



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Planificación Estratégica y su relación con el Desarrollo Empresarial en la  
empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

GAMARRA FALCON Erika Milagros

**ASESOR:**

Dr. ZAVALETA MARTÍNEZ-VARGAS Alfonso

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

PLANIFICACIÓN

**LIMA – PERÚ**

**Año 2017**

**PÁGINA DEL JURADO**

.....  
**DR. ANTONIO DÍAZ SAUCEDO**  
**PRESIDENTE**

.....  
**DR. NARCISO FERNÁNDEZ SAUCEDO**  
**SECRETARIO**

.....  
**DR. ALFONSO ZAVALA MARTÍNEZ-VARGAS**  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A mis padres Amancio y Victorina, mi abuela Emilia por toda su confianza, apoyo y motivación. A mis hermanos, en especial Christian a usted por el apoyo incondicional, sin límites; por ser el ejemplo máximo de lucha, superación, por confiar, creer en mí y sobre todo por su amor infinito de hermano y líder.

A mi mejor amiga, Esther GS porque eres una luchadora increíble y excelente persona.

CAJ-R.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis excelentes padres Amancio y Victorina, a mis queridos hermanos Christian y Teófilo. A los grandes docentes de la Universidad César Vallejo, en especial al Dr. Alfonso Zavaleta Martínez-Vargas por su apoyo y dedicación al asesorarme en la elaboración de mi Tesis profesional, gracias por su inigualable labor de enseñar; Orlando gracias por su infinito apoyo.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo Erika Milagros Gamarra Falcon con DNI N° 71931987 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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 César Vallejo.

Lima, 11 diciembre de 2017

---

Erika Milagros Gamarra Falcon

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento antes ustedes la Tesis titulada “Planificación Estratégica y su relación con el Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

La Autora.

## ÍNDICE

UNIVERSIDAD PRIVADA “CÉSAR VALLEJO” .....	i
PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE .....	vii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>1.1 Realidad Problemática .....</b>	<b>11</b>
<b>1.2 Trabajos Previos.....</b>	<b>12</b>
<b>1.2.1 Antecedentes Internacionales: .....</b>	<b>12</b>
<b>1.2.2 Antecedentes Nacionales: .....</b>	<b>16</b>
<b>1.3 Teorías Relacionadas al Tema.....</b>	<b>19</b>
<b>1.3.1 Teorías relacionadas a la variable Planificación Estratégica.....</b>	<b>19</b>
<b>1.3.2 Teorías relacionadas a la variable de Desarrollo Empresarial.....</b>	<b>20</b>
<b>1.4 Relación entre la Planificación Estratégica y el Desarrollo Empresarial .</b>	<b>21</b>
<b>1.5 Formulación del Problema.....</b>	<b>22</b>
<b>1.5.1 Problema General: .....</b>	<b>22</b>
<b>1.5.2 Problemas Específicos: .....</b>	<b>22</b>
<b>1.6 Justificación del estudio .....</b>	<b>22</b>
<b>1.6.1 Justificación Teórica .....</b>	<b>22</b>
<b>1.6.2 Justificación Práctica.....</b>	<b>22</b>
<b>1.6.3 Justificación Metodológica.....</b>	<b>23</b>
<b>1.7 Hipótesis.....</b>	<b>23</b>
<b>1.7.1 Hipótesis General .....</b>	<b>23</b>
<b>1.7.2 Hipótesis Específicas: .....</b>	<b>23</b>
<b>1.8 Objetivos de la investigación.....</b>	<b>23</b>
<b>1.8.1 Objetivo General.....</b>	<b>23</b>
<b>1.8.2 Objetivos Específicos: .....</b>	<b>23</b>
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>24</b>
<b>2.1 Diseño de la Investigación.....</b>	<b>24</b>
<b>2.1.1 Tipo de Estudio.....</b>	<b>24</b>

2.1.2 Nivel de Estudio.....	24
2.2 Variables.....	24
2.2.1 Variable 1: Planificación Estratégica .....	24
2.2.2 Variable 2: Desarrollo Empresarial.....	27
2.3 Población y muestra.....	32
2.3.1 Población.....	32
2.3.2 Muestra. ....	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	33
2.4.1 Técnicas de recolección de datos .....	33
2.4.2 Instrumentos de recolección de datos.....	33
2.4.3 Validez del Instrumento .....	33
2.4.4 Confiabilidad del instrumento.....	34
2.5 Métodos de análisis de datos .....	35
2.6 Aspectos éticos .....	36
III. RESULTADOS.....	36
3.1 Tabla de Frecuencias .....	36
3.1.1 Tabla 6. Dimensión Planeamiento Empresarial.....	37
3.1.2 Tabla 7. Dimensión Balance Score Card.....	38
3.1.3 Tabla 8. Dimensión Proceso Administrativo .....	39
3.1.4 Tabla 9. Dimensión Visión Empresarial.....	40
3.1.5 Tabla 10. Dimensión Ventaja Competitiva.....	41
3.1.6 Tabla 11. Dimensión Productividad.....	42
3.2 Prueba de Normalidad .....	43
3.3 Contrastación de Hipótesis .....	44
3.3.1 Contrastación de la Hipótesis General.....	44
3.3.2 Contrastación de la Hipótesis Específica 1.....	45
3.3.3 Contrastación de la Hipótesis Específica 2.....	46
IV. DISCUSIÓN.....	48
V. CONCLUSIONES.....	50
VI. RECOMENDACIONES .....	51
VII. REFERENCIAS.....	52
ANEXOS.....	55



## **RESUMEN**

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Planificación Estratégica y el Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017. La población ha sido de 200 colaboradores y se contó con una muestra de 132 colaboradores, los datos fueron obtenidos mediante la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario de tipo Likert; dichos datos fueron procesados a través del programa IBM SPSS Statistics versión 23 lográndose como resultado que existe relación entre la Planificación Estratégica y el Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017.

**Palabras Clave:** Planificación, Desarrollo Empresarial, Balanced Score Card, Proceso Administrativo, Perú.

## **ABSTRACT**

The general objective of the research was the relationship between Strategic Planning and Business Development in the company Teleatento del Perú SAC, Callao, in 2017. The population was 200 employees and there was a sample of 132 collaborators, the data was for the survey technique and as a tool a Likert type questionnaire; These data were processed through the IBM SPSS Statistics version 23 program, which is recorded as a result of the relationship between Strategic Planning and Business Development in the company Teleatento del Perú SAC, Callao, 2017.

**Keywords:** Planning, Business Development, Balanced Score Card, Administrative Process, Peru.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad Problemática**

La necesidad de mejorar el Desarrollo Empresarial de una organización es vital hoy en día, el trabajo se debe de conseguir de manera eficiente. A lo largo de los años como organización se ha trabajado exhaustivamente para cumplir los objetivos propuestos para ello se han seguido una serie de planes organizados con miras a cumplir un mejor rol dentro de la organización, que se considera Planeación Estratégica.

En nuestro país el desarrollo en el ámbito empresarial ha ido evolucionando, se van conociendo las empresas en las cuales como trabajador es agradable pertenecer a dicha organización ya que existe un buen ambiente de trabajo. Lo que quiere decir que el Desarrollo Empresarial ha logrado identificar los talentos que existen y los cuales pueden ser aprovechados. Siendo capaces de superar desafíos y hacer frente a los mismos.

La Planificación Estratégica es muy importante dentro de una organización para que se puedan consumir las metas propuestas. Dado que gracias a ella se tiene conocimiento de que es lo que se desea, lo que se propone como empresa para cumplirlo y considerando el tiempo. Puesto que en toda empresa existen metas, pero es un mejor modo trabajar cuando todo está organizado, así se hace un uso adecuado a herramientas cada vez más eficaces.

Para ser más competitivos hay que agregar tecnología a los recursos naturales. Sergio Bitar, experto mundial en estudios de planificación y futuros del BID (Banco Interamericano de Desarrollo), manifiesta que se tiene que construir una especialización en torno a los pilares y ventajas comparativas del país: los recursos naturales. Bitar Participó en el Foro de Futuro “América Latina: Imaginando el futuro, hoy” organizado por CEPLAN (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico).

Entonces como organización tenemos que saber hacia dónde vamos a ir que es lo que queremos conseguir. Observar las tendencias mundiales y ver que otras oportunidades nosotros podemos aprovechar para poder ser mejor que el resto en lo que hacemos, eso nos hará ver que tan lejos se puede llegar como organización gracias a un trabajo organizado.

## **1.2 Trabajos Previos**

### **1.2.1 Antecedentes Internacionales:**

En lo que incumbe a Planificación Estratégica hay que referir los siguientes estudios:

Berreiros, A. (2012) Universidad Central de Ecuador (Quito - Ecuador). En su Tesis para obtener el grado de Ingeniera en Administración de Empresas. "*Planificación Estratégica como una herramienta de Gestión para promover la competitividad en la empresa Kawa Motors*", menciona que: El objetivo de la investigación es Consolidar la empresa "KAWA MOTORS SA" dedicada a satisfacer las necesidades del cliente y cubriendo las expectativas del mismo, con una planificación eficiente que ayude a ir mejorando constantemente para lograr la excelencia. Para la investigación en base al desarrollo de un diagnóstico organizacional utilizó los instrumentos de investigación como son: la encuesta y entrevista clínica. Para la encuesta se utilizó un universo (N) de 15525 personas, en base al número de motocicletas que circulan en la ciudad de Quito, esto representa el 5% del parque automotor. Para el grado de confiabilidad (K) se aplicó el 90% porque la encuesta se llevó a cabo en las instalaciones de la empresa lo cual da mayor respaldo de veracidad de respuesta. Lo que nos deja un 10% en el Grado de error (e), que fue el porcentaje de casos reacios que arrojó una encuesta piloto antes realizada. Apoyada del diagnóstico organizacional se pudo estudiar la situación actual que presenta la Empresa KAWA MOTORS S.A., la cual concluyó en que KAWA MOTORS S.A.", no posee detalladamente sus procesos, funciones y tareas; lo cual ha causado que los integrantes de

la empresa realicen actividades que no corresponden a sus cargos, y muchos de ellos se recarguen de trabajo.

