron utilizadas a lo largo de la investigación.

Variable 2: Desarrollo empresarial

El Desarrollo Empresarial es un proceso en el cual todo empresario adquiere habilidades y destrezas, que favorecen con el manejo eficiente de los recursos de

la empresa, innovación de productos y procesos, que ayudan con el crecimiento sostenible de la empresa.

a) Políticas Empresariales (Zavala, 2013)

La política general es la opinión referente al gobierno de los estados, así mismo la actividad que los rigen a administrar ciertos recursos, a comparación de la política empresarial que determina los objetivos y estrategias de una empresa considerando sus factores internos y externos, se orienta en un diagnóstico empresarial, teniendo en cuenta los factores que intervienen para estas, políticos, económicos, sociales, culturales, legales, proporcionando una interrelación sistemática entre las diversas áreas generando el cumplimiento de la misión empresarial.

b) El modelo del cambio de Kurt Lewin

Se define como una modificación de las fuerzas que mantienen el comportamiento, ello es un producto de dos tipos, fuerzas impulsoras y restrictivas, están deben estar equilibradas, ante ello se emite ciertas fases, como descongelamiento, cambio o movimiento o re congelamiento, procedente a estas fases encontraremos la eficiencia correspondiente.

c) Fuerzas del cambio en el desarrollo organizacional (Guizar, 2008)

Actualmente muchas organizaciones modernas han desarrollado habilidades como las de acomodar, modificar, y adaptarse a los cambios, sociales, culturales, económicos, políticos ambientales, entre otros, ante ello según Guiza, se emite dos tipos de fuerzas del cambio como:

Fuerzas externas del cambio (exógenas): Estas son factores educacionales, sociales, culturales, económicos, políticos y tecnológicos, estas son emitidas fuera de la organización en el cual afectan de alguna u otra maneras a esta, ya sea positivamente o negativamente.

Fuerzas internas del cambio (endógenas): Estas fuerzas pueden ser funciones como trabajador, objetivos, políticas o tecnología en la empresa, también son

emitidas por la organización pero de manera interna, siendo así fuerzas que impulsen al cambio.

d) Características del Desarrollo organizacional (Chiavenato, 2011)

En desarrollo organizacional, se sustenta por conceptos u métodos de conducta en el cual visualiza la organización, de los cuales compromete a mejorar su eficiencia en el largo plazo mediante intervenciones constructivas en los procesos o estructuras, ante ello existen distintas características, como el enfoque dirigido a la organización en su conjunto, la orientación sistemática, los agentes del cambio en el cual es un grupo de personas que tienen como principal función estimular y coordinar el cambio dentro de la organización, la solución de problemas, el aprendizaje por experiencia, los procesos de grupo, la retroalimentación intensa, y la orientación situacional.

A continuación se muestran las dimensiones abordadas por las teorías planteadas en la investigación para la variable **Desarrollo Empresarial**.

TABLA N° 2: *Dimensiones de desarrollo organizacional*

| Abel Zavaleta | Rafael Guizar | Idalberto Chiavenato |
|----------------------|--|-----------------------------|
| 1. Políticas | 1. Fuerzas externas al cambio 2. Fuerzas internas al cambio | 1. Características |

Fuente: Elaboración Propia

En la investigación se utilizó la teoría de Rafael Guizar, como segunda variable el cual brinda como dimensiones: las fuerzas externas al cambio y las fuerzas internas al cambio.

1.4 Formulación del problema

¿Qué relación existe entre el planeamiento estratégico y el desarrollo empresarial en la empresa: Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L., del distrito de San Juan de Lurigancho - 2017?

1.4.1 Formulación de los problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la perspectiva financiera y el desarrollo empresarial, en la Empresa: Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L. del Distrito de San Juan de Lurigancho - 2017?
- ¿Qué relación existe entre la perspectiva cliente y el desarrollo empresarial, en la Empresa: Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L. del Distrito de San Juan de Lurigancho - 2017?
- ¿Qué relación existe entre la perspectiva procesos y el desarrollo empresarial, en la Empresa: Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L. del Distrito de San Juan de Lurigancho - 2017?
- ¿Qué relación existe entre la perspectiva de aprendizaje y crecimiento, y el desarrollo empresarial, en la Empresa: Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L. del Distrito de San Juan de Lurigancho - 2017?

1.5 Justificación del estudio

Para obtener un planeamiento estratégico y desarrollo empresarial de la organización, y obtener cambios positivos en la parte interna de la empresa y tener resultados favorables también, se emite esta investigación.

1.5.1 Teórica

El planeamiento estratégico establece una serie de actividades que les permite lograr objetivos trazados en las organizaciones, no importa el tamaño, todos estos trabajan mediante el desarrollo para el planeamiento estratégico, por ejemplo, cuando un negocio está a punto de surgir, este se proyecta a lo largo del tiempo, en un periodo correspondiente, corto o largo plazo, no presenta una dirección clara al inicio, ni mucho menos objetivos definidos, pero para ello se necesita un plan para que pueda saber en qué dirección seguir y si es la correcta o no.

Siendo así que para generar toda la investigación presente tuvimos ciertas teorías de apoyo de planeamiento estratégico de autores como, Luis Milla, Eduardo Andrade, Carlos Villajuana y **Fernando Baraybar**. Por otro lado para el desarrollo empresarial también se utilizó teóricos como, Idalberto Chiavenato, **Rafael**

Guizar, Abel Zavala, esta variable influye mucho por un planeamiento estratégico ya que este ayudó a emitir la dirección y la evolución de la organización, así se analizó si va de manera correcta o no, se podría decir que el desarrollo empresarial es la parte práctica y el planeamiento estratégico la parte teórica.

1.5.2 Practica

Hoy en día el tema de planeamiento estratégico lo tiene todo tipo de empresa, ya que engloba sus funciones básicas como, misión, visión, objetivos, metas, estrategias, es un plan de acción ante posibles problemas y crecimiento a futuro, por ende es importante que toda organización tenga este conocimiento, para obtener resultados rentables en el mercado y a lo largo de la vida de la empresa. Así mismo el desarrollo organizacional, ayuda a tener las evoluciones constantes que tiene la entidad, así saber que tan bien va la marcha, si hay efectos positivos o negativos. Justifica la parte práctica ya que nos permite solucionar a la empresa en estudio de problemas internos.

1.5.3 Metodológica

Se pretende seguir según el proceso de investigación que se genera en el cual se emite primero los problemas, la hipótesis y los objetivos, a fin de poder tener un conocimiento probable acerca de los factores que influyen tanto en el planeamiento estratégico y en el desarrollo empresarial de la empresa de Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L. Se aborda esta investigación de tipo aplicada y de diseño transversal correlacional ya que servirá como referencia a empresarios, profesionales e investigadores que buscan determinar para la relación existente entre una gestión de calidad, teniendo como propósito un plan estratégico de corrección y prevención.

1.5.4 Social

Ante la sociedad podemos apreciar que el planeamiento estratégico de una empresa u organización afecta de una manera positiva, ya que así la satisfacción de los clientes será la adecuada y ello es beneficioso tanto para la empresa y cliente. Por otro lado resaltar que los trabajadores son los pilares fundamentales

de toda organización si ellos están bien y no tienen ningún tipo de insatisfacción, la empresa marchará bien, teniendo en cuenta que la empresa Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L., tiene una buena cultura organizacional, por ende los trabajadores están con una buena satisfacción, ello repercute en la sociedad con sus familias y amistades por la buena reputación que la organización está brindando.

