



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS – MBA**

**Planeamiento estratégico y gestión empresarial en una consultora de servicios de
tecnologías de la información, San Isidro, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios – MBA

AUTORA:

Br. Elizabeth Padilla Rosales (ORCID: 0000-0002-4526-2667)

ASESORA:

Mgtr. Sonia Lidia Romero Vela (ORCID: 0000-0002-9403-410X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

A Dios por ser mi fuerza e inspiración para progresar en momentos difíciles.

A mi abuelo Juan, que siempre es y será ejemplo de superación y estudio constante.

A mi familia por el apoyo y comprensión incondicional.

Agradecimiento

A los docentes de asesoría de tesis de la Universidad Cesar Vallejo por guiarme e impartirme con sus enseñanzas, orientación y consejos que contribuyeron en hacer posible la elaboración de la presente tesis .

Al personal administrativo por el apoyo en las gestiones de los trámites administrativos durante este proceso .

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **PADILLA ROSALES, ELIZABETH**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Administración de Negocios - MBA*, ha sustentado la tesis titulada:

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN UNA CONSULTORA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION, SAN ISIDRO, 2019

Fecha: 15 de agosto de 2019

Hora: 3:30 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Angel Salvatierra Melgar

Firma: 

SECRETARIO: Dr. Mitchell Alarcon Diaz

Firma: 

VOCAL: Mg. Sonia Lidia Romero Vela

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobar por unanimidad

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

-APA

.....
.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

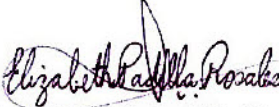
Declaración de autenticidad

Yo, Elizabeth Padilla Rosales estudiante de la Escuela de Posgrado, del Programa Maestría en Administración de Negocios – MBA, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “Planeamiento estratégico y gestión empresarial en una consultora de servicios de tecnologías de la información, San Isidro, 2019”, en 110 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Administración de Negocios – MBA, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Los Olivos, 09 de Julio de 2019


Br. Elizabeth Padilla Rosales
DNI: 41756256

Presentación

Señores miembros del jurado

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Planeamiento estratégico y gestión empresarial en una consultora de servicios de tecnologías de la información, San Isidro, 2019”, con la finalidad de conocer ¿Cuál es la relación del Planeamiento estratégico y gestión empresarial en una consultora de servicios de tecnologías de la información?, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Administración de Negocios.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Dictamen de la sustentación de tesis	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	1
II. Marco metodológico	24
Variables	24
Operacionalización de variables	25
Metodología	27
Tipo de estudio	27
Diseño	27
Población	28
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
Instrumento	28
Cuestionario sobre Planeamiento estratégico	28
Cuestionario sobre Gestión empresarial	29
Validez	29
Confiabilidad	29
Métodos de análisis de datos	29
Aspecto ético	30
III. Resultados	30
Resultados descriptivos	30
Resultados inferenciales	33
Contrastación de la Hipótesis General	34
i) Hipótesis Estadística	34
ii) Hipótesis de Investigación	34
Contrastación de las Hipótesis Específicas	34
IV. Discusión	36
V. Conclusiones	38
VI. Recomendaciones	39
VII. Referencias Bibliográficas	40
VIII. Anexos	46
Anexo 1	46
Anexo 2	56
Anexo 3	57
Anexo 4	60
	vii

Anexo 5	61
Anexo 6	67
Anexo 7	91
Anexo 8	93
Anexo 9	98

Lista de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de variable: Planeamiento estratégico.	25
Tabla 2.	Operacionalización de variable: Gestión Empresarial	26
Tabla 3.	Juicio de expertos	29
Tabla 4.	Análisis de Confiabilidad de Cronbach de Planeamiento estratégico	29
Tabla 5.	Análisis de Confiabilidad de Cronbach de Gestión empresarial	29
Tabla 6.	Distribución de frecuencias según la variable 1: Planeamiento estratégico	30
Tabla 7.	Distribución de frecuencias según la dimensión: Planteamiento o formulación de estrategias	31
Tabla 8.	Distribución de frecuencias según la dimensión: Implementación de estrategias	31
Tabla 9.	Distribución de frecuencias según la dimensión: Control y evaluación estratégica	31
Tabla 10.	Distribución de frecuencias según la variable 2: Gestión empresarial	32
Tabla 11.	Distribución de frecuencias según la dimensión: Identificación	32
Tabla 12.	Distribución de frecuencias según la dimensión: Organización	32
Tabla 13.	Distribución de frecuencias según la dimensión: Ejecución	33
Tabla 14.	Distribución de frecuencias según la dimensión: Control	33
Tabla 15.	Correlación Rho de Spearman planeamiento estratégico y gestión empresarial	34
Tabla 16.	Correlación Rho de Spearman de las dimensiones de Planeamiento estratégico con la variable gestión empresarial	35

Lista de figuras

Figura 1.	Modelo Integral de Dirección Estratégica. Conceptos de Administración Estratégica.	12
Figura 2.	El Cuadro de Mando Integral como estructura o marco estratégico para la acción	13
Figura 3.	Modelo de Planeación Estratégica	14
Figura 4.	Gráfica de barras según la variable 1: Planeamiento estratégico	93
Figura 5.	Gráfica de barras según la dimensión: Planteamiento o formulación de estrategias	93
Figura 6.	Gráfica de barras según la dimensión: Implementación de estrategias	94
Figura 7.	Gráfica de barras según la dimensión: Control y evaluación estratégica	94
Figura 8.	Gráfica de barras según la variable 2: Gestión empresarial	95
Figura 9.	Gráfica de barras según la dimensión: Identificación	95
Figura 10.	Gráfica de barras según la dimensión: Organización	96
Figura 11.	Gráfica de barras según la dimensión: Ejecución	96
Figura 12.	Gráfica de barras según la dimensión: Control	97

Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre planeamiento estratégico y gestión empresarial en una consultora de servicios de tecnologías de la información, San Isidro, 2019. El trabajo de investigación se caracteriza por ser sustantiva, descriptiva y con diseño no experimental.

El diseño de la investigación utilizado fue no experimental de tipo descriptivo y correlacional. La población estudiada fue el total de 150 trabajadores encuestados. El instrumento de recolección de datos fueron 2 encuestas destinadas a obtener información para nuestro plan en estudio. Este instrumento fue también utilizado en la investigación de Rosas (2016) y adaptado por la investigadora. Se realizaron adecuaciones el cual fue validado por juicio de expertos. La teoría que se utilizó para la fundamentación de la variable de planeamiento estratégico es la teoría de administración por objetivos mientras que para la gestión empresarial se consideró, la teoría de la contingencia. En el análisis de confiabilidad de Cronbach de planeamiento estratégico se obtuvo el valor de alfa de 0,988 mientras que para la gestión empresarial fue de 0,994. El análisis de los datos que se empleo fue estadística descriptiva y para la prueba de hipótesis se empleo la prueba no paramétrica de Rho Spearman a un nivel de significación de 0.000 .