Miranda, J. (2014) Universidad de Chile (Antofagasta - Chile). En su Tesis para obtener el grado académico de Magíster en Control de Gestión. “*Propuesta de herramienta de planificación estratégica para la gerencia educación de fundación minera escondida*”, tuvo como objetivo, Diseñar y proponer una herramienta de control de gestión que apoye la planificación estratégica para la Gerencia de Educación de Fundación Minera Escondida, utilizando el Cuadro de Mando Integral. Este objetivo surge a partir de conocer las ventajas de la Planificación Estratégica como herramienta que permite anticiparse tanto para aprovechar las oportunidades que se presentan, como para enfrentar posibles consecuencias de condiciones o cambios adversos en entidades con fines de lucro. Pero, ¿qué hay con en las entidades sin fines de lucro? Fundación Minera Escondida a través de su Gerencia de Educación permitieron adaptar la metodología y embarcarse en este desafío, que sin lugar a dudas trajo mucho análisis en profundidad, cuestionamientos y aprendizajes. Proponiendo declaraciones estratégicas donde se diseñaron y propusieron definiciones para la misión, la visión y los valores de la Gerencia de Educación, hasta ahora inexistentes. Realizar un análisis estratégico, con sus análisis interno, externo y matriz FODA. Una de las metodologías para realizar el análisis del entorno competitivo externo e identificar oportunidades y amenazas con las que se enfrenta la organización, es la conocida lluvia de ideas.

Aguirre, H (2014) Universidad Rafael Landívar (Quetzaltenango – Guatemala). En su tesis para obtener el grado académico de Licenciado en Psicología Industrial/Organizacional. “*Planeación estratégica y productividad laboral*”. Teniendo como objetivo determinar la influencia de la planeación estratégica en la productividad laboral de los colaboradores del Hotel del Campo ubicado en la ciudad de Quetzaltenango. Para la presente investigación se utilizó el método de Investigación descriptiva. El estudio se realizó en el Hotel del Campo de

la zona 5 de Quetzaltenango; la población de estudio fue conformado por 40 colaboradores. Para realizar esta investigación se utilizó dos escala de Likert, que mide las actitudes y los comportamientos, utiliza opciones de respuestas que van de un extremo a otro. La escala Likert permite descubrir distintos niveles de opinión, lo que puede resultar particularmente útil para temas o asuntos delicados o desafiantes. Contar con un rango de respuestas también le permitirá identificar fácilmente las áreas de mejora. La escala se llama así por Rensis Likert, que publico en 1932 un informe que describe su uso. Las escalas constan de varias preguntas y diferentes respuestas, para el presente estudio, la misma fue validada por un experto profesional en el campo, fue aplicada individualmente a los colaboradores de la empresa. Llegando a la conclusión de con el presente estudio se determinó que la planeación estratégica influye en la productividad laboral porque prevé las acciones correctivas que deben aplicarse al personal administrativo y colaboradores para proporcionarles herramientas que ayuden a direccionar los procesos para el logro del incremento de la producción del servicio hotelero. También que gracias a la investigación y el instrumento denominado Escala de Likert utilizado para llegar a esta conclusión se determina que los colaboradores del Hotel del Campo, no tienen conocimiento de la existencia de la planeación estratégica.

En lo que incumbe a Desarrollo Empresarial debo reseñar las siguientes investigaciones:

García, M (2013) Universidad Nacional Autónoma de México (México - D.F). En su Tesis para obtener el grado académico de Doctor en Ingeniería. *“El desarrollo organizacional en las pequeñas empresas: una propuesta de intervención interactiva”*. Un objetivo fundamental de este trabajo es el de mejorar la organización de las empresas por medio de una intervención de desarrollo organizacional en línea. Es importante mencionar que la segunda hipótesis a demostrar en este trabajo, sostiene que la aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en procesos de capacitación en línea permite

beneficiar un mayor número de empresas pequeñas, al usarse en la implantación de su proceso de planeación, razón por la cual la propuesta de modelos de solución se lleva a cabo con la restricción de que deberán ser operados a distancia; esto es, evitando el trato directo del consultor o agente externo con la empresa, con miras a apoyar al mayor número de éstas. Ante la problemática que enfrentan las pequeñas empresas, se buscó en la presente investigación, desarrollar un modelo de intervención que les permita mejorar su organización. La problemática debida a razones externas se puede resumir, en primer lugar, en el hecho de que, no obstante la preocupación externa por instituciones gubernamentales y privadas, la cobertura que ha tenido el sector de las empresas pequeñas ha sido insuficiente y de que en segundo lugar, no encontramos cómo se les puede apoyar con la infraestructura de servicios de consultoría externa existente de una manera ágil y efectiva. Esto se toma crítico, tomando en cuenta la importante contribución que este grupo representa para la economía nacional. Esta situación enfocó la solución a una respuesta masiva hacia las pequeñas empresas haciendo uso de las tecnologías de información en línea. Al final se consiguieron veintitrés compañías sobre las cuales se aplicó el método propuesto, durante el proceso de aplicación se tuvieron deserciones inevitables que afortunadamente fueron muy pocas, por lo que consideramos que se contó con un universo de estudio lo suficientemente representativo, sin dejar de ser diverso.

Flores, S (2015) Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua (Matagalpa – Nicaragua). En su Tesis para obtener el grado académico de Magíster en Gerencia Empresarial. “*Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega*”. Tuvo como objetivo fundamental analizar los pasos proceso administrativo y su incidencia en la Gestión Empresarial aplicados en la cooperativa COPROABAS Jinotega 2010-2013. Dentro del marco metodológico, se presenta el tipo de investigación, que se lleva a cabo, la población y muestra de trabajo, así como también la lista de las actividades que se

llevarán a cabo y los diferentes instrumentos que se utilizarán para recolectar la información. Tipo de estudio es descriptivo, y no experimental. Finalmente se concluye que: la Gestión empresarial en la Cooperativa, se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de alguno de ellos. Al no existir un buen manejo de los procesos administrativo, observamos que no cumplen con el desempeño de una buena Gestión Administrativa. Evaluamos el desempeño de gestión Administrativa por parte de los colaboradores, a través de encuesta y observamos que no existe un sistema motivacional para el personal, de manera que este pueda ejercer de manera eficiente su labor.

### **1.2.2 Antecedentes Nacionales:**

Respecto a Planificación Estratégica hay que reseñar los siguientes estudios:

Carbajal, D. (2005) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. En su Tesis para optar el grado académico de Magíster de Administración. “*El planeamiento estratégico como instrumento de desarrollo del sector turismo en el Perú*”. Planteó como objetivo determinar si el planeamiento estratégico es un instrumento para desarrollar el sector turismo en el Perú. El método de investigación del trabajo se centra exclusivamente en la recopilación de datos existentes respecto al turismo y poder así complementarlas o refutarlas con conocimientos nuevos. En el trabajo se presenta una interpretación objetiva y correcta, de los estudios productivos y de conjunto, proveniente de una sola fuente consistente a pesar de que no existen datos, si existen los marcos necesarios para responder a nuestra pregunta, en que se pueden generar aquellos. El enfoque metodológico de esta investigación es la aproximación puramente analítica y descriptiva de la misma, en el cual la información obtenida y generada constituye en sí misma las respuestas a las preguntas planteadas en el problema de investigación. La misma investigación concluye que, la principal ventaja competitiva del Perú en



materia a Turismo fue el turismo clásico – Arqueológico y lo sigue siendo, no obstante, se registra el Turismo Arqueológico unido al Turismo Amazónico y Turismo de Aventura “A Jóvenes” gravitan decididamente hacia el Turismo Ecológico y el Turismo de Aventura. Los tres tipos de turismo existen afortunadamente a lo largo de la Geografía Nacional. La importancia del Turismo para el País se revela en lo siguiente: el turismo es la segunda fuente de divisas (923 millones) después de la Minería. El aumento de Turistas internacionales (arribos), creció de 801 000 a 933 643 arribos, esto es un 11,65% de cada 10 turistas llegados 8 van al Cuzco. Las visitas de turistas de “Aventura – Naturaleza” provenientes de USA llegan al Perú en 56% por mayoristas especializados; 16% por reservación directa y 27% por agencias de viaje en general. Se observa que este segmento emergente es “cautivo” de grandes operadores (56%) relaciones duraderas (opción estratégica). El planeamiento estratégico apareció en 1954 en los trabajos Mintzberg. Ha sido desarrollado a profundidad en los años 1970 – 1990 con el análisis Foda. El Planeamiento Estratégico no es ya la proyección del pasado de la firma sino el análisis de los competidores, estudio del entorno, evaluación de las fortalezas y debilidades e identificar las oportunidades de la firma o país.

En lo que atañe a Desarrollo Empresarial debo reseñar las siguientes investigaciones:

Soncco, J. (2008) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. En su Tesis para optar el grado académico de Magíster de Administración con mención en Gestión Empresarial. “*Balanced Score Card y desarrollo empresarial en las empresas de telecomunicaciones del Perú, 2006 – 2007*”. Tuvo como objetivo determinar si el Balanced Score Card influye en el desarrollo Empresarial de las empresas de telefonía del Perú. El tipo de estudio según los objetivos e hipótesis planteadas es de naturaleza explicativa, al estar clasificadas las variables Balanced Scorecard y Desarrollo Empresarial, como teóricas, no se han identificado trabajos preliminares en el campo de la Educación

Empresarial en nuestro país, que representen algo nuevo, acerca de lo ya informado, con relación a la Balanced Scorecard; es clasificada: i).por el tipo de pregunta: de naturaleza teórica y explicativa, ii).por el método de contrastación de hipótesis: es de causa-efecto y por la aleatorización en la formación de los grupos es experimental iii).por el tipo de medición de la variable es cuantitativa, iv).por el número de variables es bivariante y vi).Por el tipo de aplicación de la variable es longitudinal. Finalmente concluye que, Las empresas CLARO y MOVISTAR, usando el modelo del Balanced Scorecard ayudó a que conviertan su estrategia en acciones para el logro de los objetivos. La administración estratégica de CLARO y MOVISTAR no está solo destinada al control de gestión, por el contrario su efectividad depende de las decisiones correctas y oportunas. CLARO y MOVISTAR implementó la herramienta y el modelo que le permite el control de la gestión y al mismo tiempo facilita la implementación de nuevos modelos de gestión. Ambas empresas reconocieron que para implementar el Balanced Scorecard es fundamental integrar los sistemas de información gerencial a la visión de la organización. Las mismas reconocieron que, la competitividad de amplios sectores de la actividad económica privada está íntimamente ligada a la utilización de nuevas herramientas a la gestión, que le permite medir y gestionar organizaciones a fin de facilitar el orden de su Cadena de Valor.