1.6 Hipótesis

Existe una relación directa y significativa entre el planeamiento estratégico y el desarrollo empresarial en la Empresa: Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L. del distrito de San Juan de Lurigancho - 2017

1.6.1 Hipótesis Específicos

- La perspectiva financiera tiene una relación directa y significativa con el desarrollo empresarial en la empresa: Servicios de Mantenimiento Electromecánico, del distrito de San Juan de Lurigancho - 2017.
- La perspectiva cliente tiene una relación directa y significativa con el desarrollo empresarial en la empresa: Servicios de Mantenimiento Electromecánico, del distrito de San Juan Lurigancho - 2017.
- La perspectiva procesos tiene una relación directa y significativa con el desarrollo empresarial en la empresa: Servicios de Mantenimiento Electromecánico, del distrito de San Juan de Lurigancho – 2017.
- La perspectiva aprendizaje y crecimiento tiene una relación directa y significativa con el desarrollo empresarial en la empresa: Servicios de Mantenimiento Electromecánico, del distrito de San Juan de Lurigancho – 2017.

1.7 Objetivos

Determinar la relación existente entre el planeamiento estratégico y el desarrollo empresarial en la empresa: Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L., del distrito de San Juan de Lurigancho - 2017

1.7.1 Objetivos Específicos

- Describir la relación existente de la perspectiva financiera y el desarrollo empresarial, en la Empresa: Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L. del Distrito de San Juan de Lurigancho - 2017
- Describir la relación existente de la perspectiva cliente y el desarrollo empresarial, en la Empresa: Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L. del Distrito de San Juan de Lurigancho - 2017
- Describir la relación existente de la perspectiva procesos y el desarrollo empresarial, en la Empresa: Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L. del Distrito de San Juan de Lurigancho - 2017
- Describir la relación existente de la perspectiva aprendizaje y crecimiento, y el desarrollo empresarial, en la Empresa: Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L. del Distrito de San Juan de Lurigancho – 2017

CAPITULO 2: METODO

2.1 Diseño de investigación

El diseño de contrastación a utilizar es:

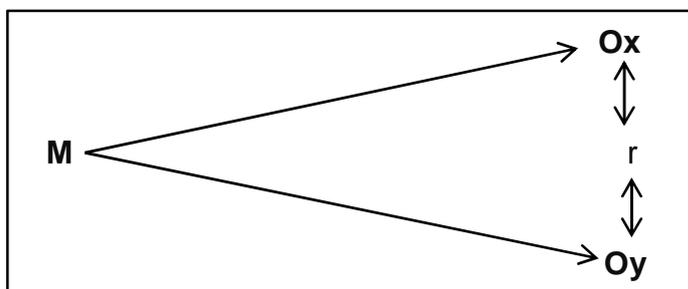
No experimental – Descriptivo - Correlacional

El tipo de estudio de la investigación es **aplicada**, ya que se hará uso de conocimientos teóricos como la planeación estratégica, las perspectivas de estas y así mismo el desarrollo empresarial, para dar una solución a la problemática de la empresa en investigación.

2.1.1 Esquema del Diseño de Investigación

Busca determinar el grado de intensidad existente en la unión de dos o más variables de interés en una misma muestra, o el grado de relación existente entre fenómenos observados. A continuación se presenta el esquema según el diseño de investigación actual, el cual es Descriptivo - Correlacional:

Figura N° 2: Esquema del Diseño de Investigación



Donde:

M: Muestra

r: Relación

Ox: Planeamiento Estratégico

Oy: Desarrollo Empresarial

Fuente: *Sánchez & Reyes (2009)*

2.2 Variables

Según **Sánchez**, (2009), nos menciona que, “Una variable es to característica propiedad o cualidad de un fenómeno que tiende a varias, es decir, que puede tomar valores diversos, y que es susceptible de ser medida y evaluada.”

La investigación actual tiene dos variables cual son la siguiente:

- Planeamiento Estratégico
- Desarrollo Empresarial

2.1.1 Operacionalización

La Operacionalización de variables pretende precisar los conceptos que se utilizan en la presente investigación, así como determinar la secuencia de operaciones a seguir.

TABLA N° 3: Operacionalización de Variable 1: Planeamiento Estratégico

| VARIABLES | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE MEDICION |
|--------------------------|--|--|---------------------------------------|-----------------------|------------|---|
| PLANEAMIENTO ESTRATEGICO | (Baraybar, 2011) nos indica que esta metodología "(...) contiene pocos conceptos, que veremos a continuación muy simple de asimilar y de un gran sentido común. La dificultad reside en su conceptualización, sino en su implantación, la cual en gran medida, depende del conocimiento interno y externo que la organización tenga del negocio que quiere desarrollar." | Se refiere que para la implementación de un buen planeamiento estratégico es necesario utilizar el cuadro de mando integral, el cual es una técnica de gestión que ayuda a transformar las estrategias de la organización en objetivos | PERSPECTIVA FINANCIERA | VENTA TOTAL | 1, 2, 3 | ORDINAL 1: Muy desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indeciso 4: De acuerdo 5: Muy de acuerdo |
| | | | | RENTABILIDAD | 4, 5, 6 | |
| | | | | CRECIMIENTO | 7, 8, 9 | |
| | | | PERSPECTIVA CLIENTES | IMAGEN | 10, 11, 12 | |
| | | | | SERVICIO | 13, 14, 15 | |
| | | | | PRECIO | 16, 17, 18 | |
| | | | PERSPECTIVA PROCESOS | NIVEL DE SATISFACCION | 19, 20, 21 | |
| | | | | TIEMPO DE PROCESO | 22, 23, 24 | |
| | | | | CALIDAD | 25, 26, 27 | |
| | | | PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO | PRODUCTIVIDAD | 28, 29, 30 | |
| | | | | INNOVACION | 31, 32, 33 | |
| | | | | | | |

TABLA N° 4: Operacionalización de Variable 2: Desarrollo Empresarial

| VARIABLES | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE MEDICION |
|-------------|---|---|-------------------|-------------|------------|---|
| EMPRESARIAL | (Guizar, 2008), indica que "muchas organizaciones modernas han desarrollado la habilidad para integrar el cambio tecnológico y de información, (...) para adaptarse al cambio social y cultural se ha retrasado debido a su mala adaptación para integrar el cambio tecnológico. (...) existen dos tipos de fuerzas que actúan en cualquier proceso de cambio y lo pueden impulsar. | Se refiere a que actualmente muchas organizaciones modernas han desarrollado habilidades como las de acomodar, modificar y hasta de adaptarse a los cambios, sociales, culturales, económicos políticos y ambientales y ante ello se emite ciertas fuerzas. | FUERZAS EXOGENAS | EDUCACIONAL | 1, 2, 3 | ORDINAL 1: Muy desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indeciso 4: De acuerdo 5: Muy de acuerdo |
| | | | | SOCIAL | 4, 5, 6 | |
| | | | | CULTURAL | 7, 8, 9 | |
| | | | | ECONOMICO | 10, 11, 12 | |
| | | | | POLITICO | 13, 14, 15 | |
| | | | FUERZAS ENDOGENAS | TRABAJADOR | 16, 17, 18 | |
| | | | | OBJETIVOS | 19, 20, 21 | |
| | | | | POLITICA | 22, 23, 24 | |
| | | | | TECNOLOGIA | 25, 26, 27 | |
| | | | | | | |

2.3 Población

Según Carrasco, S. (2007), indica que la población “es el conjunto de todos los elementos que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación.” (p. 236)

La presente investigación será desarrollada a los de la empresa: Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L., siendo así la misma población total que equivale a 30 personas.