El planeamiento estratégico y gestión empresarial en una consultora de servicios de tecnologías de la información tienen una correlación positiva media considerable ($r=0,740$). Además, se observó que existe una relación directa y significativa entre el planteamiento o formulación de estrategias y la gestión empresarial con una correlación positiva alta ($r=0,729$). Se obtuvo también relación directa y significativa de la implementación de estrategias y la gestión empresarial ($r=0,706$). Así mismo, se obtuvo una relación directa y significativa del control y evaluación de estrategias con la gestión empresarial ($r=0,827$).

Palabras clave: Planeamiento estratégico. Gestión empresarial.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between strategic planning and business management in an information technology services consultancy, San Isidro, 2019. The research work is characterized by being substantive, descriptive and design not experimental.

The design of the research used was non-experimental descriptive and correlational. The census population studied was the 150 workers surveyed. The data collection instrument was two surveys designed to obtain information for our study plan. This instrument was also used in the investigation of Rosas (2016) and adapted by the researcher. Adjustments were made which was validated by expert judgment. The theory that was used for the foundation of the strategic planning variable is the theory of administration by objectives while for business management the theory of contingency was considered. In the Cronbach reliability analysis of strategic planning, the alpha value of 0.988 was obtained while for business management it was 0.994. The analysis of the data that was used was descriptive statistics and for the hypothesis test the non-parametric Rho Spearman test was used at a significance level of 0.000.

The strategic planning and business management in an information technology services consultancy have a considerable positive average correlation ($r = 0.740$). In addition, it was observed that there is a direct and significant relationship between the approach or formulation of strategies and business management with a high positive correlation ($r = 0.729$). Direct and significant relationship was also obtained from the implementation of strategies and business management ($r = 0.706$). Likewise, a direct and significant relationship of control and evaluation of strategies with business management was obtained ($r = 0.827$).

Key words: Strategic planning. Business management.

I. Introducción

Actualmente surge una tendencia para utilizar herramientas de direccionamiento como el planeamiento estratégico que permite a la empresa conocer el rumbo al cual debe dirigirse y su evolución continúa partiendo de objetivos estratégicos que lleven dinamismo en un mercado exigente como es el de las consultorías tecnológicas. Según la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privada [CONFIEP], (2014) indicó que la consultoría es un negocio de alto crecimiento en la actualidad. En Europa, la consultoría crece anualmente superior al 25%. En el Perú toman más conciencia del rol de este negocio y su soporte es la implementación de procesos de cambio en sus clientes y potencian habilidades del personal para incrementar sus fortalezas .

Según Román, Patiño y Arbeláez (2014) mencionaron que en algunos países de Sudamérica como Colombia en sectores como Mipymes se tiene la idea que las estrategias a largo plazo son aplicadas solo para empresas norteamericanas o estadounidenses de grandes dimensiones. Sin embargo, en empresas pequeñas como las Mipymes ubicados en el Valle de Cuenca también pueden utilizar herramientas estratégicas. Según Luque (2013) indicó que las Mipymes comerciantes de Colombia se deben adecuar de acuerdo a su actividad y entender que la inversión en tecnologías de la información y correctas herramientas de administración estratégica pueden sobreponerse al cambio y ser competentes. Para alcanzar una adecuada gestión empresarial se debe trabajar en la organización por una administración reflejada en un trabajo en equipo especializado constituido por directivos, consultores, productores y jefes de área que se ayuden de herramientas estratégicas que les permita no improvisar y tomar decisiones que conlleven al crecimiento sostenido y a una permanente mejora continua. Según Hernández (2017) mencionó que la gestión empresarial está en constante evolución en los negocios y esta fusionando el mercado, entorno y sociedad .

Toda empresa se enfrenta a un mercado con alto grado de incertidumbre con clientes cada vez más exigentes y con altas expectativas. Por ello, la organización requiere de instrumentos que ayuden a enfrentarse al cambio con menor impacto, los riesgos del mercado realizando el análisis de su situación y una rápida adaptación al cambio. La consultora GabBot S.A dedicada a dar servicios de tecnologías de la información no es ajena a la preocupación de lograr competitividad en el mercado empresarial y requiere implementar la mejora de sus procesos, motivo por el cual se ha identificado algunos problemas que ha dado

como consecuencia la reducción de rentabilidad en el último año.

Es importante destacar, describir y reforzar el conocimiento sobre el planeamiento estratégico y gestión empresarial en los niveles de la empresa GabBot S.A. Los problemas identificados en la consultora son: a) No existe un planeamiento estratégico, b) Falta de posicionamiento fuera del sector de telecomunicaciones, c) No hay un enfoque de gestión por procesos en las propuestas técnicas de servicios TI con definición exacta del alcance del servicio, d) Alta rotación de personal, e) No hay gestión de conocimiento como consecuencia de no enfocarse a la gestión de procesos, f) Reproceso en la elaboración de propuestas de servicios a medida. Por lo tanto, la investigación quiere establecer la relación del proceso sistémico del planeamiento estratégico y la gestión empresarial que permitan que GabBot S.A esté preparado al cambio.

Los estudios previos internacionales según García, Duran, Cardeño, Prieto, García y Paz (2017) en su trabajo de investigación titulada: Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad que tuvo como finalidad analizar la planificación estratégica en las pequeñas empresas para optimizar su competitividad. Como método se limitó a las pequeñas empresas exportadoras de confección textil en Barranquilla - Colombia, utilizó un enfoque cuantitativo positivista, de tipo descriptivo y diseño no experimental, transaccional de campo. Concluyó que en las pequeñas empresas las 3 fases de la planificación estratégica están presentes: Formulación, ejecución y evaluación de la estrategia, pero resaltan en importancia la planeación y evaluación de la estrategia, observando oportunidad de mejora en la etapa de implementación.

El aporte internacional de Silva, Macías y Santamaría (2018) en su trabajo de investigación titulada: La dirección estratégica como mecanismo de mejoramiento de la gestión administrativa de la empresa CONLAC-T esta investigación se realizó en Tungurahua - Ecuador permitió indagar la apreciación de sus socios sobre la importancia del enfoque estratégico. Utilizó un enfoque descriptivo, se realizó una encuesta a integrantes del consorcio. Concluyó en la importancia de una mejor gestión y planificación estratégica así como: a) La planeación que se implementó es incorrecta ya que no obtienen los factores del entorno ni se alinea con los objetivos estratégicos establecido, b) Los socios valoran mecanismos formales como la planificación estratégica y c) Se debe continuar investigando sobre factores que permitan la implementación exitosa de una dirección estratégica y gestión

mejorada.