Berberisco, J. (2013) Universidad de San Martín de Porres. En su tesis para optar el Título profesional de Contador Público. *“Los créditos de las cajas municipales y el desarrollo empresarial de las MYPES del sector metalmecánica en el Distrito de Independencia periodo 2007 – 2011”*. Tuvo como objetivo general determinar la influencia de los créditos de las Cajas Municipales en el desarrollo empresarial de las Mypes del sector metalmecánica en el distrito de Independencia. El diseño que se utilizó en esta investigación fue no experimental – descriptivo. No experimental: porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su

contexto. Descriptivo: porque se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único, el propósito fue describir las variables y analizar su incidencia en su contexto. Finalmente la investigación concluye en que, a) Las elevadas tasas de interés de los créditos, influyen negativamente en las decisiones de financiamiento para el desarrollo empresarial de las MYPES del sector metalmecánica en el distrito de Independencia. b) Los elevados costos administrativos de los créditos influyen negativamente en la limitada capacidad financiera para el desarrollo empresarial de las MYPES del sector metalmecánica en el distrito de Independencia.

### **1.3 Teorías Relacionadas al Tema**

#### **1.3.1 Teorías relacionadas a la variable Planificación Estratégica.**

##### **Teorías de Henry Fayol**

Henri Fayol es sobre todo conocido por sus aportes en el terreno del pensamiento administrativo. Expuso sus ideas en la obra Administración industrial y general, publicada en Francia en 1916. Con los aportes realizados por Taylor en el terreno de la organización científica del trabajo, **Fayol**, utilizando una metodología positivista, consistente en observar los hechos, realizar experiencias y extraer reglas, desarrolló todo un modelo administrativo de gran rigor para su época.

Para Fayol, la función administrativa tiene por objeto solamente al cuerpo social: mientras que las otras funciones inciden sobre la materia prima y las máquinas, la función administrativa sólo obra sobre el personal de la empresa.

##### **Teorías de Frederick Winslow Taylor**

La teoría clásica de la administración es formulada a comienzos del siglo XX. Taylor analiza los puestos de trabajo y las operaciones fabriles, buscando mejorar la eficiencia y la productividad laboral. Los estudios permiten a) conocer los tiempos y movimientos requeridos para cada tarea, b) conocer las aptitudes humanas requeridas para cada tarea y c) establecer salarios en función de la producción. Fayol amplía a toda la

organización el análisis fabril de Taylor, formulando principios para la dirección e identificando las áreas básicas de la organización. Si bien estos principios son criticados y calificados como refranes por Simón (1947), sirven de base para la programación, la coordinación, la dirección por objetivos y el desarrollo de la consultoría de empresas (Perrow, 1991). La excesiva rigidez y linealidad del modelo y la omisión de los aspectos humanos de la organización afectan en gran medida la vigencia de esta teoría, aunque las ideas de Taylor y Fayol mantienen intacta su influencia en varios aspectos.

### **1.3.2 Teorías relacionadas a la variable de Desarrollo Empresarial.**

De las distintas teorías de la organización, es el enfoque contingente, cuyos máximos exponentes son Lawrence y Lorsch (1967), el que ofrece claramente argumentos que explican el crecimiento de la empresa. Este enfoque, que enfatiza la importancia del entorno y su influencia sobre el diseño organizativo, considera que: i) no existe una forma óptima de organizar; ii) cualquier forma de organizar no es igualmente eficiente; y iii) la mejor forma de organizar depende de la naturaleza del entorno con el que la naturaleza interactúa (Menguzzato y Renau, 1991).

De este modo, el enfoque de contingencias procura instaurar las principales interrelaciones que presenta una empresa, sus componentes y medio en el que se registran, de este modo se llega a plantear diseños organizativos y operaciones de acuerdo a la situación o contingencia (Kast y Rosenzweig, 1974; Lawrence y Losch, 1976).

Bajo estas premisas, tal y como afirma Chandler (1962), la estructura de la organización sigue a la estrategia, y la divisionalización es consecuencia de una diversificación estratégica. Esta afirmación constituye el punto de partida de numerosos trabajos que intentan modernizar la relación entre la estrategia de crecimiento de producto y/o mercado de la empresa y la estructura organizativa.

Aunque siguen publicándose trabajos vinculados con el enfoque contingente, como el de Galán y Sánchez (2004), en la actualidad, esta

teoría suele utilizarse junto a otras de desarrollo posterior, como es el caso de Pertusa-Ortega et al. (2010), que analizan la relación estructura-estrategia-resultado, comparando la teoría contingente con el enfoque basado en los recursos.

#### **1.4 Relación entre la Planificación Estratégica y el Desarrollo Empresarial**

Aguirre (2014) investigó sobre “Planeación estratégica y productividad laboral” realizada para obtener el grado académico de Licenciado en Psicología Industrial/Organizacional de la Universidad de Quetzaltenango. El investigador propuso determinar la influencia de la planeación estratégica en la productividad laboral de los colaboradores del hotel del campo ubicado en la ciudad de Quetzaltenango. El tipo de investigación fue correlacional y se utilizó el instrumento de la encuesta. Los resultados indicaron que la planeación estratégica es una herramienta de gran importancia, la cual beneficia y orienta las decisiones que deben tomar en una organización.

Mogollón y Sanchez (2015) indagó sobre “El coaching como herramienta para mejorar el desarrollo empresarial de las PYMES del sector comercio del distrito de Tarapoto – 2014”. Poseyó como objetivo determinar cómo el Coaching se convierte en una herramienta para mejorar el desarrollo empresarial en las PYMES del sector comercio del distrito de Tarapoto en el 2014 y Proponer un modelo de Coaching para mejorar el desarrollo empresarial en las Pymes. La investigación es no experimental – descriptiva. Es un estudio de carácter transversal que implica la recolección de datos en un solo momento. La técnica que se utilizó es la del gabinete. Finalmente se concluye que, el Coaching en estos momentos es una herramienta emergente, pero no se posee mucha información sobre ella, esto trae como consecuencia que empresas que tienen la posibilidad de invertir en desarrollar a sus trabajadores no posean la información necesaria para tomar la decisión de involucrarse en nuevos programas que están en el mercado.

## **1.5 Formulación del Problema**

### **1.5.1 Problema General:**

¿Cómo se relaciona la Planificación Estratégica y el Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017?

### **1.5.2 Problemas Específicos:**

P1: ¿Cómo se relaciona el Balanced Score Card y el Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017?

P2: ¿Cómo se relaciona el Proceso Administrativo con el Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017?

## **1.6 Justificación del estudio**

### **1.6.1 Justificación Teórica**

Esta investigación tiene como propósito fundamental determinar la relación entre La planificación estratégica y el Desarrollo Empresarial. Por ello se han definido dimensiones de cada una de las variables a investigar, para la variable de Planificación Estratégica son: Planeamiento Empresarial, Balance Score Card, Proceso Administrativo; del mismo modo se ha conceptualizado las dimensiones de la variable de Desarrollo Empresarial.

Siendo importante también este trabajo de investigación ya que podrá estar a disposición de nuestros compañeros de la Universidad Cesar Vallejo u otros estudiantes sirviéndoles como base de información para sus investigaciones.

### **1.6.2 Justificación Práctica**

Los resultados de esta investigación comprobaran la relación que existe entre la Planificación Estratégica y el Desarrollo Empresarial la importancia de que se cumplan los roles adecuados dentro de la empresa Teleatento del Perú SAC.

### **1.6.3 Justificación Metodológica**

La presente investigación se basó en métodos y procedimientos científicos, usando la investigación tipo descriptiva – correlacional, así mismo para el acopio de datos se usó la entrevista a través de cuestionario.

## **1.7 Hipótesis**

### **1.7.1 Hipótesis General**

Existe relación entre la Planificación Estratégica y el Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, 2017.

### **1.7.2 Hipótesis Específicas:**

Existe relación entre el Balanced Score Card y el Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017.

Existe relación entre el Proceso Administrativo y el Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017.

## **1.8 Objetivos de la investigación**

### **1.8.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre la Planificación Estratégica y el Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017.

### **1.8.2 Objetivos Específicos:**

O1: Determinar la relación entre el Balanced Score Card y el Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017.

O2: Determinar la relación del Proceso Administrativo con el Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación es no experimental – transversal ya que se da en un determinado tiempo de estudio y se recolecta la información solo para que sea analizada sin ser manipulada sino tal cual se presenta.

Según Hernández, Fernández y Baptista, (2010) mencionan que “la investigación no experimental, Es aquella que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. (p.151).

#### **2.1.1 Tipo de Estudio**

La investigación es de tipo aplicada.

“Se denomina también activa, dinámica, práctica o empírica. Se encuentra íntimamente ligada a la investigación básica, ya que depende de sus conocimientos y aportes teóricos para llevar a cabo la solución de problema, con la finalidad de generar bienestar a la sociedad” (Valderrama 2013, p. 164).

#### **2.1.2 Nivel de Estudio**

La investigación es Descriptiva Correlacional, ya que las variables son descritas y se relacionan entre sí.

“Los estudios correlacionales, tienen como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”. (Hernández et al., 2010, p.81).

## **2.2 Variables**

### **2.2.1 Variable 1: Planificación Estratégica**

De acuerdo a Bateman y Snell (2005), La planificación es el proceso por el cual se define la dirección que van a tomar las organizaciones. Donde se fijan objetivos futuros y se trazan trayectorias para la obtención de dichos objetivos. La planificación también permite el equilibrio de la organización, procurando responder de manera eficiente las demandas a



partir de un flujo constante de investigación. La planificación, bajo el enfoque estratégico, es forjada como un proceso mediante la cual los decisores en una organización, analizan y procesan información de su entorno interno y externo, evaluando las diferentes situaciones vinculadas a la ejecutoria organizacional para prever y decidir sobre la direccionalidad futura. La planificación se convierte en un instrumento de gestión, de negociación y de control organizacional. En ese sentido, el plan permite orientar la toma de decisiones, donde contiene una serie de decisiones programadas a ejecutar a un futuro. Finalmente, el plan señala metas e indicadores que se convierten en referencias para el control de la gestión.

### **Dimensión 1: Planeamiento Empresarial**

Según Reyes Ponce señala:

“La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización”.

Para Goerge R. Terry añade que:

“Planeación es la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se cree sean necesarias para alcanzar los resultados esperados”.

### **Dimensión 2: Balance Score Card**

El Balanced Score Card (BSC), es una herramienta muy útil en el proceso de planeación estratégica que permite describir y comunicar una estrategia de forma coherente y clara. Norton y Kaplan (2001), establecen que el BSC tiene como objetivo fundamental convertir la estrategia de una empresa en acción y resultado, a través de alineación de los objetivos de todas las perspectivas; financiera, clientes, procesos internos así como aprendizaje y crecimiento. Por lo tanto el BSC se

concibe como un proceso descendente que consiste en traducir la misión y la estrategia global de la empresa en objetivos y medidas más concretas que puedan inducir a la acción empresarial oportuna y relevante (Blanco, Aibar y Cantorna ,1999).