2.3.1 Muestra

La muestra que se utiliza es de tipo **No probabilística - intencionada**, ya que **según Carrasco, S. (2007)**, indica que este tipo de muestra se “selecciona a criterio propio, sin ninguna regla matemática ni estadística. (...) El investigador procura que la muestra sea lo más representativa posible (...)”

Ello significa que es un **censo**, ya que son todos los elementos que representa la población. Siendo así que la muestra será de 30 personas.

2.3.2 Criterios de inclusión

Se tendrá en cuenta a todas las personas que laboran en la empresa actualmente o que hayan estado en algún momento, teniendo así predisposición para contestar todas las preguntas, integrante de ambos sexos, mayores de 18 años.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Méndez, E. (2012) menciona que “la recolección de información mediante la encuesta se hace por medio de formularios” esta “permite el conocimiento de las motivaciones, las actitudes y las opiniones de los individuos en relación con su objeto de investigación” (p. 252)

En esta investigación para la recolección de los datos se utilizara la **encuesta**, es un método de evaluación sumaria, utilizando así también distintos grados y/o puntajes que se le otorga correspondientemente a cada pregunta, mediante el instrumento que es el **cuestionario** de tipo Likert. El formato de un tipo elemento de Likert con 5 niveles de respuesta sería:

TABLA N° 5: *Formato de 5 Niveles - Likert*

| Denominación | Valoración |
|----------------|------------|
| Muy de acuerdo | 5 |
| De acuerdo | 4 |
| Indeciso | 3 |
| En desacuerdo | 2 |
| Muy Desacuerdo | 1 |

Fuente: *Elaboración Propia*

Mediante esta técnica nos permitirá saber que tanto influye en una empresa, su diseño organizacional para sus trabajadores, así podemos cuantificar ya que estos datos serán puesto es una escala numérica.

2.4.1 Validación del instrumento

Esta validación se establecerá a través de juicio de expertos, en el cual se desarrollara un formulario preparada por el área de investigación para que en esta se pueda medir cada contenido de las preguntas determinando así el criterio mediante estos expertos, teniendo a consideración que sea: clara, objetiva, actual, suficiente, intencional, consistente, coherente, metodológica, pertinente.

A continuación se presenta el esquema de validación de instrumento:

TABLA N° 6: *Esquema de validación del Instrumento*

| CRITERIOS | EXPERTOS | | | | | TOTAL |
|-----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | E1 | E2 | E3 | E4 | E5 | |
| Claridad | 75% | 80% | 70% | 80% | 80% | |
| Objetividad | 75% | 80% | 70% | 80% | 80% | |
| Pertinencia | 75% | 80% | 70% | 80% | 80% | |
| Actualidad | 75% | 80% | 70% | 80% | 80% | |
| Organización | 75% | 80% | 70% | 80% | 80% | |
| Suficiencia | 75% | 80% | 70% | 80% | 80% | |
| Intencionalidad | 75% | 80% | 70% | 80% | 80% | |
| Consistencia | 75% | 80% | 70% | 80% | 80% | |
| Coherencia | 75% | 80% | 70% | 80% | 80% | |
| Metodología | 75% | 80% | 70% | 80% | 80% | |
| TOTAL | 75% | 80% | 70% | 80% | 80% | 77% |

Fuente: *Elaboración Propia*

Interpretación:

El coeficiente de validez del instrumento por juicio de expertos es 0.770, por tanto el instrumento tiene una validez alta, entonces se puede aplicar.

2.4.2 Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento se hizo con el coeficiente Alfa de Cronbach, ya el instrumento es un cuestionario con opciones politómicas con escala tipo Likert.

TABLA N° 7: Baremo para la Interpretación de la Confiabilidad:

| Rango | Interpretación |
|-------------|----------------|
| 0.81 – 1.00 | Muy Alta |
| 0.61 – 0.80 | Alta |
| 0.41 – 0.60 | Media |
| 0.21 – 0.40 | Baja |
| 0.01 – 0.20 | Muy Baja |

Fuente: *Elaboración Propia*

TABLA N° 8: ALFA V1: Planeamiento Estratégico

Estadística de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,861 | 36 |

Fuente: *Software SPSS24*

Interpretación:

En función de los resultados anteriores, teniendo en cuenta el índice de correlación obtenido por el Alfa de Cronbach es igual a 0,861, los resultados tienen una confiabilidad muy alta.

TABLA N° 9: ALFA V2: Desarrollo Empresarial

Estadística de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,749 | 27 |

Fuente: *Software SPSS24*

Interpretación:

En función de los resultados anteriores, teniendo en cuenta el índice de correlación obtenido por el Alfa de Cronbach es igual a 0,749, los resultados tienen una confiabilidad alta.

2.5 Métodos de análisis de datos.

Para este análisis de los datos recolectados a través de la encuesta se utilizara el paquete estadístico SPSS versión 24. Así también el Excel para realizar los gráficos y porcentajes en las tablas de frecuencias, con sus respectivas distribuciones. Procedente a ello lo archivaremos en I base de datos donde nos permite presentar los resultados de todo el procedimiento.

2.5.1 Análisis Descriptivo:

Este tipo de análisis consiste en la presentación de una manera más resumida de la totalidad de las observaciones que se hayan realizado, como resultado de una experiencia realizada, nos brinda una información general sobre el fenómeno y el estudio.

2.6 Aspectos éticos

El investigador se compromete a respetar toda veracidad de los resultados emitidos en esta investigación, la confiabilidad de los datos emitidos por la empresa en investigación y la identidad de los individuos (trabajadores), que participan dentro del estudio.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis Descriptivo:

A continuación se brinda las siguientes tablas obtenidas del Software SPSS 24:

Planeamiento Estratégico

TABLA N° 10. *Análisis Descriptivo del Planeamiento Estratégico*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|--------------|------------|--------------|
| Válido | Bajo | 3 | 10,0 |
| | Medio | 26 | 86,7 |
| | Alto | 1 | 3,3 |
| | Total | 30 | 100,0 |

Fuente: *Software SPSS24*

Interpretación:

Se evidencia en el Grafio Nro. 1, que el 86,7% de los trabajadores tiene una percepción Media sobre el Planeamiento Estratégico en la organización en relación entre el Desarrollo Empresarial, mientras que el 10.00% de los trabajadores tienen una percepción Baja y el 3,3% una percepción Alta.