Mientras que, desde Ecuador, Pincay (2017) en su trabajo de investigación titulado: Modelo de planeación estratégica de tecnologías de la información en pequeñas y medianas empresas ecuatorianas esta investigación realizada en la ciudad de San Pablo de Manta en Ecuador tuvo como finalidad construir un arquetipo de lineamiento estratégico de tecnología y comunicación aplicable en pymes, como alternativa a las sugerencias de planes equivalentes para esta parte de negocio. Es una investigación de tipo aplicada con detalles descriptivos y como proceso metodológico se consideraron los fundamentos: a) Planeación de las interfaces de la empresa basado en estrategias: Business System Planing/Strategic Arraignment y b) Lineamiento estratégico de tecnologías junto con resultados probabilísticos. Para esto, se han seleccionado pymes de San Pablo de Manta. Se concluyó que el modelo propuesto contribuye al marco teórico de la tecnología a su gestión estratégica en pymes, es necesario contemplar fortalezas y debilidades, principios, valores, estándares y métricas en las diversas empresas importantes para Ecuador.

Otra investigación internacional referente al presente estudio fue el de Valencia y Alfonso (2016) esta investigación titulada: El reto de la planificación estratégica y gestión en las Pymes es una investigación de tipo documental y exploratorio que analizó las búsquedas del término lineamiento estratégico en las pymes de Ecuador y los problemas relacionados. Se tomó en cuenta los artículos que referencien la palabra “Pymes” en la base de datos de Scopus. Se obtuvieron publicaciones que permitieron el análisis de contenidos de acuerdo a la investigación. El motor de búsqueda fue Google académico respecto a 1998 hasta el 2016 que demostró el aumento de artículos científicos publicados en temas de planificación estratégica y pymes, concentradas en investigaciones españolas, colombianas o de México que manifestaron: a) Inconvenientes con financiación y b) Implementar tecnologías y comunicación según tipo de pymes.

También se consideró la investigación internacional de Espejel, Leyva y Cavazos (2017) cuyo trabajo de investigación titulado: La competitividad empresarial medida a través de la administración estratégica y planeación estratégica. Un análisis comparativo para la pequeña y mediana empresa que tuvo como finalidad medir la influencia de administración estratégica y la planeación estratégica como factores de estrategia de gestión en la competitividad de la organización que perciben los empresarios de las pymes de Sonora en México. Fue una investigación mixta, donde la fase 1 se trató de análisis exploratorio se

validó el instrumento según opinión de especialistas del tema (método Delphi), y en la fase 2 el análisis estadístico utilizó ecuaciones estructurales con mínimos cuadrados parciales. Los resultados muestran que, factores como: Administración estratégica y la planeación estratégica de las Pymes impactan en la competitividad dependiendo del tamaño de la empresa. Concluyó que el valor de la estrategia en la gestión empresarial proviene del desarrollo de la habilidad gerencial para intervenir en un sistema complejo con información limitada y con ello lograr un cambio predecible y deseable .

Desde México surge el aporte de investigación de Hernández y González (2017) en su trabajo titulado: Modelo estratégico de mejora continua para la gestión de las pymes mexicanas de la ciudad de Xalapa quienes propusieron el diseño de un nuevo modelo para las empresas en búsqueda de mejora permanente. Utilizó un enfoque cuantitativo positivista, de tipo descriptivo y diseño no experimental. Se concluyó que el modelo estratégico de mejora continua contribuyó a que la organización desarrolle a través del uso de actuales tendencias como: a) El compromiso de la alta dirección por unificar estrategias de la organización, b) Fusión de la gestión de la empresa a la calidad según la norma ISO 9000-2000 para unificar al colaborador por competencias, c) Elaboración de estrategias y despliegue a toda la organización y d) Registro de los resultados a través de la estructura de calidad. Este lineamiento es nuevo ya que no hay similares con los elementos mencionados aplicados a mejorar indicadores de las pymes mexicanas.

Además, en otra investigación internacional. Quintero (2015) en su investigación titulada: Planeación estratégica con enfoque prospectivo para mejorar la gestión de la editorial Universo Sur realizada en la ciudad de Torreón en México diseñó un plan estratégico aplicando el método Análisis estructural para la toma de decisiones y el método de análisis de estrategias de los actores y el Sistema y matrices de impactos cruzados para la selección de variables claves, actores fundamentales que influyen en los principales objetivos y los posibles escenarios. Investigación de nivel descriptivo y no experimental. Se concluyó que la planificación estratégica es parte de la dirección estratégica y debe ser una transformación activa y metódica para el perfeccionamiento de la empresa. Visionar el futuro es importancia del planeamiento por tener carácter estratégico y flexible método para desarrollar estrategias que pueda anticiparse a los problemas que puedan surgir en la gestión empresarial. Se realizó el diagnóstico a través de la matriz DAFO.

Mientras que, desde Colombia, en su trabajo de investigación Mora, Vera y

Melgarejo (2015) sustentaron la: Planificación estratégica y niveles de competitividad de las Mipymes del sector comercio en Bogotá observaron cómo repercutió el lineamiento estratégico y la capacidad en las Mipymes de comercio contemplando su impacto en el ejercicio de la organización. Realizó un análisis de sector y evaluó la competitividad teniendo como inicio información relevante y regulaciones del sector. El análisis estadístico fue con pruebas de correlación directa y parcial. Estudio científico de tipo descriptivo-analítica, de diseño transversal. Concluyó que: a) La planeación estratégica permite asertividad de la organización, b) Se comprobó vínculo directo entre la planificación estratégica y competitividad de las mipymes de Bogotá, c) Bajo desempeño en dimensiones de la competitividad del sector de comercio.