Para Robert Kaplan y David Norton (creadores del concepto BSC) plantean que:

“El BSC es un sistema de administración o sistema administrativo que va más allá de la perspectiva financiera con la que los gerentes acostumbran evaluar la marcha de una empresa”.

### **Dimensión 3: Proceso Administrativo**

Chiavenato (2007) desde mediado del siglo XX, se convirtió en práctica definir a la administración en términos de sus cuatro funciones específicas: planeación, organización, dirección y control. Entonces podemos mencionar que la administración es el arte de planear, organizar, dirigir y controlar las labores de los miembros de la empresa y de manejar todos los recursos útiles para conseguir los objetivos organizacionales, establecidos, que incluyendo no sólo categorías económicas como tierra, capital, y trabajo, sino también información y tecnología. Lógicamente las personas constituyen un elemento inteligente y dinámico que maneja, opera y agiliza todos estos recursos. Proceso significa secuencia sistemática de funciones para realizar las tareas; medio, método o manera de ejecutar ciertas actividades. Se toma la administración como proceso para hacer énfasis en que los administradores, sin importar sus niveles, ni funciones, se comprometen continuamente en actividades interrelacionadas, como planear, organizar, dirigir y controlar, para alcanzar los objetivos deseados. De ahí se deriva la denominación de proceso administrativo dada el conjunto y secuencia de las funciones administrativas. Planificación, Organización, Dirección y Control; las cuatro funciones administrativas conforman el proceso administrativo.

Blandez (2014) nos mencionó que “el proceso administrativo está dentro de todas las organizaciones, porque ordena una serie de actividades importantes para lograr alcanzar los objetivos, ya que primeramente se fija lo que se quiere lograr futuro, luego se organiza y se coordina las actividades y por último se evalúa los resultados”.

Hurtado (2008) indicó que “el proceso administrativo, es una herramienta fundamental que se aplica en todas las organizaciones públicas o privadas para lograr los objetivos plasmados”.

### **2.2.2 Variable 2: Desarrollo Empresarial**

Según KOONTZ O'DONNELL, (2004) indica que el desarrollo es un proceso que inicia con la planeación comprendiendo desde la selección de objetivos, estrategias, políticas, programas y procedimientos. La planeación es por lo tanto, la toma de decisiones, ya que incluye la elección de una entre diferentes alternativas. En las organizaciones se debe establecer una estructura organizacional y funcional, a través de la determinación de las actividades que se requiere para poder alcanzar las metas de la empresa y cada una de sus áreas, la agrupación de sus actividades, la designación de grupos de actividades a un jefe, la delegación de autoridad para que puedan llevar a cabo y provisionar los medios para coordinar horizontalmente y verticalmente con las relaciones de información y de autoridad dentro de la estructura de la organización. Todos estos factores se incluyen en el término estructura organizacional, y otras veces se les ha denominado relaciones de autoridad administrativa. En cualquiera de estos casos, la totalidad de las actividades y la relación de autoridad están constituidas en la función de la organización. La integración es la provisión del personal a los puestos que esta proporcionado por la estructura organizacional. Por lo tanto, se requiere definir la fuerza de trabajo que será necesario para poder alcanzar objetivos, que incluye el inventariar, evaluar y seleccionar a los candidatos adecuados para los puestos.

Según KOONTZ O'DONNELL, (2004) "El desarrollo de las empresas tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo propiamente dicho, que permite incrementar empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su aporte al Producto Bruto Interno, la expansión del mercado interno y las exportaciones, y su contribución a la recaudación tributaria".

### **Visión Empresarial**

Según Stephen Covey (1989) afirma que, "la visión es un hábito de la gente altamente efectiva, ya que se traduce en la capacidad de emprender con un fin en mente. Éste hábito refleja el liderazgo personal y satisface plenamente la necesidad de encontrar un sentido a su propia existencia "... el poder de una visión es increíble", de este modo surge una definición que relaciona la visión con el liderazgo".

Jean Paul Sallenave (1991) en su libro "La Gerencia Integral", plantea que la visión empresarial proviene la chispa inicial que da lugar al desarrollo de un plan, mediante el cual posteriormente se llega a la acción empresarial, de igual manera señala que en algunos momentos a los visionarios los ubican al lado de los locos", sin embargo, toda organización y plan inicia en una visión.

### **Ventaja Competitiva**

Según Michael Porter, "la ventaja competitiva era el valor que una empresa era capaz de crear para sus clientes, en forma de precios menores que los de los competidores para beneficios equivalente o por la previsión de productos diferenciados cuyos ingresos superan a los costos".

Según KOTLER, P. y ARMSTRONG, G. (2003). "La ventaja de una empresa es cuando se ofrece un bien o servicio con un valor agregado y proporcionando una mayor cantidad de beneficios que justifique la diferencia, así diferenciándonos de los competidores que también ofrecen los mismos bienes o 17 servicios. Las únicas fuentes que generan una mayor ventaja competitiva son la diferenciación y el

liderazgo en el manejo de costos, los cuales se deben mantener en el tiempo, si no resulta ser así dicha ventaja no será comparativa. Para la elección y aplicación de una estrategia adecuada de posicionamiento, cada una de las empresas tiene que diferenciarse en lo que ofrece, armando paquetes singulares de ventajas competitivas que pueden atraer a un grupo segmentado que está dirigido el bien o servicio”.

Según KOTLER, P. y ARMSTRONG, G. (2003). “La diferenciación de los servicios: Algunas de las empresas obtienen su ventaja competitiva en razón de una entrega rápida, esmerada y confiable; en sus instalaciones, reparaciones y capacitaciones; así como también en los servicios de su asesoría. La diferenciación del personal: para que las empresas se diferencien contratan y capacitan a su personal, para que pueden desempeñarse mejor. Para que estas diferencias funcionen se debe de tener mucho cuidado al momento de seleccionar y capacitar al personal que tendrán contacto directo con los clientes. La diferenciación de la imagen: Hoy en día las empresas se esfuerzan en tener y crear imágenes que los distinguen de los competidores. La imagen de una marca o una empresa debe de transmitir un mensaje singular y distintivo, que comunica los beneficios principales de cada producto y su posición, los símbolos que pueden ayudar al reconocimiento de la marca o empresa y las diferencias de las imágenes. A las empresas, logos y letreros les permiten ser reconocidas inmediatamente por los usuarios o clientes. Además, en su mayoría asocian con objetos o letras que son símbolos de calidad o de otros tributos”.

### **Productividad**

Según una definición general de Prokopenko (1989), la productividad se define a la producción que se obtiene por un sistema de producción o servicios y los recursos que se han usado para obtenerla. De este modo, la productividad se define como el uso eficiente de recursos - trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información - en la producción de diversos bienes y servicios. Una mayor productividad significa el logro de

buena producción y calidad con la misma cantidad de recursos. Esto se suele representar con la fórmula:

$$\frac{\textit{Producto}}{\textit{Insumo}} = \textit{Productividad}$$

La productividad también puede definirse como la relación entre los resultados y el tiempo que lleva obtenerlos. El tiempo es a menudo un buen denominador, puesto que es una medida universal y está fuera del control humano. Cuanto menor tiempo lleve lograr el resultado deseado, más productivo es el sistema. Independientemente del tipo de sistema de producción, económico o político, la definición de productividad sigue siendo la misma. Por consiguiente, aunque la productividad puede significar cosas diferentes para diferentes personas, el concepto básico es siempre la relación entre la cantidad y calidad de bienes o servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados para producirlos.

La productividad es un instrumento comparativo para gerentes y directores de empresa, ingenieros industriales, economistas y políticos. Compara la producción en diferentes niveles del sistema económico (individual, y en el taller, la organización, el sector o el país) con los recursos consumidos.

**Tabla 1. Matriz de Variables**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	NIVELES	ESCALA
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Bateman y Snell (2005), "La planificación es el proceso mediante la cual se decide la direccionalidad de las organizaciones. Se fijan objetivos futuros y se trazan trayectorias para la consecución de tales objetivos".	Es un proceso que apoya a la organización de la empresa, desarrollo de objetivos y productividad organizacional.	Planeamiento Empresarial	Coordinar y formular el Plan Anual de Trabajo.	1; 2	1 = NUNCA 2 = CASI NUNCA 3 =A VECES 4 = CASI SIEMPRE 5 = SIEMPRE	ORDINAL
				La necesidad de futuros cambios.	3		
			Balanced Score Card	Alineación	4		
				Estrategia en base a resultados	5		
				Toma de decisiones	6		
			Proceso Administrativo	Planificación	7; 8		
				Organización	9; 10		
				Dirección	11; 12		
				Control	13; 14		
			DESARROLLO EMPRESARIAL	KOONTZ O'DONNELL (2004), "El desarrollo es un proceso y que inicia con la planeación que comprende la selección de objetivos, estrategias, políticas, programas y procedimientos".	Es el progreso que tiene una organización con el apoyo de la organización en la administración.		
Cultura Empresarial	16; 17						
Ventaja Competitiva	Alta Calidad	18					
	Diferenciación	19					
Productividad	Eficacia	20					
	Eficiencia	21					

## 2.3 Población y muestra

### 2.3.1 Población

La población está constituida por 200 colaboradores, del área de atención al cliente de la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017.

Para Chávez (2007), la población “es el universo de estudio de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados. Constituida por características o estratos que le permiten distinguir los sujetos, unos de otros”. (p.162)

### 2.3.2 Muestra

La investigación obtuvo como muestra de manera aleatoria, la misma que para su determinación se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{Ne^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n	: Tamaño de la muestra
N	: Tamaño de la Población
Z	: 95% (1.96)
p	: 0.5
q	: 0.5
e	: 5%

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 200}{(200)(0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 132$$

Según Hernández, Fernández y Baptista, (2010). Mencionan que, “la muestra se utiliza cuando queremos efectuar un censo debemos incluir todas las personas del universo o la población. Abarcando a todos sus colaboradores para evitar que los excluidos piensen que su opinión no se toma en cuenta”. (p.172).



## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnicas de recolección de datos**

La técnica de recolección de datos que se ha empleado es la encuesta, la misma que nos permite recolectar información de acuerdo a las respuestas brindadas por los trabajadores encuestados en la empresa Teleatento del Perú SAC para su respectivo análisis.