Planeamiento Estratégico – Perspectiva Financiera

TABLA N° 11. *Análisis Descriptivo de la Perspectiva Financiera*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|--------------|------------|--------------|
| Válido | Bajo | 4 | 13,3 |
| | Medio | 25 | 83,3 |
| | Alto | 1 | 3,3 |
| | Total | 30 | 100,0 |

Fuente: *Software SPSS24*

Interpretación:

Se muestra en el Grafico Nro. 2, que el 83.3% de los trabajadores tiene una percepción Media sobre la Perspectiva Financiera de la organización, ello indica que según la opinión de cada trabajador nos permite saber que existe un relación con el Desarrollo Empresarial, mientras que el 13.3% de los trabajadores tienen una percepción Baja, y el 3.3% tiene una percepción Alta.

Planeamiento Estratégico – Perspectiva Cliente

TABLA N° 12: *Análisis Descriptivo de la Perspectiva Cliente*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|--------------|------------|--------------|
| Válido | Bajo | 7 | 23,3 |
| | Medio | 21 | 70,0 |
| | Alto | 2 | 6,7 |
| | Total | 30 | 100,0 |

Fuente: *Software SPSS24*

Interpretación:

Se evidencia que el 70,0% de los trabajadores tiene una percepción Media sobre la Perspectiva Cliente del Planeamiento Estratégico en la organización, debido a que las dimensiones específicas muestran que existen relación entre el Desarrollo Empresarial, mientras que el 23,3% de los trabajadores tienen una percepción Baja, y solo el 6,7% tiene una percepción Alta.

Planeamiento Estratégico – Perspectiva Proceso

TABLA N° 13. *Análisis Descriptivo de la Perspectiva Proceso*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|--------------|------------|--------------|
| Válido | Bajo | 4 | 13,3 |
| | Medio | 25 | 83,3 |
| | Alto | 1 | 3,3 |
| | Total | 30 | 100,0 |

Fuente: *Software SPSS24*

Interpretación:

Se evidencia que el 83,3% de los trabajadores tiene una percepción Media sobre la Perspectiva Procesos de la organización, debido a que las dimensiones específicas muestran que existe relación entre el Desarrollo Empresarial, mientras que el 13,33% de los trabajadores tienen una percepción Baja, el 3,3% una percepción Alta.

Planeamiento Estratégico – Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento

TABLA N° 14: *Análisis Descriptivo de la Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|--------------|------------|--------------|
| Válido | Medio | 23 | 76,7 |
| | Alto | 7 | 23,3 |
| | Total | 30 | 100,0 |

Fuente: Software SPSS24

Interpretación:

Se evidencia que el 76,7% de los trabajadores tiene una percepción Media sobre la Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento de la organización, debido a que las dimensiones específicas muestran que existe relación entre el Desarrollo Empresarial, mientras que el 23,3% de los trabajadores tienen una percepción Alta.

Desarrollo Empresarial

TABLA N° 15. *Análisis Descriptivo del Desarrollo Empresarial*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|--------------|------------|--------------|
| Válido | Medio | 29 | 96,7 |
| | Alto | 1 | 3,3 |
| | Total | 30 | 100,0 |

Fuente: Software SPSS24

Interpretación:

Se evidencia que el 96.7% de los trabajadores tiene una percepción Media sobre el Desarrollo Empresarial en relación a la organización, mientras que el 3,3% de los trabajadores tienen una percepción Alta.

3.2 Tablas Cruzadas

TABLA N° 16.

Planeamiento Estratégico – Desarrollo Organizacional

Tabulación Cruzada

| | | Desarrollo Empresarial | | | Total | Rho Spearman Coef. de C. |
|--------------------------|-------|------------------------|--------------|-------------|---------------|-----------------------------|
| | | Medio | Alto | | | |
| Planeamiento Estratégico | Bajo | Recuento | 3 | 0 | 3 | ,582 N. Sig. ,001 |
| | | % del total | 10,0% | 0,0% | 10,0% | |
| | Medio | Recuento | 25 | 1 | 26 | |
| | | % del total | 83,3% | 3,3% | 86,7% | |
| | Alto | Recuento | 1 | 0 | 1 | |
| | | % del total | 3,3% | 0,0% | 3,3% | |
| Total | | Recuento | 29 | 1 | 30 | |
| | | % del total | 96,7% | 3,3% | 100,0% | |

Fuente: Software SPSS24

Interpretación:

- Los resultados obtenidos en la Tabla anterior, demuestran que el Planeamiento Estratégico, en general es percibido como Medio por el 86.7% de parte de los trabajadores, en cuanto al Desarrollo Organizacional es percibido por un 96.7% como Medio, siendo así que para el trabajador en su opinión, el Desarrollo Organizacional tiene una relación con el Planeamiento Estratégico.

TABLA N°17**Perspectiva Financiera – Desarrollo Organizacional***Tabulación Cruzada*

| | | Desarrollo Empresarial | | Total | Rho Spearman | |
|---------------------------|-------|------------------------|--------------|-------------|-----------------|-------------|
| | | Medio | Alto | | | |
| Perspectiva Financiera | Bajo | Recuento | 4 | 0 | 4 Coef. de C. | |
| | | % del total | 13,3% | 0,0% | 13,3% | |
| | Medio | Recuento | 24 | 1 | 25 | ,441 |
| | | % del total | 80,0% | 3,3% | 83,3% | |
| | Alto | Recuento | 1 | 0 | 1 N. Sig. | |
| | | % del total | 3,3% | 0,0% | 3,3% | |
| Total | | Recuento | 29 | 1 | 30 | ,015 |
| | | % del total | 96,7% | 3,3% | 100,0% | |

Fuente: *Software SPSS24*Interpretación:

- Los resultados obtenidos en la Tabla Nro. 17, demuestran que la Perspectiva Financiera en general es percibido como Medio por el 83.3% de parte de los trabajadores, en cuanto al Desarrollo Organizacional es percibido por un 96,7% como Medio, siendo así que para el trabajador en su opinión que tiene, el Desarrollo Organizacional tiene una relación con la Perspectiva Financiera.

TABLA N°18**Perspectiva Cliente – Desarrollo Organizacional***Tabulación Cruzada*

| | | Desarrollo Empresarial | | Total | Rho Spearman | |
|------------------------|-------|------------------------|-------|-------|-----------------|-------------|
| | | Medio | Alto | | | |
| Perspectiva Cliente | Bajo | Recuento | 7 | 0 | 7 Coef. de C. | |
| | | % del total | 23,3% | 0,0% | 23,3% | |
| | Medio | Recuento | 20 | 1 | 21 | ,646 |
| | | % del total | 66,7% | 3,3% | 70,0% | |
| | Alto | Recuento | 2 | 0 | 2 N. Sig. | |
| | | % del total | 6,7% | 0,0% | 6,7% | ,000 |

opinión que tiene, el Desarrollo Organizacional tiene una relación con la Perspectiva Proceso.

TABLA N° 20.

Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento – Desarrollo Organizacional

Tabulación Cruzada

| | | Desarrollo Empresarial | | Total | Rho Spearman |
|---------------------------------------|-------|------------------------|--------------|-------------|----------------------------|
| | | Medio | Alto | | |
| Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento | Medio | Recuento | 22 | 1 | Coef. de C. ,430 |
| | | % del total | 73,3% | 3,3% | |
| | Alto | Recuento | 7 | 0 | N. Sig. ,018 |
| | | % del total | 23,3% | 0,0% | |
| Total | | Recuento | 29 | 1 | |
| | | % del total | 96,7% | 3,3% | |

Fuente: *Software SPSS24*

Interpretación:

- Los resultados obtenidos en la Tabla Nro. 20, demuestran que la Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento, en general es percibido como Medio por el 76.7% de parte de los trabajadores, en cuanto al Desarrollo Organizacional es percibido por un 96.7% como Medio, siendo así que para el trabajador en su opinión que tiene, el Desarrollo Organizacional tiene una relación con la Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento.

IV. DISCUSION

El objetivo general de la empresa fue determinar la relación existente entre el planeamiento estratégico y el desarrollo empresarial en la empresa: Servicios de Mantenimiento Electromecánica E.I.R.L., siendo así que tenemos como un resultado positivo, ello quiere decir que si tienen relación, si bien es cierto en el estudio que realizó Veloso (2015), del cual tuvo como objetivo la propuesta de un Plan Estratégico de Desarrollo Organizacional para Optimizar a una empresa de servicios, que utilizó 3 poblaciones a comparación de la investigación que se realizó a una sola población y tuvo un total de 30 personas, toda la población. Veloso, llegó a la conclusión de que la estructura organizacional de la empresa es el objeto del estudio, considerando que el clima organizacional es el mayor nivel de satisfacción, a comparación de la investigación actual, se buscó una relación entre el planeamiento estratégico y el desarrollo empresarial, en el cual obtuvimos un alto coeficiente de relación entre ambas variables y así también sus derivados, las dimensiones.

Por otro lado el autor Alava (2015), en su tesis cuyo objetivo general fue la elaboración de un plan estratégico para el desarrollo empresarial de una empresa de servicios, su población fue el total de las personas que laboran en la empresa teniendo un total de 15, a comparación que la investigación actual es un total de 30 personas, llegó a la conclusión de que la situación interna de cada empresa debe ser fortalecida por las relaciones que existen entre gerente y trabajadores, y así también se puede debilitar por la falta de una buena planificación, siendo así que en una población el 87% de los trabajadores desconocen el plan estratégico de la empresa en donde labora, así también el 60% indicaba que la empresa no trabaja con planificación, por ende es recomendable que sus jefes superiores realicen reuniones para informar sobre la planeación en su organización, a comparación de nuestra investigación en el cual tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y el desarrollo empresarial, se obtiene así una conclusión similar, ya que si por la falta del planeamiento estratégico no existirá relación alguna con el desarrollo organizacional, ya que ambas variables se relacionan ya sea teniendo resultados positivos o negativos.

El autor Herrera (2015), tuvo como objetivo general diseñar un plan estratégico que promueva el desarrollo organizacional en una empresa de transporte, en su tesis, teniendo en consideración que uso como muestra el total de su población, 40 personas, a comparación de la investigación actual que tiene 30 personas como muestra tipo censo. Herrera, llego a la conclusión que el desarrollo organización se limita ya que al no tener claro los objetos que persigues la empresa, desperdician esfuerzos los trabajadores no están orientados al cumplimiento de estos es por ello que puede existir duplicidad de procesos, la investigación actual se asemeja ante ello, ya que busca que al tener un buen planeamiento estratégico se obtenga también un buen desarrollo empresarial, optimizando los procesos en la empresa para obtener un mejor productividad.

Espinoza (2013), en su trabajo de investigación cuyo objetivo fue determinar que el Plan Estratégico basado en un Modelo de Excelencia del Premio Nacional a la calidad del Perú permite el alineamiento de la organización contribuyendo a mejorar la gestión y desarrollo de las empresas de Seguridad y Vigilancia Privada de Lima Metropolitana, teniendo en cuenta que el autor utilizo como muestra a 3 empresas peruanas de seguridad, a comparación de la investigación actual que utiliza a los trabajadores de 1 sola empresa de servicios, esta tesis llego a la conclusión de que si la organización se alinea adecuadamente a un modelo de excelencia en la gestión, se puede mejorar y así mismo desarrollar y ser sostenible a lo largo del tiempo y así extenderse más en el rubro, indicando también que según sus resultados obtenidos en las 3 empresas donde aplico su instrumento, la empresa G4S, tuvo un mayor puntaje con 58, en base a qué desarrollo mejor la implementación de sus estrategias utilizando diversas herramienta, seguido de ello la empresa PROSEGUR con un puntaje de 53 y por último la empresa SECURITAS con un puntaje de 51, estos puntajes para Espinoza están por debajo del Modelo de Excelencia, por ende indica que en Peru no existe una empresa donde se genera la elaboración de un Plan Estratégico sino en empresas que se encuentran en Europa.

Bustamante, (2014), realizo una tesis en el cual tuvo como objetivo llevar a la organización de su situación actual a una situación futura deseada requiere que esta asuma como inherentes al proceso el logro de los objetivos como:

productividad y competitividad, ética y legalidad, compromiso social, considerando que su población es de 597 personas, obteniendo así la muestra mediante la fórmula para población finita, el cual es de: 234 persona, Bustamante llegó a la conclusión, que la unidad de investigación hace hincapié en cuatro factores determinante éxito (Capacitación relevante, financiamiento, cumplimiento de obligación y nivel académico del talento), que es importante generar una cultura orientada a la innovación y la ética profesional, que permitan sentar bases para el fortalecimiento de la institución, el cual es pieza fundamental en la ejecución y puesta en marcha del Plan estratégico emitido, llegando así a que el 95% de los encuestados indica que su mayor debilidad en la organización es el uso de planes estratégicos y operativos en la organización, y su principal oportunidad es en la utilización del internet por el 93% de los encuestados, a comparación de la organización en el cual el 86,7% de los encuestados de la empresa Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L. tienen una percepción media en relación al Planeamiento Estratégico de la organización, ello quiere decir que su percepción en base a esta variable debería mejorar, considerando que también existen cuatro factores determinantes de éxitos, como lo es la Perspectiva Financiera, Perspectiva Cliente, Perspectiva Proceso y Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento.

En la investigación del autor Baltazar (2011), tuvo como objetivo general formular un plan estratégico como instrumento de gestión para mejorar la competitividad y desarrollo en el grupo constructor sol del norte S.A.C., considero a su muestra a la población total, este trabajo de investigación concluye en que el análisis interno se detectó que las debilidades que más afectan a la empresa es en el área administrativa; el mal manejo de costos, la desorganización son las debilidades más fuertes, así como la falta de capacidad financiera y escasa publicidad, que son necesarios para mejor su competitividad, la investigación de Baltazar, coincide en mucho aspectos de acuerdo a su conclusión en su unidad de análisis, ya que la empresa Servicio de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L., también tiene problemas internos como debilidades dentro de la organización, no cuenta con publicidad y la falta de actualización tecnológica y renovación de maquinarias.