El aporte de contexto internacional de Zamora (2017) en su investigación titulada: Propuesta de modelo estratégico para la alineación y mejora en gestión de equipos de trabajo de Tecnologías y del negocio mediante el uso de tecnologías de la información, tuvo como finalidad conseguir la alineación estratégica de una empresa de software y la interacción entre los equipos de trabajo como factores fundamentales para determinar el éxito del cumplimiento de objetivos de la empresa en la Ciudad Federal de México con el uso de metodologías y planes que enfocan la relación de colaboración y cooperación entre los equipos de trabajo del proveedor de servicios de tecnologías de la información con las demás áreas de negocio de la empresa a través de la herramienta de gestión estratégica: Cuadro de mando integral. Se usa la metodología de naturaleza cualitativa, por consistir en una discusión de situaciones reales en la que se muestran escenarios relacionados al análisis de consultoras de outsourcing de 2 proveedores. Se concluye que el elemento de alineación de los integrantes del equipo y la interacción entre los equipos de trabajo permite comprobar la dirección hacia donde se dirigen los esfuerzos y comprueban el nivel conocimiento que pueden tener los colaboradores sobre la meta y objetivos a lograr en la organización.

A nivel de investigaciones realizadas en nuestro país, el aporte de López, Santillana y Vittet (2015) en su trabajo de investigación titulado: Plan estratégico para Google Inc. 2015-2017 que tuvo como finalidad elaborar un planeamiento estratégico para contribuir con aportes sobre el crecimiento sostenido para la empresa mencionada hasta el año 2017. Es una investigación de tipo descriptiva. La propuesta de valor se fundamenta en la investigación de la estrategia de Google Inc. Preservando el apoyo en infraestructura y adecuación de procesos que permita lograr que sea la organización con más innovación del

mercado. Se concluye en que: a) Google Inc. No se conformó con ser el motor de búsqueda primordial en el mercado, sino que aumento su comunidad de usuarios, b) El reconocimiento como factor estratégico de los sistemas de información y su impacto generando valor en el negocio del cliente y c) Google Inc. Potenciará y desarrollará sus canales actuales y productos influenciados en la tecnología e información, como definición de diversificación para captar más anunciantes.

Mientras que la investigación nacional de Arteaga (2015) en su trabajo de investigación titulado: Plan estratégico para inside B2B empresa de consultoría de sistemas que tuvo como finalidad el planeamiento y ejecución de estrategias para lograr ventaja frente a sus competidores y de esta manera mejorar la gestión empresarial de la consultora de sistemas a través un plan estratégico con la definición en el contexto utilizando el análisis de grupos estratégicos y el planteamiento. Es una investigación de tipo descriptiva. La propuesta de valor sostiene la investigación de su industria, así como preferencias de tecnologías, la personalización de su implementación de servicios de manera simple e innovadora. Concluyó que la elaboración del plan estratégico logra la ventaja competitiva para las empresas del mercado objetivo sin competir por el precio más bien fortalecer vínculos entre el cliente y la empresa Inside B2B que debe en ventaja al acuerdo entre competencia, cliente y proveedor. El reconocimiento como factor estratégico de los sistemas de información y su impacto orientado a resultados y la generación de valor agregado.

Así mismo como estudio nacional también Condori, Meza, Solano y Zacarías (2015) en su trabajo de investigación titulado: Planeamiento estratégico de NET Consultores S.A.C tuvo como finalidad permitir el crecimiento de la empresa y su permanencia a largo plazo basado en el modelo de la administración estratégica y Gerencia Estratégica. Realizaron el análisis utilizando el Cuadro de mando integral como estrategia. Es una investigación de tipo descriptiva. Se propuso el desarrollo empresarial iniciando con la reformulación de estrategias desarrolladas por gerentes basados en juicio de expertos. A través del alineamiento de factores de éxito a través de herramientas web y la mejora de la gestión empresarial que vienen realizando. Concluyeron que la implantación del enfoque estratégico es factible y la identificación de amenaza latente que requiere mayor atención es el “Desarrollo de Producto” mediante la apertura de una nueva área de negocio consistente en la implementación de portales web y que no se están realizando los planes de marketing necesarios para incrementar su participación en el mercado.

También podemos considerar la investigación nacional de Mío y Tafur (2018) cuyo trabajo titulado: Propuesta de un modelo de Plan estratégico para el desarrollo organizacional y humano, de la empresa Agroindustrial Pomalca S.A.A tuvo como finalidad mejorar la producción de la empresa Pomalca utilizando el análisis estratégico que se logró con la integración de colaboradores que se vincularon directamente a la estrategia de empresa diseñada junto con los elementos estratégicos como: Visión entre otros con la finalidad de movilizar creativamente las competencias de cada colaborador para el desarrollo de objetivos consiguiendo con esto las mejoras en la eficacia y eficiencia empresarial. Se concluye: a) La actividad agroindustrial sigue siendo un pilar que sostiene la economía de nuestro país, los logros de las empresas agroindustriales beneficiaran a todos, b) los cambios acelerados requieren respuestas rápidas y económicamente factibles sin desvío de sus objetivos principales, c) El plan estratégico de la empresa agroindustrial Pomalca SAA consideró variables críticas que no tienen las demás empresas agroindustriales.

Otro aporte de enfoque nacional es el de Mendo y Rodríguez (2015) cuyo trabajo de investigación titulado: Elaboración del proceso prospectivo estratégico de la empresa Thermobus en Trujillo para la mejora de su nivel competitivo: 2014-2025 tuvo como finalidad mejorar su nivel competitivo destacándose en la mejora de la gestión de la empresa y el enfoque futuro del sector fabricante de autopartes de fibra de vidrio a través de la herramienta de planeación estratégica utilizando entrevistas y encuestas aplicadas a los expertos y personal relacionado con la actividad empresarial. Se utilizó el método científico sistémico con la definición de los elementos de la institución, así como la interrelación entre estos. Lo cual ha permitido obtener como resultado mejorar el nivel competitivo empresarial. Se utilizó Balanced Scorecard. Concluyó que: a) La empresa estudiada tiene limitaciones en aspectos de administración empresarial, operativo, estratégicos que le permitan crecer, b) Se planificaron acciones organizativas estratégicas y se eliminaron los imprevistos, c) Se identificaron más fortalezas que debilidades.

Al respecto a nivel nacional según Vásquez (2016) en su trabajo de investigación titulada: Planificación estratégica y la gestión administrativa según el personal de la Sub Gerencia de Mantenimiento ESSALUD - 2016 determino la relación directa entre planificación estratégica y la gestión administrativa de la institución en mención. Investigación es de tipo hipotético-deductivo, el diseño es no experimental de nivel correlacional. Concluyó que: Existe relación directa y significativa entre planificación

estratégica y la gestión administrativa utilizando el enfoque prospectivo con vías a la orientación por resultados resaltando la capacidad de liderazgo y toma decisiones como ejes primordiales para este análisis.