Según Huamanchumo y Rodríguez, (2015). Definen la encuesta como “Una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad objetivas y subjetivas de la población”. (p.166).

### **2.4.2 Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento de que se empleó fue el cuestionario ya que nos ha permitido recoger los datos a través de las preguntas elaboradas por cada variable.

Según Huamanchumo y Rodríguez, (2015) “El cuestionario es un instrumento de recolección de datos y está conformado por un conjunto de preguntas que se aplicara a las personas con el fin de obtener respuestas de las variables como motivo de estudio”. (p.168).

### **2.4.3 Validez del Instrumento**

Para la determinación de la validez del instrumento se aplicó la metodología de Juicio de Expertos, evaluaron y aprobaron el instrumento 3 docentes del área de Investigación de la Escuela de Administración:

- Dr. Casma Zarate Carlos
- Dr. Costilla Castillo Pedro
- Dr. Alonzo Zavaleta Martínez

Según Soto, (2015) “La validez se refiere si el instrumento vale o sirve para medir lo que realmente quiere medir, las habilidades sociales se

tendrá que usar unos tés de habilidades sociales y no unos tés de técnicas de estudio”. (p.71)

#### 2.4.4 Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante la prueba piloto, que constó de 70 colaboradores, el método Alfa de Cronbach, los datos recolectados fueron registrados en el estadístico IBM SPSS Statistics 23.

Según Soto, (2015). Menciona “La confiabilidad se refiere a la credibilidad que brinda el instrumento, y esto se verifica si al aplicar repetidas veces dicho instrumento, brinda los mismos resultados o valores muy cercanos”. (p.72).

**Tabla 2.** Resumen de procesamiento de casos

		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Casos</b>	Válido	70	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 3.** Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>.858</b>	21

**Tabla 4.** Rangos y Magnitudes

Rangos	Magnitud
0.01 a 0.20	Confiabilidad nula
0.21 a 0.40	Confiabilidad baja
0.41 a 0.60	Confiable
0.61 a 0.80	Muy confiable
0.81 a 1.00	Excelente confiabilidad

.El Alfa de Cronbach se utilizó para calcular el coeficiente de fiabilidad del instrumento de medición. Dicho coeficiente puede estar entre cero y uno, donde el cero significa nula confiabilidad y el uno representa una máxima confiabilidad (fiabilidad total, perfecta). Cuanto más cerca este el coeficiente cero (0), mayor error habrá en la medición (Hernández et al., 2010, p. 302).

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

Los métodos que se utilizará será el Hipotético deductivo y el Programa IBM SPSS Statistics 23, para analizar los datos estadísticos. Se procederá a realizar el cálculo de las variables y las dimensiones según se plantea en la Operacionalización de variables.

Para la valides del instrumentos se utilizó el juicio de experto.

Para la prueba de normalidad KOLMOGOROV – SMIRNOV<sup>A</sup>

Para la prueba de hipótesis se utilizó TAU\_B DE KENDALLM

Para el procesamiento de datos se utilizó el programa IBM SPSS Statistics 23.

Para la exposición de resultados, tablas y gráficos, se establecerán rangos por cada variable de tal manera que representen niveles alto, medio y bajo.

**Tabla 5.** Niveles de Rango

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández, S. y Fernández, C. y Baptista, P.2010, P.238

## 2.6 Aspectos éticos

En esta investigación se tuvo en cuenta la veracidad de los resultados, la confiabilidad; el respeto por la propiedad intelectual y el anonimato de los encuestados. El estudio tuvo con el consentimiento de la empresa para que se pueda aplicar la encuesta a los colaboradores seleccionados. Del mismo modo se contará con la autorización de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo para la realización de la Tesis.

## III. RESULTADOS

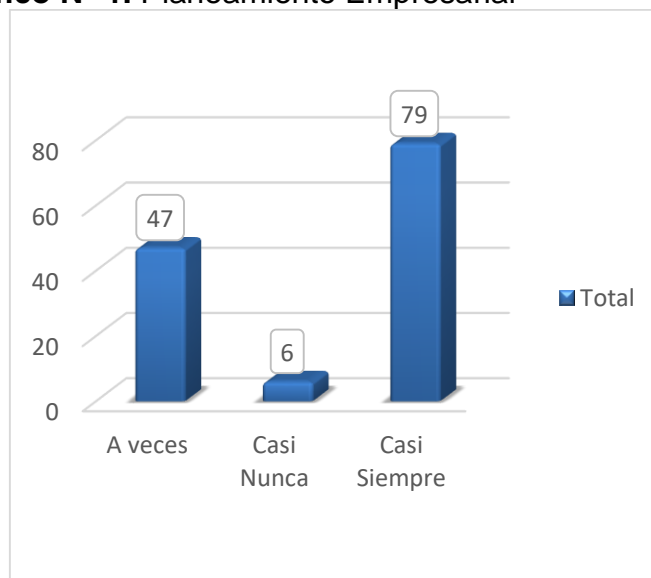
### 3.1 Tabla de Frecuencias

El análisis de los resultados se realizó con 132 encuestas hechas a los trabajadores de la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017.

### 3.1.1 **Tabla 6.** Dimensión Planeamiento Empresarial

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
<b>A veces</b>	47	35,6	35,6
<b>Casi Nunca</b>	6	4,5	40,1
<b>Casi Siempre</b>	79	59,9	100
<b>Total general</b>	<b>132</b>	<b>100</b>	

**Gráfico N° 1.** Planeamiento Empresarial



*Gráfico 1 Planeamiento Empresarial*

Fuente: IBM SPSS Statistics 23

De acuerdo a los resultados obtenidos aplicando el instrumento de investigación a los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú SAC, 47 colaboradores de 132 mencionaron que a veces existe Planeamiento Empresarial en la organización representando el 35,6% de los encuestados. Así mismo se observa que una cantidad considerable de 79 colaboradores representando el 59,9% de encuestados menciona que casi siempre existe Planeamiento Empresarial en la organización.

### 3.1.2 Tabla 7. Dimensión Balance Score Card

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>A veces</b>	34	25,8	25,8
<b>Casi Nunca</b>	7	5,3	31,1
<b>Casi Siempre</b>	58	43,9	75
<b>Siempre</b>	33	25	100
<b>Total general</b>	<b>132</b>	<b>100</b>	

**Gráfico N° 2. Balance Score Card**



*Gráfico 2 Balance Score Card*

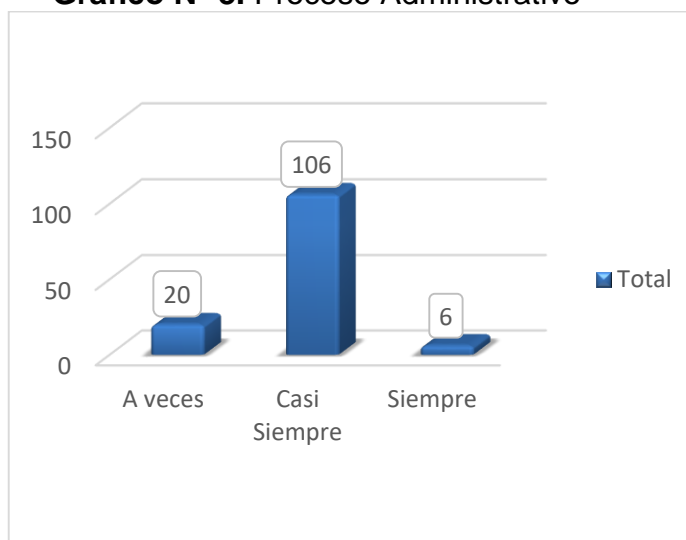
Fuente: IBM SPSS Statistics 23

De acuerdo a los resultados obtenidos aplicando el instrumento de investigación a los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú SAC, 7 colaboradores de 132 mencionaron que casi nunca existe un proceso de Balance Score Card que realice la empresa y apoye al desarrollo; sin embargo 58 personas que representan el 43,9% de los encuestados mencionan que casi siempre el BSC es exitoso en la empresa. De esta manera un 25% de encuestados mencionan que la matriz BSC es de apoyo en la empresa.

### 3.1.3 **Tabla 8.** Dimensión Proceso Administrativo

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
<b>A veces</b>	20	15,2	15,2
<b>Casi Siempre</b>	106	80,3	95,5
<b>Siempre</b>	6	4,5	100
<b>Total general</b>	<b>132</b>	<b>100</b>	

**Gráfico N° 3.** Proceso Administrativo



*Gráfico 3 Proceso Administrativo*

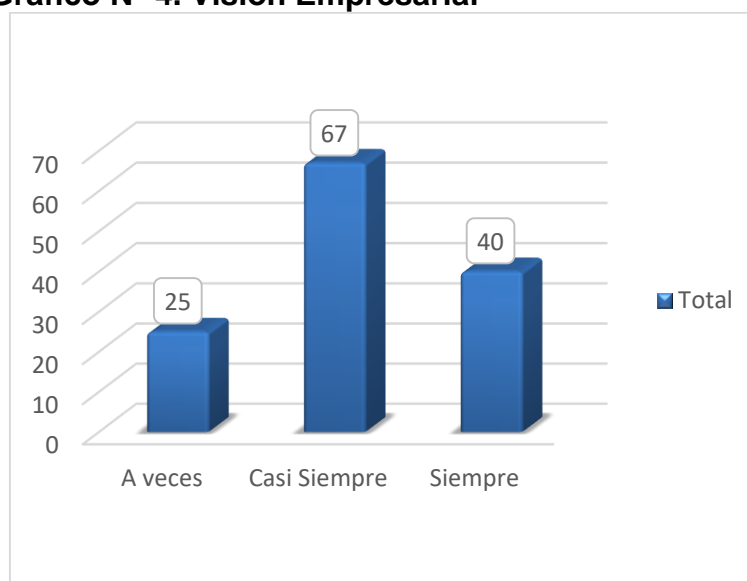
Fuente: IBM SPSS Statistics 23

De acuerdo a los resultados obtenidos aplicando el instrumento de investigación a los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú SAC, 15,2% de colaboradores cree que a veces existe un adecuado proceso administrativo; 106 colaboradores que representan el 80,3% de los encuestados mencionan que el proceso administrativo casi siempre es exitoso en la empresa. Del mismo modo reforzando estas respuestas está un porcentaje de 4,5 % indicando que siempre es exitoso el proceso administrativo en la empresa.