V. CONCLUSIONES

En relación a los objetivos propuestos en esta investigación y en concordancia con el análisis de la hipótesis, se infieren las siguientes conclusiones:

- La investigación demostró que existe relación entre el Planeamiento Estratégico y el Desarrollo Empresarial en la empresa: Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L., del distrito de San Juan de Lurigancho – 2017, ya que se obtuvo un nivel de significancia es 0,001, el cual es menor a 0.05, así mismo se obtuvo un índice de correlación igual a 0,582, lo que indica que existe una relación moderada entre las variables principales.
- Por otro lado se demostró que existe relación entre la Perspectiva Financiera y el Desarrollo Empresarial, ya que el nivel de significancia es de 0.015, el cual es menor a 0.05, así mismo se obtuvo un índice de correlación igual a 0,441, lo que indica que existe una relación es moderada entre la primera dimensión de la primera variable y la segunda variable.
- Así también se concluyó que entre la Perspectiva Cliente y el Desarrollo Empresarial existe relación ya que el nivel de significancia es de 0.000, el cual es menor a 0.05, así mismo se obtuvo un índice de correlación igual a 0,646, lo que indica que existe una relación alta entre la segunda dimensión de la primera variable y la segunda variable.
- Se dio por concluido que la Perspectiva Proceso y el Desarrollo Empresarial, según el análisis estadístico, se ha encontrado que existen suficiente evidencia indicar que existe relación ya que, el nivel de significancia es de 0,434, el cual es menor a 0.05, así mismo se obtuvo un índice de correlación igual a 0,016, lo que indica que existe una relación moderada entre la tercera dimensión de la primera variable y la segunda variable.
- Por ultimo, también se llegó a la conclusión de que la Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento tiene relación con el Desarrollo Empresarial ya que el nivel de significancia es de 0,018 el cual es menor a 0.05, así mismo se obtuvo un índice de correlación igual a 0,430, lo que indica que existe una relación moderada entre la cuarta dimensión de la primera variable y la segunda variable.

VI. RECOMENDACIONES

A continuación se brinda ciertas recomendaciones para la organización:

- Es importante que todo el personal de la organización, tengan en consideración cual es la misión, visión y objetivos de la empresa, para establecer un compromiso hacia la organización en lo laboral, y así también se pueda analizar a los empleados que trabajan en las distintas áreas que tengan objetivos personales, para obtener un buen desempeño en el trabajo con sus esfuerzos de sobre salir.
- Dado a la percepción que tiene la empresa ante los clientes, se recomienda seguir generando su fidelización a través de la garantía al brindar un servicio, por otro lado también se recomienda que la organización trabaja con una publicidad que el cual describa su perfil como empresa de confianza, y si mismo utilizar técnicas para la captación de más clientes.
- Se recomienda realizar monitoreo y evaluaciones constantes, para obtener un buen control sobre los procesos al brindar un servicio, para evitar la duplicidad de procesos y demora de estos, y así también asegurar la calidad del servicio que brinda la empresa.
- Es necesario que todo el personal de la empresa, Servicios de Mantenimiento Electromecánico, tenga capacitaciones constantes de aprendizaje y crecimiento para que puedan estar más actualizados con la información o técnicas de trabajo y así brindar un buen Desarrollo Empresarial.

VII. REFERENCIAS

- Andrade, E. (2015). *Planeación Estratégica*. (4ta ed.). Perú: Editorial y Librería Andrade S.A.C.
- Alava, N. (2015). *Plan Estratégico para el Desarrollo Empresarial de Radio Viva de la ciudad de Quevedo Periodo 2014 – 2017*. (Tesis de Ingeniería). Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador.
- Baltazar, A. (2011). *Formulación de un plan estratégico como instrumento de Gestión para mejorar la competitividad y desarrollo en una Empresa Constructora en la Provincia de Sánchez Carrión*. (Tesis de Administración). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Baraybar, F. (2010). *El cuadro de Mando Integral “Balanced Scorecard”*. España: ESIC EDITORIAL.
- Bustamante, O. *Plan estratégico para el desarrollo institucional sostenible Del Colegio de Licenciados en Administración Región II La Libertad 2013 -2017*. (Tesis de Administración). Universidad Regional de Trujillo, Perú.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. (9na ed.). México: Mc Graw Hill.
- Díaz, S. (2015). *Metodología de la investigación científica*. (8ta ed.). Perú: Editorial San Marcos.
- Espinoza, M. (2013). *Planeamiento estratégico como instrumento de gestión Para el desarrollo de las empresas de seguridad y vigilancia privada de Lima Metropolitana*. (Tesis de Administración). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Guízar, R. (2008). *Desarrollo Organización, principios y aplicaciones*. (3ra Ed.). México: Mc Graw Hill.

Herrera, S. (2015). *Plan estratégico y desarrollo organizacional para la de la Cooperativa de Transporte Gilberto Zambrano, del Cantón la Concordia Provincia de Santo Domingo de los Tsachilas*. (Tesis de Ingeniería). Universidad Regional de los Andes, Santo Domingo, Ecuador.

Milla, L. (2007). *El poder del planeamiento estratégico*. (1ra ed.). Perú: Editorial San Marcos

Sánchez, H. & Reyes, C. (2009). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. (5ta ed.). Perú: Editorial Visiona Universitaria.

Veloso, B. (2015). *Plan Estratégico de desarrollo organizacional para la Optimización de la Empresa EC Venezuela C.A.: Municipio el Hatillo, año 2016*. (Tesis de Administración). Universidad Nueva Esparta, Caracas, Venezuela.

Villajuana, C. (2010). *Como tejer el Balanced Score Card*. (1ra ed.). Perú: Universidad ESAN.

Yengle, J. (2016). *Proyecto de Tesis*. Recuperado de:
http://www.academia.edu/6870973/PROYECTO_DE_TESIS.

Zavala, A. (2013). *Plan para el desarrollo empresarial*. (1ra ed.). Perú: Editorial San Marcos.

ANEXOS

Anexo N° 1:

CUADRO N°1 – MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: "Planeamiento estratégico y el Desarrollo Empresarial de la Empresa Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L., del distrito de San Juan de Lurigancho - 2017"

| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPOTESIS GENERAL | VARIABLE 1: PLANEAMIENTO ESTRATEGICO | | | |
|---|--|--|--|---|---|---------|
| | | | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA |
| ¿Qué relación existe entre el Planeamiento Estratégico y el Desarrollo Empresarial en la empresa: Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L., en el distrito de San Juan de Lurigancho - 2017? | Determinar la relación existente entre el Planeamiento Estratégico y el Desarrollo Empresarial de la Empresa Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L., en el distrito de San Juan de Lurigancho - 2017 | Existe una relación directa y significativa entre el Planeamiento Estratégico y el Desarrollo Empresarial en la Empresa Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L., en el distrito de San Juan de Lurigancho - 2017 | Perspectiva Financiera | Venta total | 1, 2, 3 | ORDINAL |
| | | | | Rentabilidad | 4, 5, 6 | |
| | | | | Crecimiento | 7, 8, 9 | |
| | | | ¿Qué relación existe entre la Perspectiva Financiera y el Desarrollo Empresarial en la Empresa Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L., en el distrito de San Juan de Lurigancho - 2017? | Describir la relación existente de la Perspectiva Financiera y el Desarrollo Empresarial de la Empresa Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L., en el distrito de San Juan de Lurigancho - 2017 | La Perspectiva Financiera tiene una relación directa y significativa con el Desarrollo Empresarial en la empresa Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L., en el distrito de San Juan de Lurigancho - 2017 | |
| Servicio | 13, 14, 15 | | | | | |
| Precio | 16, 17, 18 | | | | | |
| Nivel de Satisfacción | 19, 20, 21 | | | | | |
| ¿Qué relación existe entre la Perspectiva Cliente y el Desarrollo Empresarial en la Empresa Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L., en el distrito de San Juan de Lurigancho - 2017? | Describir la relación existente de la Perspectiva Cliente y el Desarrollo Empresarial de la Empresa Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L., en el distrito de San Juan de Lurigancho - 2017 | La Perspectiva Cliente tiene una relación directa y significativa con el Desarrollo Empresarial en la empresa Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L., en el distrito de San Juan de Lurigancho - 2017 | Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento | Tiempos de Proceso | 22, 23, 24 | |
| | | | | Calidad | 25, 26, 27 | |
| | | | | Productividad | 28, 29, 30 | |
| | | | | Innovación | 31, 32, 33 | |
| ¿Qué relación existe entre la Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento y el Desarrollo Empresarial en la Empresa Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L., en el distrito de San Juan de Lurigancho - 2017? | Describir la relación existente de la Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento y el Desarrollo Empresarial de la Empresa Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L., en el distrito de San Juan de Lurigancho - 2017 | La Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento tiene una relación directa y significativa con el Desarrollo Empresarial en la empresa Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L., en el distrito de San Juan de Lurigancho - 2017 | Fuerzas Exógenas | Aprendizaje Continuo | 34, 35, 36 | |
| | | | | Educacionales | 1, 2, 3 | |
| | | | | Sociales | 4, 5, 6 | |
| | | | | Culturales | 7, 8, 9 | |
| ¿Qué relación existe entre la Perspectiva Procesos y el Desarrollo Empresarial en la Empresa Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L., en el distrito de San Juan de Lurigancho - 2017? | Describir la relación existente de la Perspectiva Procesos y el Desarrollo Empresarial de la Empresa Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L., en el distrito de San Juan de Lurigancho - 2017 | La Perspectiva Procesos tiene una relación directa y significativa con el Desarrollo Empresarial en la empresa Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L., en el distrito de San Juan de Lurigancho - 2017 | Fuerzas Endógenas | Económicos | 10, 11, 12 | |
| | | | | Políticos | 13, 14, 15 | |
| | | | | Trabajador | 16, 17, 18 | |
| | | | | Objetivo | 19, 20, 21 | |
| ¿Qué relación existe entre la Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento y el Desarrollo Empresarial en la Empresa Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L., en el distrito de San Juan de Lurigancho - 2017? | Describir la relación existente de la Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento y el Desarrollo Empresarial de la Empresa Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L., en el distrito de San Juan de Lurigancho - 2017 | La Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento tiene una relación directa y significativa con el Desarrollo Empresarial en la empresa Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L., en el distrito de San Juan de Lurigancho - 2017 | Fuerzas Endógenas | Tecnología | 22, 23, 24 | |
| | | | | Políticas | 25, 26, 17 | |

Anexo N° 2:

CUADRO N°2: TABLA DE ESPECIFICACIONES

TABLA DE ESPECIFICACIONES

| VARIABLES | DIMENSIONES | PESO | INDICADORES | CANTIDAD DE ITEMS |
|--------------------------|---------------------------------------|------|-----------------------|-------------------|
| PLANEAMIENTO ESTRATEGICO | PERSPECTIVA FINANCIERA | 20 | VENTA TOTAL | 9 |
| | | | RENTABILIDAD | |
| | | | CRECIMIENTO | |
| | PERSPECTIVA CLIENTES | 20 | IMAGEN | 12 |
| | | | SERVICIO | |
| | | | PRECIO | |
| | | | NIVEL DE SATISFACCION | |
| | PERSPECTIVA PROCESOS | 30 | TIEMPO DE PROCESOS | 9 |
| | | | CALIDAD | |
| | | | PRODUCTIVIDAD | |
| | PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO | 30 | INNOVACION | 6 |
| | | | EVALUACION DESEMPEÑO | |
| APRENDIZAJE CONTINUO | | | | |
| DESARROLLO EMPRESARIAL | FUERZAS EXOGENAS | 60 | EDUCACIONALES | 15 |
| | | | SOCIALES | |
| | | | CULTURALES | |
| | | | ECONOMICOS | |
| | FUERZAS ENDOGENAS | 40 | TRABAJADOR | 12 |
| | | | OBJETIVOS | |
| | | | POLITICAS | |
| | | | TECNOLOGIA | |

Anexo N°3:

Solicitud de Permiso para encuestar a los trabajadores en la unidad e análisis.

SOLICITUD: Permiso para encuestar a los trabajadores

Sr. Alfredo Sandoval Cruzado

GERENTE GENERAL de la empresa: Servicios de Mantenimiento
Electromecánico E.I.R.L

Yo, **Leidy Laura Sandoval Bazán**, trabajadora de su empresa y estudiante del X Ciclo de la Universidad Cesar Vallejo – Lima Este, de la Carrera de Administración de empresas.

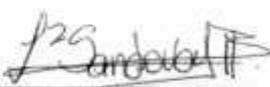
Me dirijo a Ud. Siendo el Gerente General y único dueño de la empresa, a solicitarle un permiso para la realización de una encuesta a sus trabajadores sobre el planeamiento estratégico y el desarrollo empresarial.

Mencionando así que al término de la encuesta ninguna información confidencial de la empresa será divulgada, solo los conocimientos innatos de los trabajadores.

Por la atención que me sirva dar a la presente, anticipo mis debidos saludos y agradecimientos

San Juan de Lurigancho, 22 de Mayo del 2017.

Atentamente



Sandoval Bazan, Leidy L.

DNI: 73123127


ALFREDO SANDOVAL CRUZADO
DNI: 09093029
GERENTE GENERAL

Anexo N° 4:

CUESTIONARIO N°1:

**ENCUESTA PARA LOS TRABAJADORES SOBRE
EL PLANEAMIENTO ESTRATEGICO**

Buenos días/tardes, le saluda cordialmente a nombre de la Universidad Cesar Vallejo – Lima Este, mediante esta encuesta nos daremos cuenta, sobre la relación existente que puede tener el planeamiento estratégico y el desarrollo empresarial en la empresa donde labora. Sería tan amable de atenderme unos minutos por favor. Recordando que esta encuesta es anónima. Gracias.