Mientras que el aporte nacional de Rosas (2016) en su trabajo de investigación titulado: Planeamiento estratégico y su repercusión en la gestión empresarial del sector turismo de la región Puno, 2015 - 2016. La investigación pertenece al tipo de investigación explicativa, diseño no experimental. Se concluyó que: a) La formulación estratégica impacta en la gestión de empresas, a mayor enfoque estratégico mayor gestión en la empresa y esto se evidencia en una correlación directa y significativa, b) Si la empresa incrementa su conocimiento del planeamiento estratégico mejor estará preparada para gestionarla y c) La participación de la empresa en la planificación estratégica y la gestión de la organización está estrechamente vinculada.

Como fundamentación científica, tecnológica o humanística se reconoce la importancia de la herramienta de planeamiento estratégico y su surgimiento como parte de administración estratégica como soporte principal a la empresa a que alcance madurez en el mercado. La elaboración de un plan estratégico permite realizar una gestión empresarial más eficiente logrando una eficiencia en la organización o empresa. Diferentes autores han definido a planeamiento estratégico como el proceso que permite analizar el entorno, y posición de la empresa en el mercado con intención de que esté preparada para el cambio y la globalización bajo el concepto de dirección estratégica para la acertada toma de decisiones. Según Ansoff y MacDonell (1993) la planificación estratégica es la planeación a largo plazo donde se identifican inclinaciones o desvíos de los objetivos, amenazas, oportunidades, turbulencias y discordancias que pueden modificar las tendencias históricas.

El diagnóstico estratégico es un enfoque sistemático que permitirá realizar estrategias para determinar los cambios y potenciar las fortalezas para garantizar el éxito futuro de la organización. Por ello, consideran a planeación estratégica como una guía que permite orientar al resultado de los objetivos de la empresa y la aceptación total de los gerentes, jefes de mando medio y demás colaboradores pues consideraban como una actividad donde registran simplemente formatos. Según Steiner (1997) mencionó que la planeación estratégica conlleva a considerar 4 aspectos: a) El poder de las decisiones tomadas, b) el proceso, c) el conocimiento de cultura y d) estructura. Entonces, podemos concluir que planeación estratégica es herramienta de apoyo de la dirección estratégica. La

dirección estratégica la compone el nivel más alto de la estructura organizacional. Según Menguzzato y Renau (1995) indicaron que dirección estratégica debe basarse en una actitud estratégica que se centre no solo en la preocupación de eficiencia sino también de eficacia a través de su administración estratégica. Según Thompson, Gamble, Peteraf y Strickland (2012) mencionaron que administrar estratégicamente proporciona un plan con las acciones y el enfoque de empresa para alcanzar las metas y el crecimiento.

Según David (2003) definió al planeamiento estratégico como un instrumento por el que se obtiene la identificación de la situación actual que permite tomar decisiones adecuadas con los objetivos y políticas que se han formulado. La planificación estratégica como proceso produce la estrategia y permite actualizarla en el tiempo de acuerdo a la necesidad de la empresa. Y tiene 3 etapas: Planteamiento, implantación y evaluación de estrategia. La planeación estratégica permite a la organización: Ser más proactiva que reactiva y a ejercer control de su propio destino.

Según el Diccionario de Negocios de Colombia (2019) definió a planeamiento como la acción de la planear o de realizar la planeación. Por lo tanto, Planeación estratégica es una secuencia sistemática y coordinada que se orienta al futuro de la empresa, fija objetivos, se escogen alternativas determinando programas a largo plazo. Según Steiner (1997) indicó que planeación estratégica contribuye al cumplimiento de objetivos empresariales y tienen como objetivo guías estándares de la acción para la realización de los objetivos.

Según Koontz, Weihrich y Cannice (2012) indicaron que un proceso de planeación de estrategias es importante para un buen funcionamiento de acuerdo a exigencias del contexto deben definir una política de la organización más conveniente y de acuerdo a las facultades y medios para lograr la competitividad prolongada para la estructuración y coordinación de sus elementos a través de su esquema organizacional.

Según Chiavenato (2015) manifestó que la planeación estratégica es un proceso que permite formular y ejecutar las estrategias de la empresa con el objetivo de adecuarlas, según la finalidad para cual ha sido creada, de acuerdo a su entorno.

Según de D' Alessio (2008) mencionó sobre Proceso Estratégico a una colección de actividades en el que se apoya una empresa para lograr el marco establecida, para ayudar a proyectarse para obtener la formulación de las estrategias que se adecuen en la dirección de largo plazo de la organización. Es una actividad de importancia del gerente, responsable de desarrollarlo y administrarlo. Su iteración el seguimiento de su ámbito, es decir, de clientes

o consumidores. Esto permite que el Plan estratégico se ajuste constantemente luego del proceso de control y evaluación conlleva a que se actualice. Debe iniciar con la elaboración de la visión y misión de la organización.

La teoría de Planeamiento Estratégico según Ganga, Piñones y Valderrama (2014) indicaron que la planeación estratégica pertenece a la teoría de Administración por objetivos o también denominada Dirección por objetivos. Como parte de las nuevas miradas en administración de organizaciones impulsada por Peter Drucker consiste en un método de directrices de determinación con el uso estratégica y de la inspección administrativa.

Según López, Arias y Rave (2006) indicaron que la teoría neoclásica es la mejora de la teoría clásica como arquetipo de las empresas actuales que absorbe el aporte de todas las anteriores teorías de gestión. Este enfoque de teoría neoclásica no sustituye a la clásica, sino que toma herramientas enfocadas en el planeamiento estratégico orientado a objetivos cuyo principal exponente es Peter Drucker en 1954 con la Teoría neoclásica de la administración por objetivos.

Según Drucker (2011), la administración por objetivos prioriza la determinación de áreas claves para fijar retos y evaluar los resultados. Los factores a medir son: a) La posición de la empresa en el sector al que pertenece basado en su potencial, b) La innovación de sus productos y servicios como evolución, c) Productividad, d) Rentabilidad, e) Recursos físicos y financieros, f) Rendimiento y desarrollo del directivo, g) Rendimiento y actitud de los trabajadores e i) Responsabilidad social de la empresa. Indicó además que, unas décadas posteriores al cambio de siglo, se diseñaron todos los enfoques principales de la administración moderna considerando los desarrollos ocurridos en muchos países como: Tecnología, desarrollo organizacional y mejoras del enfoque clásico.

Hernández (2011) indicó que la Teoría Neoclásica Administrativa dirigió importancia de objetivos o finalidad de la empresa, sin considerar las "actividades-medio" donde el enfoque principal estaba basado en el "proceso" y la preocupación mayor en las "actividades", ahora todos se centran en los resultados y objetivos alcanzados. La importancia es lograr la eficacia. Esta teoría Neoclásica no buscaba reemplazar a la teoría Clásica sino buscaba el perfeccionamiento. Esta escuela está basada en los pensamientos de Taylor y Fayol. La diferencia es que la teoría Neoclásica incluye nuevos procesos técnicos. La teoría neoclásica organiza a la empresa con los nuevos cambios económicos y tecnológicos. Por esta razón se está escogiendo trabajar la teoría neoclásica en el presente

trabajo de investigación.