### 3.1.4 **Tabla 9.** Dimensión Visión Empresarial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>A veces</b>	25	18,9	18,9
<b>Casi Siempre</b>	67	50,8	69,7
<b>Siempre</b>	40	30,3	100
<b>Total general</b>	<b>132</b>	<b>100</b>	

**Gráfico N° 4. Visión Empresarial**



*Gráfico 4 Visión Empresarial*

Fuente: IBM SPSS Statistics 23

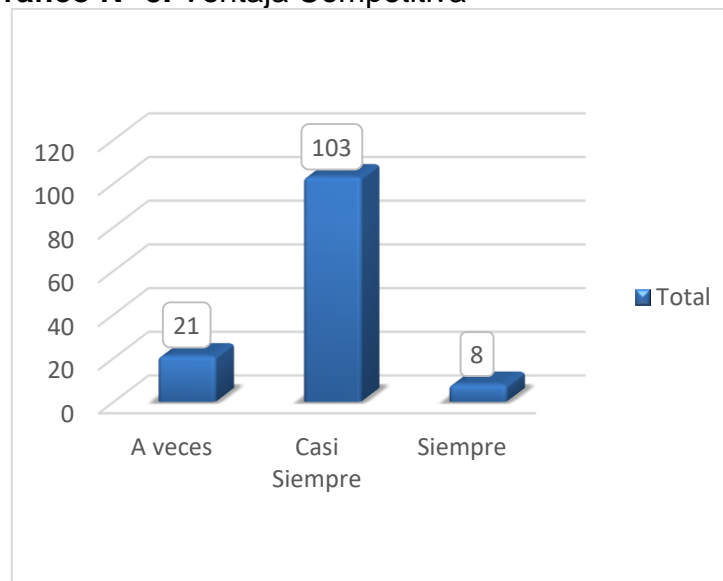
De acuerdo a los resultados obtenidos aplicando el instrumento de investigación a los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú SAC, 25 colaboradores de 132 que representan el 18,9% del público encuestado mencionan que a veces existe una visión empresarial en Teleatento SAC. Así mismo 67 y 40 encuestados que representan el 50,8% y 30,3 respectivamente expresan que casi siempre y siempre la organización tiene una visión empresarial. Mostrando resultados favorables.



### 3.1.5 **Tabla 10.** Dimensión Ventaja Competitiva

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>A veces</b>	21	15,9	15,9
<b>Casi Siempre</b>	103	78	93,9
<b>Siempre</b>	8	6,1	100
<b>Total general</b>	<b>132</b>	<b>100</b>	

**Gráfico N° 5.** Ventaja Competitiva



*Gráfico 5 Ventaja Competitiva*

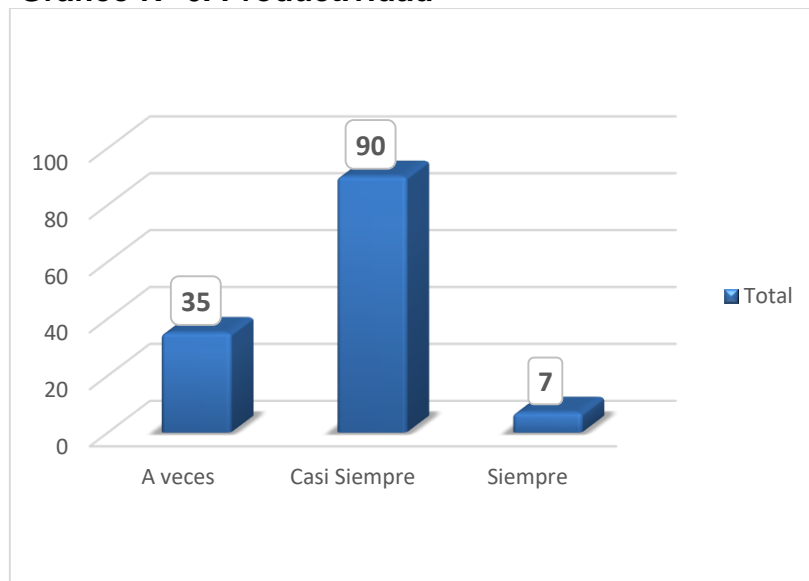
Fuente: IBM SPSS Statistics 23

De acuerdo a los resultados obtenidos aplicando el instrumento de investigación a los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú SAC, 21 colaboradores de 132 que representan el 15,9% del público encuestado mencionan que a veces existe una ventaja competitiva en la empresa. Así mismo 103 colaboradores que representan el 78% de los colaboradores encuestados mencionan que casi siempre Teleatento del Perú SAC muestra ventaja competitiva. Apoyando con un 6,1% colaboradores que mencionan que la empresa siempre muestra ventaja competitiva con el resto de empresas.

### 3.1.6 Tabla 11. Dimensión Productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
A veces	35	26,5	26,5
Casi Siempre	90	68,2	94,7
Siempre	7	5,3	100
<b>Total general</b>	<b>132</b>	<b>100</b>	

**Gráfico N° 6. Productividad**



*Gráfico 6 Productividad*

Fuente: IBM SPSS Statistics 23

De acuerdo a los resultados obtenidos aplicando el instrumento de investigación a los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú SAC, 35 colaboradores de 132 que representan el 26,5% del público encuestado mencionan que a veces la empresa es productiva. Así mismo 90 colaboradores que representan el 68,2% de los colaboradores encuestados mencionan que casi siempre Teleatento del Perú SAC es una empresa productiva. Apoyando con un 5,3% que son 7 colaboradores mencionan que la empresa es muy productiva.

### 3.2 Prueba de Normalidad

El cálculo se realizó de acuerdo a la organización de la base de datos a fin de determinar si tienen, o no, una distribución normal. Para ello se determinó las hipótesis de trabajo, de la siguiente forma.

H<sub>0</sub>: La distribución de datos muestrales, es normal.

H<sub>1</sub>: La distribución de datos muestrales, no es normal.

Se comparó la significancia pre establecida de T=0,05, de acuerdo al 95% de nivel de confianza, con la significación determinada en la tabla de Prueba de Normalidad según la columna siguiente:

**Regla de decisión:**

Si Sig p < Sig T => Rechazo H<sub>0</sub>

Si Sig p > Sig T => Acepto H<sub>0</sub>

**Regla de correspondencia:**

N < 50 = Shapiro – Wilk

N > 50 = Kolmogorov - Smirnov<sup>a</sup>

**Tabla N° 12.** Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>	.129	132	.000	.944	132	.000
<b>DESARROLLO EMPRESARIAL</b>	.148	132	.000	.938	132	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: La muestra de estudio para esta investigación es mayor a 50, por lo que se asume la Prueba de Normalidad **Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>** donde se muestran las variables de estudio (Planificación Estratégica y Desarrollo Empresarial) en función de su distribución de datos (Sig.) la cual es menor a 0,05.

Es decir para la variable **Planificación Estratégica**: “0,000 < 0,005” y para la variable **Desarrollo Empresarial**: “0,000 < 0,005”; por lo tanto en el presente estudio, ambas variables de investigación tienen una distribución que no es normal.

En consecuencia no son paramétricas.

### 3.3 Contratación de Hipótesis

Según el contraste para realizar las pruebas de hipótesis, se corroboró que la naturaleza de los datos de las variables en esta investigación es cualitativa de escala ordinal. Hernández, (2014) señala que ésta prueba es “para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos o unidades de la muestra pueden ordenarse por rangos”. (p.322)

#### 3.3.1 Contratación de la Hipótesis General

HG: Existe relación entre la Planificación Estratégica y el Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, 2017.

HO: No existe relación entre la Planificación Estratégica y el Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, 2017.

H1: Si existe relación entre la Planificación Estratégica y el Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, 2017.

#### Regla de Decisión

Si valor  $p < 0,05$  se rechaza la HO

Si valor  $p > 0,05$  se acepta la HO

**Tabla N° 13.** Análisis de correlación de Tau-b de Kendallm para las variables Planificación Estratégica y Desarrollo Empresarial.

Correlaciones				
			PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	DESARROLLO EMPRESARIAL
Tau_b de Kendallm	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Coefficiente de correlación	1,000	,693**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	DESARROLLO EMPRESARIAL	Coefficiente de correlación	,693**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

Fuente: IBM SPSS Statistics 23

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 12 se observa un **Tau\_b de Kendallm** de 0,693; la cual indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables. Así mismo se determinó un “ $p = 0,000 < 0,05$ ”, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, deduciendo que si existe relación entre las variables, Planificación Estratégica y el Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017.

### 3.3.2 Contrastación de la Hipótesis Específica 1

HE1: Existe relación entre el Balanced Score Card y el Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017.

HO: No existe relación entre el Balanced Score Card y el Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017.

H1: Si existe relación entre el Balanced Score Card y el Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017.

#### Regla de Decisión

Si valor  $p < 0,05$  se rechaza la HO

Si valor  $p > 0,05$  se acepta la HO

**Tabla N° 14.** Análisis de correlación de Tau-b de Kendallm para la dimensión Balanced Score Card y la variable Desarrollo Empresarial.

Correlaciones				
			BALANCED SCORE CARD	DESARROLLO EMPRESARIAL
Tau_b de Kendall	BALANCED SCORE CARD	Coeficiente de correlación	1,000	,644**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	DESARROLLO EMPRESARIAL	Coeficiente de correlación	,644**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

Fuente: IBM SPSS Statistics 23

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 13 se observa un **Tau\_b de Kendallm** de 0,644; la cual indica que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión y la variable en estudio. Así mismo se determinó un “ $p = 0,000 < 0,05$ ”, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, deduciendo que si existe relación entre la dimensión Balanced Score Card y la variable Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017.

### 3.3.3 Contrastación de la Hipótesis Específica 2

HE1: Existe relación entre el Proceso Administrativo y el Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017.

HO: No existe relación entre el Proceso Administrativo y el Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017.

H1: Si existe relación entre el Proceso Administrativo y el Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017.

#### Regla de Decisión

Si valor  $p < 0,05$  se rechaza la HO

Si valor  $p > 0,05$  se acepta la HO

**Tabla N° 15.** Análisis de correlación de Tau-b de Kendallm para la dimensión Proceso Administrativo y la variable Desarrollo Empresarial.

Correlaciones				
			PROCESO ADMINISTRATIVO	DESARROLLO EMPRESARIAL
Tau_b de Kendall	PROCESO ADMINISTRATIVO	Coefficiente de correlación	1,000	,597**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	DESARROLLO EMPRESARIAL	Coefficiente de correlación	,597**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

Fuente: IBM SPSS Statistics 23.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 14 se observa un **Tau\_b de Kendallm** de 0,597; la cual indica que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión y la variable en estudio. Así mismo se determinó un “ $p = 0,000 < 0,05$ ”, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, deduciendo que si existe relación entre la dimensión Proceso Administrativo y la variable Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017.