INSTRUCCIONES:

En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de preguntas, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debes calificar. Responde encerrando en un círculo la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

| | |
|---|-------------------|
| 5 | Muy de acuerdo |
| 4 | De acuerdo |
| 3 | Indeciso |
| 2 | En desacuerdo |
| 1 | Muy desacuerdo |

| | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|---|
| P E R S P E C T I V A F I N A N C. P E R S P E C T I V A | VENTA TOTAL | | | | | | |
| | 1 | La venta total en toda empresa es importante | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 2 | En una empresa, la venta total significa: ganancia más inversión | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 3 | Para tener resultados ante el desarrollo de la empresa, es importante la venta total mensual | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | RENTABILIDAD | | | | | | |
| | 4 | Debería existir rentabilidad ante cada servicio que se brinde | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 5 | En todo servicio o producto es importante que tenga rentabilidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 6 | Para obtener resultados ante un buen desarrollo empresarial es importante tener rentabilidad en cada servicio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | CRECIMIENTO | | | | | | |
| | 7 | El crecimiento financiero en cada empresa es importante | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 8 | Debe existir una evaluación ante cada crecimiento de la organización | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 9 | Para la obtención de un buen desarrollo empresarial es necesario tener un crecimiento económico | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | IMAGEN | | | | | | |
| | 10 | La empresa brinda publicidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | La empresa tiene una imagen que brin al exterior (a la competencia o a los clientes) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 12 | Para usted la imagen que brinda la empresa hacia sus trabajadores es adecuada | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| SERVICIO | | | | | | | |
| 13 | Es necesario realizar evaluaciones a la productividad de la empresa a pesar de sus años de experiencia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 14 | Es importante obtener resultados positivos en su la productividad de | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|---|---|---|---|---|--|--|
| | | la empresa | | | | | | | |
| | 15 | En la empresa donde labora se brinda calidad y garantía en el servicio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| | PRECIO | | | | | | | | |
| C L I E N T E | 16 | El servicio que brinda la empresa tiene un precio bajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| | 17 | El precio que brinda la empresa ante su servicio es justo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| | 18 | Se debería brindar un precio de acorde a la ubicación de donde se requiere el servicio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| | NIVEL DE SATISFACCION | | | | | | | | |
| | 19 | Si fuese usted el cliente quedaría satisfecho por el servicio que brinda la empresa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| | 20 | La satisfacción del cliente es importante para obtener resultados de crecimiento en la empresa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| | 21 | Ante la satisfacción del cliente, se genera fidelización. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| P E R S P E C T I V A P R O D U C T I V I D A P R O D U C T I V I D A P R O D U C T I V I D A | TIEMPO DE PROCESOS | | | | | | | | |
| | 22 | Se debe manejar los tiempos de procesos para optimizar el servicio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| | 23 | La empresa realiza duplicidad de procesos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| | 24 | El tiempo de cada proceso debe ser optimizado para obtener un buen desarrollo empresarial | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| | CALIDAD | | | | | | | | |
| | 25 | El cliente queda satisfecho por la calidad que se brinda en la organización | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| | 26 | Existen protocolos de calidad en el servicio que se brinda dentro de la empresa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| | 27 | Debería existir un departamento de calidad para obtener mejores resultados y obtener un buen desarrollo empresarial | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| | PRODUCTIVIDAD | | | | | | | | |
| | 28 | A pesar del tiempo de vida de la organización, es necesario realizar evaluaciones a los resultados de la productividad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 29 | Es importante que los resultados de la productividad sean positivos para cualquier tipo de servicio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 30 | Se debe manejar una buena productividad en la organización para obtener un buen desarrollo empresarial | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| P E R S P E C T I V I D A P R O D U C T I V I D A P R O D U C T I V I D A | INNOVACION | | | | | | | | |
| | 31 | Una innovación constante es importante para obtener un buen desarrollo empresarial | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| | 32 | La innovación ante los procesos del servicio es importante | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| | 33 | Existe innovación o creatividad en el proceso del servicio que se brinda en la organización | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| | APRENDIZAJE CONTINUO | | | | | | | | |
| | 34 | Es importante en toda organización las capacitaciones constantes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 35 | En la empresa se brinda cursos de seguridad y aprendizaje para un buen funcionamiento laboral | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 36 | El aprendizaje continuo es importante para obtener un buen desarrollo empresarial | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |

Anexo N°5:**CUESTIONARIO N°2:**

**ENCUESTA PARA LOS TRABAJADORES SOBRE
EL DESARROLLO EMPRESARIAL**

Buenos días/tardes, le saluda cordialmente a nombre de la Universidad Cesar Vallejo – Lima Este, mediante esta encuesta nos daremos cuenta, sobre la relación existente que puede tener el planeamiento estratégico y el desarrollo empresarial en la empresa donde labora. Sería tan amable de atenderme unos minutos por favor. Recordando que esta encuesta es anónima. Gracias.

INSTRUCCIONES:

En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de preguntas, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debes calificar. Responde encerrando en un círculo la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

| | |
|---|----------------|
| 5 | Muy de acuerdo |
| 4 | De acuerdo |
| 3 | Indeciso |
| 2 | En desacuerdo |
| 1 | Muy desacuerdo |

| | | EDUCACIONAL | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| F U E R Z A S E X O G E N A S | 1 | Es importante tener un educación técnica mínima para labora en la organización | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 2 | Toda empresa se deja influencia por la educación en su personal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 3 | El factor educacional se relaciona con el desarrollo organizacional en toda empresa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | SOCIAL | | | | | | |
| | 4 | La empresa realiza su responsabilidad social | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 5 | El factor social es importante para la obtención de un buen desarrollo empresarial | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 6 | Toda organización debe sociabilizar con el exterior | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | CULTURAL | | | | | | |
| | 7 | La empresa implementa su cultura en el día a día laboral | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 8 | Toda empresa debe implementar su cultura a sus trabajadores | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 9 | El factor cultural es importante para tener un buen desarrollo empresarial | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ECONOMICO | | | | | | |
| 10 | La economía del país puede influenciar en el desarrollo empresarial, en la organización | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 11 | La economía puede influenciar en los clientes de la organización | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 12 | El factor económico de los trabajadores se relaciona con el desarrollo empresarial en la organización | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| POLITICO | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|--|-------------------|--|---|---|---|---|---|--|
| F U E R Z A S E N D O G E N A S | 13 | La política de país puede influenciar en el desarrollo empresarial de la organización | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| | 14 | La política puede influenciar en los clientes antes de adquirir el servicio de la empresa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| | 15 | El factor política se relaciona con el desarrollo empresarial de la organización | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| | TRABAJADOR | | | | | | | |
| | 16 | El Trabajador es influyente en la organización | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| | 17 | Todo trabajador es importante en la organización para un buen desarrollo organizacional | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| | 18 | Los resultados de cada trabajador son fundamentales para que la organización siga en pie | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| | OBJETIVOS | | | | | | | |
| | 19 | Es necesario que toda empresa cuente con objetivos estratégicos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| | 20 | Los objetivos de toda organización deben ser realistas y alcanzables | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| | 21 | Los objetivos de la organización se relacionan para la obtención de un buen desarrollo empresarial | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| | POLITICAS | | | | | | | |
| | 22 | La empresa debe contar con sus políticas establecida ante cada trabajador | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| | 23 | Las políticas de la empresa deben ser respetadas por todo el personal en la organización | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| | 24 | Las políticas de cada organización se relacionan con el desarrollo organización de la empresa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| | TECNOLOGIA | | | | | | | |
| | 25 | La empresa debe renovar sus maquinaria y herramientas cada cierto tiempo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| | 26 | La empresa debe de estar en constante actualización con la tecnología de punta existente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| | 27 | El factor tecnología se relaciona con el desarrollo empresarial de la organización | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |

Anexo N° 10:

RESULTADO DEL PROGRAMA TURNITIN

Leidy sandoval 111

INFORME DE ORIGINALIDAD



ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

16%

★ Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

EXCLUIR CITAS
EXCLUIR
BIBLIOGRAFÍA

ACTIVO
ACTIVO

EXCLUIR
COINCIDENCIAS

APAGADO