Drucker (2011), denominó al The Activity Trap como la farsa del día a día, en el que los directivos se comportaban de manera reactiva y no proactiva o visionaria. Por ello, surge el planeamiento estratégico como herramienta de análisis para el direccionamiento por objetivos. Administración por objetivos es un proceso que unifica alcanzar los objetivos de crecimiento con el desarrollo del negocio. Por ello, considera el equilibrio de la gestión de empresa. Es directriz para la planeación y evaluación. Los directivos y los empleados en consenso definen aspectos prioritarios y establecen objetivos a lograr en un espacio y tiempo determinado con términos tangibles que busca el seguimiento del desempeño, procediendo a las correcciones inmediatas. Con esta técnica, el proceso de planificación no era responsabilidad exclusiva de la cúpula directiva de la empresa, sino que sería delegado a todos en la organización.

Según Pulido (2008) indicó que Michael Porter, teórico sobre Administración Estratégica argumentó que la planeación estratégica hace que la estrategia no este ajena a su implementación. El enfoque estratégico no es rígido o estático. Sino que informa a la organización las acciones frecuentemente. Y que para el seguimiento se busca comunicar dinámicamente por esto, se fijan indicadores que permitan observarse y corroborarse que las acciones diarias están vinculados los objetivos individuales de los colaboradores con los de la empresa.

Según Jaimes, Bravo, Cortina y Pacheco (2010) indicaron que la planeación estratégica está fundamentado con la teoría de gestión del conocimiento e indicó que Laura Zapata (2001), en su estudio relacionado con el tema, presentó los autores que han aportado en favor a este prototipo como: Nonaka Takeuchi (1995), Kogut Zander (1992), Szulanski (1996), Fiddler (2000) y Gupta y Govindarajan (2000), y comparten el pensamiento que el now how (conjunto de conocimientos) de la organización es el principal elemento que convierte a la empresa en única y con potencial suficiente para enfrentarse a la competencia.

Según Olortegui (1995) indicó que la Teoría Burocrática cuyo autor principal fue Max Weber fue simultáneo a la escuela de administración científica y como resultado de la teoría de proceso administrativo. Debido a esto fusiono el ordenamiento económico y político de la sociedad. Esta teoría da a entender la división del trabajo en niveles definidos con claridad basándose en autoridad legal. Las clases de autoridad vienen a ser: Tradicional, carismática y racional-legal.

David (2003) manifestó que el modelo o arquetipo de Planificación estratégica presenta las fases de: a) Formulación de la estrategia que consiste en: a) Desarrollo de las declaraciones de la visión y la misión, ejecución de auditoría externa e interna, definición de objetivos a largo plazo y la elaboración, creación, valoración y elección de la estrategia, b) Establecimiento de estrategias que reúne actividades de prioridad como: Determinación de asuntos de gerencia, determinación de asuntos de marketing entre otras áreas que proporcionan información a la alta dirección, c) Valuación de estrategia para la medición de indicadores y rendimiento. La etapa más exigente y de mayor dedicación es la de acción estratégica consiste en movilizar a los integrantes de la empresa y mando medios para ejecución de planes tácticos y operacionales. En la etapa de evaluación estratégica los gerentes deben ser comunicados de que estrategias no funcionan adecuadamente y este es el medio principal para corroborar los resultados. Además, existen 3 actividades importantes: a) Inspección de factores externos e internos, b) Medición de rendimiento y c) Toma de acciones correctivas.

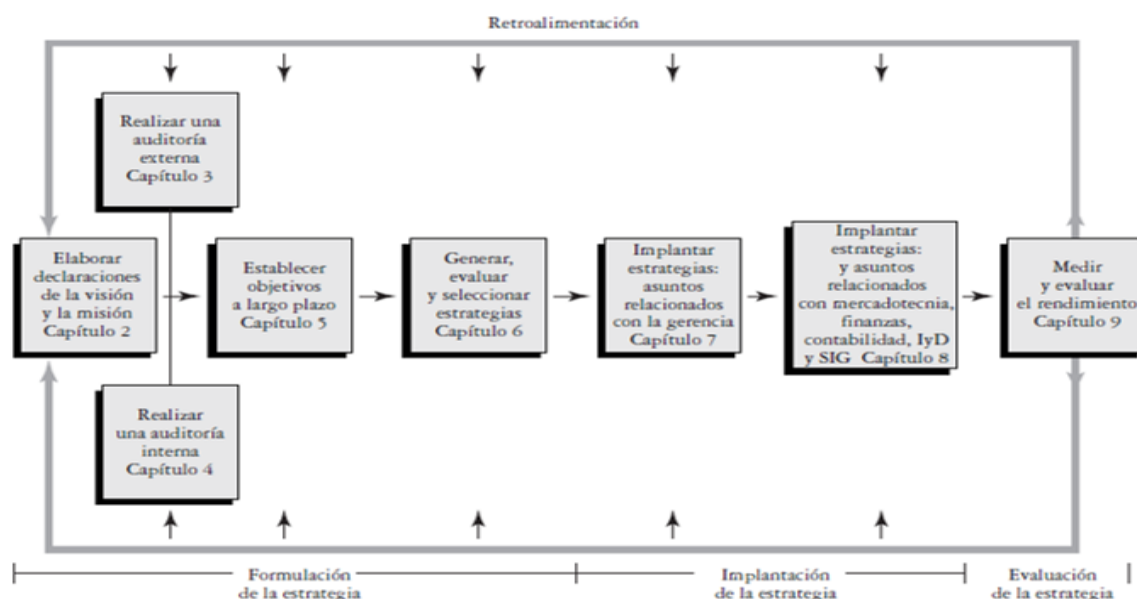


Figura 1. Modelo de Planeación estratégica. Conceptos de Administración Estratégica.

Fuente: David (2003)

Según Kaplan y Norton indicó que el modelo de Plan estratégico de la empresa debe estar dentro del proceso de planificación estratégica, como utilización de instrumentos como ayuda a que la estrategia se visualice en un cuadro de mando integral. Siendo un instrumento primordial en la elaboración de planes de negocio que permiten transformar la misión en estrategias que logren alcanzarse en objetivos e indicadores organizados a través de cuatro

puntos de vista como son: Financiera, cliente, procesos internos y aprendizaje y crecimiento. Logrando un balance entre objetivos de corto y mediano plazo para lograr los resultados esperados. Se rige por una estructura organizacional vertical.