#### IV. DISCUSIÓN

Nuestra investigación tuvo como objetivo general conocer la relación que existe entre la Planificación Estratégica y el Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017. Mediante el análisis de correlación de Tau\_b de Kendall se demostró la existencia de relación entre ambas variables ( $p < 0.000$ ) y se obtuvo un índice de correlación de 0.693 que demuestra una correlación positiva moderada, (ver tabla N°12). Estos resultados demuestran nuestra hipótesis general. Nuestros resultados son similares a los obtenidos por Aguirre (2014) en el estudio realizado en el Hotel del Campo, Quetzaltenango – Guatemala, los resultados indicaron que la planeación estratégica es una herramienta de gran importancia, la cual beneficia y orienta las decisiones que deben tomar en una organización.

En la investigación se tuvo como objetivo específico 1 determinar la relación entre el Balance Score Card y el Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017. Mediante la prueba de Tau\_b de Kendall se demostró la existencia de relación entre ambas variables ( $p < 0.000$ ) y se obtuvo un índice de correlación de 0.644 que demuestra una correlación positiva moderada, (ver tabla N°13). Estos resultados demuestran nuestra hipótesis específica 1. Nuestros resultados son similares a los obtenidos por Soncco (2008) en el estudio realizado en las empresas de telecomunicaciones del Perú. 2006-2007, dedicada al servicio de atención al cliente de las empresas Claro y Movistar, el autor concluyó informando que las empresas Claro y Movistar, usando el modelo del Balanced Score Card ayudó a que conviertan sus estrategias en acciones para el logro de desarrollo de objetivos.

En la investigación se tuvo como objetivo específico 2 determinar la relación entre el Proceso Administrativo y el Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017. Mediante la prueba de Tau\_b de Kendall se demostró la existencia de relación entre ambas variables ( $p < 0.000$ ) y se obtuvo un índice de correlación de 0.597 que demuestra una correlación positiva moderada, (ver tabla N°14). Estos resultados demuestran nuestra hipótesis específica 1. Nuestros resultados son similares a los obtenidos por



Flores (2015) en el estudio realizado en la empresa Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos (COPROABAS) Jinotega – Matagalpa Nicaragua, dedicada a la compra y venta de alimentos, concluyendo en que el proceso administrativo si el importante dentro de la gestión empresarial, apoya al desarrollo de la organización, si se los colaboradores cumplen correctamente lo establecido en el proceso.

## **V. CONCLUSIONES**

- 1)** Existe relación entre la Planificación Estratégica y el Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017.
- 2)** Se encontró relación entre el Balanced Score Card y el Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017.
- 3)** Se encontró relación entre el Proceso Administrativo y el Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 1)** Realizar mayores estudios de investigación acerca de la relación entre Planificación estratégica y Desarrollo Empresarial.
- 2)** Tomar en cuenta esta investigación, en base a los resultados obtenidos para el apoyo en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017.
- 3)** Que los procesos o nuevos procesos a realizar, sean bien instruidos a los colaboradores, para que ellos sepan lo que tienen que realizar, teniendo en mente el objetivo principal.
- 4)** Se recomienda que se sigan logrando buenos cambios que apoyen al desarrollo de la organización.

## VII. REFERENCIAS

- Carrasco, S. (2005) *Metodología de la Investigación Científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos
- Aguirre, H. (2014) Planeación estratégica y productividad laboral (Tesis de Licenciatura). Recuperada de  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Aguirre-Hugo.pdf>
- Bateman y Snell. (2005) *Administración un nuevo panorama competitivo* (6ª ed): McGraw Hill.
- Berberisco, J. (2013) Los créditos de las cajas municipales y el desarrollo empresarial de las MYPES del sector metalmecánica en el Distrito de Independencia periodo 2007 – 2011 (Tesis de Titulación) Recuperada de  
[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/616/3/berberisco\\_js.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/616/3/berberisco_js.pdf)
- Berreiros, A. (2012) *Planificación Estratégica como una herramienta de Gestión para promover la competitividad en la empresa Kawa Motors* (Tesis de Titulación). Recuperada de  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/176/3/T-UCE-0003-2.pdf>
- Blandez M. (2014). *Proceso administrativo*. Recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=TYHDCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=proceso+administrativo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiUxPiWzZnVAhWBwiYKHSimDOIQ6AEIjAB#v=onepage&q=proceso%20administrativo&f=false>
- Carbajal, D. (2005) *El planeamiento estratégico como instrumento de desarrollo del sector turismo en el Perú* (Tesis de Maestría) Recuperada de  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2708/1/carbajal\\_rd.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2708/1/carbajal_rd.pdf)
- Chiavenato. (2009). *"Gestión del Talento Humano"*. Madrid. International Thomson Editores
- Covey, S. R. (1989) *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica S.A
- Flores, S (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega* (Tesis de Maestría) Recuperada de  
<http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>

- GALÁN, J. I. y SÁNCHEZ, M. J. (2004): Coherencia entre el cambio estratégico y organizativo: nuevas formas de organización, Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa, número 10, páginas 141-175.
- García, M (2013). El desarrollo organizacional en las pequeñas empresas: una propuesta de intervención interactiva (Tesis de doctorado)
- Recuperada de
- [https://ses.unam.mx/integrantes/uploadfile/jzubieta/Garcia2013\\_Tesis.pdf](https://ses.unam.mx/integrantes/uploadfile/jzubieta/Garcia2013_Tesis.pdf)
- Huamanchumo, Rodríguez, (2015). Metodología de la investigación en las organizaciones. Lima: Grupo universitario S.A.C.
- Hurtado D. (2008). Principios de administración. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=1Fp55-1oXv8C&pg=PA47&dq=proceso+administrativo+chiavenato&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwIU88qTypnVAhUDQSYKHWbSDA4Q6AEIIDA#v=onepage&q=proceso%20administrativo%20chiavenato&f=false>
- Kaplan, R. y Norton, D. (enero, 1992). The Balanced Scorecard: Measures That Drive Performance. Revista Harvard Business.
- KAST, F. E. y ROSENZWEIG, J. E. (1974): Organization and Management: A Systems Approach, Nueva York: McGraw Hill.
- LAWRENCE, P. R. y LORSCH, J. W. (1967): Organization and Environment. Managing Differentiation and Integration. Massachusetts: Harvard University Press, Cambridge.
- Miranda, J. (2014) Propuesta de herramienta de planificación estratégica para la gerencia educación de fundación minera escondida (Tesis de Maestría). Recuperada de
- <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116383/Alvarez%20Miranda%20Jorssy.pdf;sequence=1>
- MENGUZZATO, M. y RENAU, J. J. (1991): La dirección estratégica de la empresa. Un enfoque innovador del management. Barcelona: Editorial Ariel.
- Mogollon, C y Sanchez, M. (2008) El Coaching como herramienta para mejorar el desarrollo empresarial de las PYMES del sector comercio del distrito de Tarapoto – 2014 (Tesis de Licenciatura) Recuperada de
- [http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/644/1/Carmen%20Fabiola%20Mogoll%C3%B3n%20Llontop\\_%20Marleny%20S%C3%A1nchez%20Aguilar.pdf](http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/644/1/Carmen%20Fabiola%20Mogoll%C3%B3n%20Llontop_%20Marleny%20S%C3%A1nchez%20Aguilar.pdf)

Pérez, J. (2008) Balanced scorecard y desarrollo empresarial en las empresas de telecomunicaciones del Perú, 2006 – 2007 (Tesis de Maestría)  
Recuperada de

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/423/Perez\\_sj.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/423/Perez_sj.pdf?sequence=1)

Recuperado de <http://www.rae.es/>

Recuperadode

<http://www.itson.mx/micrositios/pimpiie/Documents/ventaja%20competitiva.pdf>

Recuperado

de

[http://staging.ilo.org/public/libdoc/ilo/1987/87B09\\_433\\_span.pdf](http://staging.ilo.org/public/libdoc/ilo/1987/87B09_433_span.pdf)

Sallenave, J. P (2002). La gerencia integral. Bogotá: Norma.

Soto, R. (2015). La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos. (2ª Edición). Lima: DIOGRAF.

Valderrama, S. (2013). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica (2ª Edición). Lima: San Marcos.

## ANEXOS



### UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

#### CUESTIONARIO SOBRE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA ENCUESTA A: Trabajadores de Teleatento del Perú SAC

##### A. INTRODUCCIÓN:

ESTIMADO (A) USUARIO, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de Planificación Estratégica

##### B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responde con sinceridad.
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una “X”

El significado de las letras es: **1=NUNCA, 2=CASI NUNCA 3=A VECES, 4=CASI SIEMPRE y 5=SIEMPRE**

DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
Planeamiento Empresarial	1. ¿Cree Ud. que existe planificación Estratégica en la organización?					
	2. De existir. ¿Está Ud. Familiarizado con ella?					
	3. Dentro del departamento en el que Ud. labora, cree ¿Que son resistentes al cambio?					
Balance Score Card	4. ¿Cree Ud. que el orden permite que las metas en la empresa se cumplan?					
	5. ¿Cree Ud. que la retroalimentación es importante en su centro de trabajo?					
	6. ¿Las mejoras propuestas por el jefe superior son difíciles de aplicarse en su labor?					
Proceso	7. ¿Dentro del área en el que Ud. labora se trabaja					

<b>Administrativ</b>  <b>o</b>	con un Plan de Trabajo?					
	8. De existir ¿Ud. se siente seguro de seguir este Plan de Trabajo?					
	9. ¿Dentro de su área de trabajo existe el trabajo en equipo?					
	10. De existir. ¿Ud. siente que es la mejor forma de trabajo?					
	11. ¿Existe coordinación de trabajo en el área en el que Ud. labora?					
	12. ¿Cree que todos ustedes como colaboradores están comprometidos con el desarrollo de la empresa?					
	13. ¿Existen instrumentos que les permitan medir los resultados del trabajo que van realizando?					
	14. De existir. ¿Cree Ud. que ellos le permiten corregir errores en su desempeño?					

¡Muchas gracias por su colaboración!



**UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**CUESTIONARIO SOBRE DESARROLLO EMPRESARIAL**  
**ENCUESTA A: Trabajadores de Teleatento del Perú SAC**

**A. INTRODUCCIÓN:**

ESTIMADO (A) USUARIO, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de Desarrollo Empresarial.