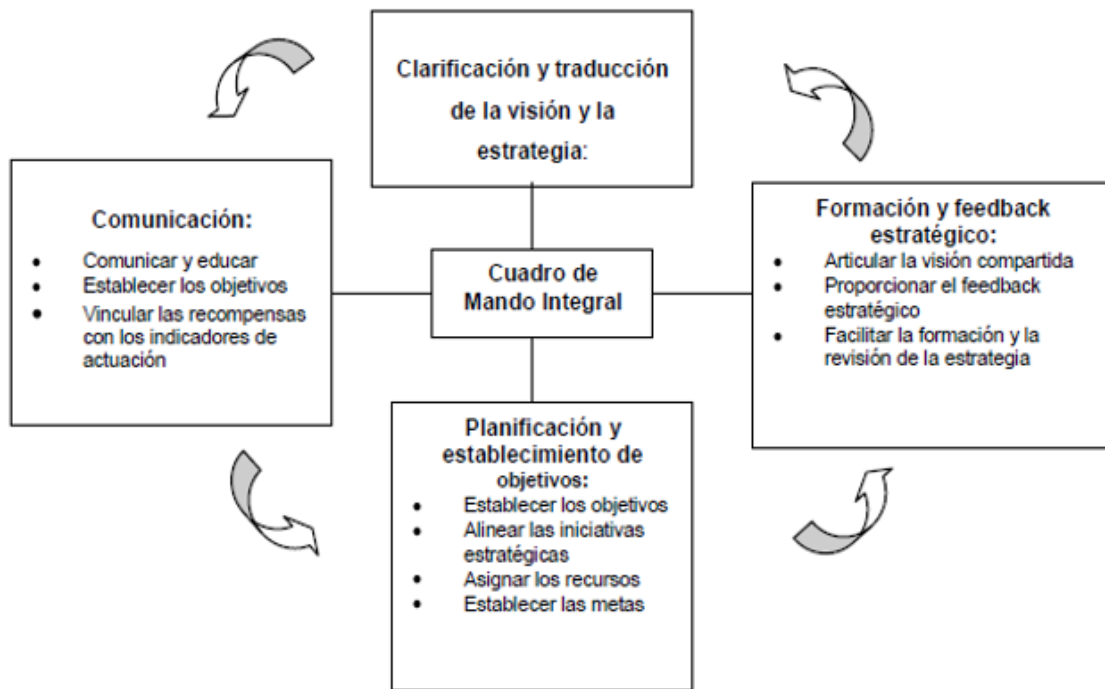


Figura 2. El Cuadro de Mando Integral como estructura o marco estratégico para la acción.
Fuente: Kaplan y Norton (1997)

Según Goodstein, Nolan y Pfeiffer (2005) indicaron que la planificación estratégica aplicada cuyo enfoque va orientado para empresas de pequeña y mediana magnitud. Este modelo consta de nueve fases secuenciales: a) Planeación: Se refirieron a que para planear importa el involucramiento de la empresa como proceso y reconocer el staff de planeación integrado por los altos directivos permanente, b) Investigación de los valores tiene que ver con el diagnostico de valores actuales y los que se pretende alcanzar de todos los miembros de la empresa, modo de pensar y educación como empresa, c) Planteamiento de la misión: Debe ser clara de acuerdo al negocio de la empresa, d) Boceto de la estrategia: Obliga a determinar los objetivos del negocio a través de la elaboración de los principales indicadores relacionados al éxito, e) Inspección y control del desempeño actual y compáralas con los objetivos y establecimiento de brechas, f) Análisis de brechas: Comparar el resultado de la auditoria del desempeño con aquellos importantes para elaborar el plan estratégico, g) Incorporación de los planes tácticos, h) Planeación de Contingencias: Identifica riesgos internos y externas importantes, se elabora los planes para probables escenarios y

finalmente, i) Implementación de planes: Es la iniciación de los planes tácticos y operativos.

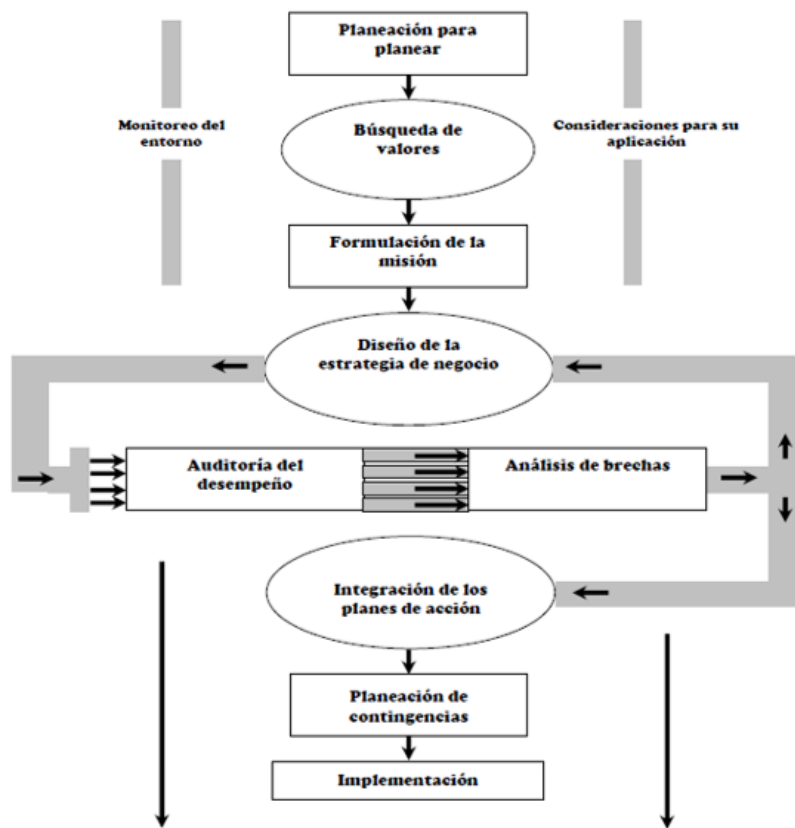


Figura 3. Modelo de Planeación Estratégica

Fuente: Goodstein, Nolan y Pfeiffer (2005)

Para la definición y análisis de las dimensiones de planeamiento estratégico se va a considerar el autor D' Alessio quien toma el modelo de David (2003). Quien indicó que la planeación estratégica tiene 3 etapas: a) Planteamiento, b) Implementación y c) Control y evaluación de estrategias. En la etapa de Planteamiento o Formulación de estrategias es importante hacer el diagnóstico actual de la organización. Por ello, se debe analizar si la visión, misión y valores de la organización son los adecuados.