**B. INDICACIONES:**

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responde con sinceridad.
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X"

El significado de las letras es: **1=NUNCA, 2=CASI NUNCA 3=A VECES, 4=CASI SIEMPRE y 5=SIEMPRE**


DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>Visión Empresarial</b>	15. ¿Cree Ud. que proponiéndose metas como equipo se pueden lograr mejores resultados?					
	16. ¿Considera Ud. que en la empresa se valora al Trabajador?					
	17. ¿Considera Ud. que en esta empresa existe buen ambiente laboral?					
<b>Ventaja Competitiva</b>	18. ¿Ud. como colaborador está comprometido a realizar un trabajo de calidad?					
	19. ¿Ud. logra desarrollar un trabajo con liderazgo y emprendimiento?					
<b>Productividad</b>	20. ¿Ud. cumple con las obligaciones en los tiempos que se le asignan en la empresa?					
	21. ¿Ud. tiene el equipo necesario para realizar su trabajo en la empresa?					

¡Muchas gracias por su colaboración!

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

<b>Título de la investigación:</b> "Planificación Estratégica y su relación con el Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017"							
<b>Apellidos y nombres del investigador:</b> Gamarra Falcón Erika Milagros							
<b>Apellidos y nombres del experto:</b> <i>MG. CASMA ZARATE, CARLOS</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	PLANEAMIENTO EMPRESARIAL	La comunicación Interpersonal	1. ¿Cree Ud. que existe planificación Estratégica en la organización?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	X		
			2. De existir. ¿Está Ud. Familiarizado con ella?		X		
		Necesidad de futuros cambios	3. Dentro del departamento en el que Ud. labora, cree ¿Que son resistentes al cambio?		X		
	BALANCE SCORE CARD	Alineación	4. ¿Cree Ud. que el orden permite que las metas en la empresa se cumplan?		X		
		Toma de decisiones	5. ¿Cree Ud. que la retroalimentación es importante en su centro de trabajo?		X		
			6. ¿Las mejoras propuestas por el jefe superior es difícil de aplicarse en su labor?		X		

	PROCESO ADMINISTRATIVO	Planificación	7. ¿Dentro del área en el que Ud. labora se trabaja con un Plan de Trabajo?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	X				
			8. De existir ¿Ud. se siente seguro de seguir este Plan de Trabajo?		X				
		Organización	9. ¿Dentro de su área de trabajo existe el trabajo en equipo?		X				
			10. De existir. ¿Ud. siente que es la mejor forma de trabajo?		X				
		Dirección	11. ¿Existe coordinación de trabajo en el área en el que Ud. labora?		X				
			12. ¿Cree que todos ustedes como colaboradores están comprometidos con el desarrollo de la empresa?		X				
		Control	13. ¿Existen instrumentos que les permitan medir los resultados del trabajo que van realizando?		X				
			14. De existir. ¿Cree Ud. que ellos le permiten corregir errores en su desempeño?		X				

DESARROLLO EMPRESARIAL	VISIÓN EMPRESARIAL	Planeamiento de Objetivos	15. ¿Cree Ud. que proponiéndose metas como equipo se pueden lograr mejores resultados?		X			
		Cultura Empresarial	16. ¿Considera Ud. que en la empresa se valora al Trabajador?		X			
			17. ¿Considera Ud. que en esta empresa existe buen ambiente laboral?	Nunca		X		
	VENTAJA COMPETITIVA	Alta Calidad	18. ¿Ud. como colaborador está comprometido a realizar un trabajo de calidad?	A veces		X		
		Diferenciación	19. ¿Ud. logra desarrollar un trabajo con liderazgo y emprendimiento?	Casi siempre		X		
	PRODUCTIVIDAD	Eficiencia	20. ¿Ud. cumple con las obligaciones en los tiempos que se le asignan en la empresa?	Siempre		X		
		Eficacia	21. ¿Ud. tiene el equipo necesario para realizar su trabajo en la empresa?			X		
	Firma del experto				Fecha 20/06/17			

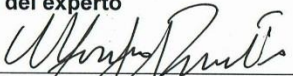
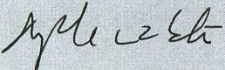


**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

<b>Título de la investigación:</b> "Planificación Estratégica y su relación con el Desarrollo Empresarial en la empresa Teletatento del Perú SAC, Callao, año 2017"							
<b>Apellidos y nombres del investigador:</b> Gamarra Falcón Erika Milagros							
<b>Apellidos y nombres del experto:</b> <i>Favolote Ruiz - Vargas Alfonso</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	PLANEAMIENTO EMPRESARIAL	La comunicación Interpersonal	1. ¿Cree Ud. que existe planificación Estratégica en la organización?	<i>Nunca</i>	X		
			2. De existir. ¿Está Ud. Familiarizado con ella?		X		
		Necesidad de futuros cambios	3. Dentro del departamento en el que Ud. labora, cree ¿Que son resistentes al cambio?	Nunca Casi nunca	X		
	BALANCE SCORE CARD	Alineación	4. ¿Cree Ud. que el orden permite que las metas en la empresa se cumplan?	A veces Casi siempre	X		
			Toma de decisiones	5. ¿Cree Ud. que la retroalimentación es importante en su centro de trabajo?	Siempre	X	
		6. ¿Las mejoras propuestas por el jefe superior es difícil de aplicarse en su labor?				X	<i>Reduzir</i>

	PROCESO ADMINISTRATIVO	Planificación	7. ¿Dentro del área en el que Ud. labora se trabaja con un Plan de Trabajo?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	X				
			8. De existir ¿Ud. se siente seguro de seguir este Plan de Trabajo?		X				
		Organización	9. ¿Dentro de su área de trabajo existe el trabajo en equipo?		X				
			10. De existir. ¿Ud. siente que es la mejor forma de trabajo?		X				
		Dirección	11. ¿Existe coordinación de trabajo en el área en el que Ud. labora?		X				
			12. ¿Cree que todos ustedes como colaboradores están comprometidos con el desarrollo de la empresa?		X				
		Control	13. ¿Existen instrumentos que les permitan medir los resultados del trabajo que van realizando?		X				
			14. De existir. ¿Cree Ud. que ellos le permiten corregir errores en su desempeño?		X				



<b>DESARROLLO EMPRESARIAL</b>	<b>VISIÓN EMPRESARIAL</b>	Planeamiento de Objetivos	15. ¿Cree Ud. que proponiéndose metas como equipo se pueden lograr mejores resultados?	<b>Nunca</b> <b>Casi nunca</b> <b>A veces</b> <b>Casi siempre</b> <b>Siempre</b>	X		
		Cultura Empresarial	16. ¿Considera Ud. que en la empresa se valora al Trabajador?		X		
	<b>VENTAJA COMPETITIVA</b>	Alta Calidad	17. ¿Considera Ud. que en esta empresa existe buen ambiente laboral?		X		
		Diferenciación	18. ¿Ud. como colaborador está comprometido a realizar un trabajo de calidad?		X		
	<b>PRODUCTIVIDAD</b>	Eficiencia	19. ¿Ud. logra desarrollar un trabajo con liderazgo y emprendimiento?		X		
		Eficacia	20. ¿Ud. cumple con las obligaciones en los tiempos que se le asignan en la empresa?		X		
			21. ¿Ud. tiene el equipo necesario para realizar su trabajo en la empresa?		X		
	<b>Firma del experto</b>		<b>Fecha</b> 21/6/17				
							

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

<b>Título de la investigación:</b> "Planificación Estratégica y su relación con el Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017"							
<b>Apellidos y nombres del investigador:</b> Gamarra Falcón Erika Milagros							
<b>Apellidos y nombres del experto:</b> DA. PEDRO COSMILAS CASILLAS							
<b>ASPECTO POR EVALUAR</b>					<b>OPINIÓN DEL EXPERTO</b>		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	PLANEAMIENTO EMPRESARIAL	La comunicación Interpersonal	1. ¿Cree Ud. que existe planificación Estratégica en la organización?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	/		
			2. De existir. ¿Está Ud. Familiarizado con ella?		/		
		Necesidad de futuros cambios	3. Dentro del departamento en el que Ud. labora, cree ¿Que son resistentes al cambio?		/		
	BALANCE SCORE CARD	Alineación	4. ¿Cree Ud. que el orden permite que las metas en la empresa se cumplan?		/		
		Toma de decisiones	5. ¿Cree Ud. que la retroalimentación es importante en su centro de trabajo?		/		
			6. ¿Las mejoras propuestas por el jefe superior es difícil de aplicarse en su labor?		/		



	<b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b>	Planificación	7. ¿Dentro del área en el que Ud. labora se trabaja con un Plan de Trabajo?	<b>Nunca</b> <b>Casi nunca</b> <b>A veces</b> <b>Casi siempre</b> <b>Siempre</b>	<input checked="" type="checkbox"/>				
			8. De existir ¿Ud. se siente seguro de seguir este Plan de Trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Organización	9. ¿Dentro de su área de trabajo existe el trabajo en equipo?		<input checked="" type="checkbox"/>				
			10. De existir. ¿Ud. siente que es la mejor forma de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Dirección	11. ¿Existe coordinación de trabajo en el área en el que Ud. labora?		<input checked="" type="checkbox"/>				
			12. ¿Cree que todos ustedes como colaboradores están comprometidos con el desarrollo de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Control	13. ¿Existen instrumentos que les permitan medir los resultados del trabajo que van realizando?		<input checked="" type="checkbox"/>				
			14. De existir. ¿Cree Ud. que ellos le permiten corregir errores en su desempeño?		<input checked="" type="checkbox"/>				

<b>DESARROLLO EMPRESARIAL</b>	<b>VISIÓN EMPRESARIAL</b>	Planeamiento de Objetivos	15. ¿Cree Ud. que proponiéndose metas como equipo se pueden lograr mejores resultados?	<b>Nunca</b> <b>Casi nunca</b> <b>A veces</b> <b>Casi siempre</b> <b>Siempre</b>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Cultura Empresarial	16. ¿Considera Ud. que en la empresa se valora al Trabajador?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			17. ¿Considera Ud. que en esta empresa existe buen ambiente laboral?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>VENTAJA COMPETITIVA</b>	Alta Calidad	18. ¿Ud. como colaborador está comprometido a realizar un trabajo de calidad?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Diferenciación	19. ¿Ud. logra desarrollar un trabajo con liderazgo y emprendimiento?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>PRODUCTIVIDAD</b>	Eficiencia	20. ¿Ud. cumple con las obligaciones en los tiempos que se le asignan en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Eficacia	21. ¿Ud. tiene el equipo necesario para realizar su trabajo en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>Firma del experto</b>		<b>Fecha</b> 21 / 06 / 17				