Según David (2003) mencionó que la visión plantea los desafíos para su logro. La visión debe ser sintetizada, que quepa en una oración y diseñada por los directivos.

Según Munch (2011) indicó que la visión determina el sentido de la empresa, propone desafíos, motiva al ingenio y coordina trabajo en equipo. Es la formulación de lo que desea alcanzar en el futuro la empresa.

Según D' Alessio (2008) indicó como visión a que es a lo que la empresa quiere llegar a ser. Es una puntualización de lo que la empresa aspira en el futuro. Incluye una óptica a largo plazo partiendo de una evaluación del estado actual con fines futuros. Mientras

que la misión se refiere a lo que caracteriza a la empresa para alcanzar el éxito. Es decir, es el ejercicio de analizar si la empresa ofrece de manera eficiente sus recursos, capacidades y competencias. En relación a los valores corporativos y políticas son considerados como los principales controles, directivas o reglamentos en una organización que regulan las actividades y guía a la toma de decisiones. A la vez contribuye en el establecimiento de cultura de la organización. Como parte del análisis externo surge la necesidad de tener en cuenta a la herramienta llamada Matriz EFE que resume y evalúa elementos externos influyentes en la empresa como: Política, gubernamental y legal (P); económica y financiera (E); social, cultural y demográfica (S); tecnológica (T) y ecológica y ambiental (E); cuyo resultado es el análisis llamado PESTE; para tangibilizar los resultados en las oportunidades y amenazas identificadas de acuerdo a su entorno.

Según Munch (2011) refirió a misión como esencia de la empresa, su formulación es más importante del proceso de planeación. Y debe ser: Amplia, motivadora, permanente y congruente. Mientras que los valores de la empresa con su ejercicio se convierten en actitudes y conductas progresivamente. Para generar esta conducta en resultados esperados en la empresa.

Según David (2003) mencionó respecto a misión que sirve para identificar los valores y prioridades de una organización. Y obliga a los estrategas a pensar en el alcance de las operaciones y a evaluar el atractivo de futuros mercados.

D' Alessio (2008) indicó sobre la herramienta Matriz de Perfil Competitivo (MPC) que identifica a los competidores primordiales de la organización, las fortalezas y debilidades que estos manejan y como se sitúan frente a sus competidores del mismo sector para inferir las probables estrategias fundamentadas en los atributos de sector al que pertenecen. En cambio que en temas de análisis interno de la empresa la herramienta Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI) resume y revisa las principales fortalezas y debilidades de áreas funcionales de negocio. Y proporciona la situación actual de cómo se encuentra las interacciones de estas áreas. Los objetivos a largo plazo (OLP) en la empresa son el producto que la organización pretende lograr tras implementar las estrategias externas específicas escogidas, las cuales conllevan hacia la visión establecida. El tiempo para estos objetivos y sus estrategias debe ser coherente con la visión y dependerá de la organización, sus productos y las fases de vida que tenga la organización son relativos de acuerdo a su realidad.

Referente a estrategia afirmó, que una vez definida y seleccionadas las estrategias, es fundamental su evaluación en base a 4 consideraciones importantes: Solidez, relación, posibilidad y utilidad. Se aceptan las estrategias que cumplen con las consideraciones. Si se opta alguna estrategia que no filtro alguna de las consideraciones se asume el riesgo durante la implementación. Existen las estrategias externas alternativas consideradas a aquellas que debe desarrollar la empresa para poder concretar la visión establecida denominadas también como alternativas. La formulación de estrategias tiene 3 etapas clásicas: Entrada (insumos), emparejamiento (proceso) y salida (productos). Los productos son producto del proceso estratégico. Las estrategias internas son las que la organización desarrolla al interior de sí misma como mejora continua antes o durante la implementación de las estrategias externas. La fase más importante de planeamiento de estrategias que tiene como instrumentos a utilizar para el diseño de estrategias es la: Matriz FODA (Por las siglas F de Fortalezas, O de Oportunidades, D de Debilidades y A de Amenazas) entre otras herramientas o que se mencionara a lo largo de la presente investigación para facilitar la elección de estrategias. Siendo esta herramienta una de las más vistas y reconocidas por los especialistas. Este fue creado por Weihrich (1982) clasifica en 4 partes valiosas: Solidez, relación, posibilidad y utilidad. Llamadas también como: Fortalezas y oportunidades (FO), debilidades y oportunidades (DO), fortalezas y amenazas (FA) y debilidades y amenazas (DA). El resultado de este análisis a modo de pares ordenados da como producto las estrategias que serán elegidas.

Para D'Alessio (2008), la matriz PEYEA es la herramienta que establece la posición estratégica de la empresa o describe unidades de negocio más conveniente. Donde muestra elementos y además clasifica en: Fortaleza financiera versus ventaja competitiva en extremos de alto y bajo que integran cuatro cuadrantes, con su respectiva posición estratégica básica como: agresiva, conservadora, defensiva o competitiva. A diferencia de la matriz que fue desarrollada por la consultora Boston ilustra una visión clara de colaboración del mercado y la posteridad de efectivo en efecto logrado en la tasa de crecimiento de ventas en el sector de liquidez. Donde muestra divisiones de la empresa formulando estrategias específicas. Conforman el portafolio de negocio donde se comparan cada unidad de negocio.

Mientras que la matriz Interna – Externa (IE) presenta las divisiones o productos de la organización, situándolos en una de nueve celdas por medio de 2 dimensiones, que son los puntajes ponderados considerando los resultados de la elaboración de las matrices EFE

y EFI por cada división. Las divisiones son plasmadas en la matriz interna-externa por una pequeña circunferencia, cuyo tamaño es similar al porcentaje en referencia a las ventas de la empresa, y por la zona sombreada de la pequeña circunferencia, relacionada al porcentaje de la contribución a las utilidades de la empresa. La implementación de las estrategias se trata de la ejecución del enfoque estratégicos aterrizados a la realidad de la organización. En esta fase es necesario integrar las acciones planificadas para la ejecución de tareas que generen valor en la empresa. Es importante considerar: Adaptación al cambio, realizar el seguimiento al cambio que conllevo su implementación y comprometer a los gerentes divisionales y responsables de áreas en la ejecución de las actividades estratégicas.

El instrumento de la investigación a través del cuestionario fue completado por los colaboradores de mando alto y medio, así como operativo de la consultora de servicios de tecnología de la información para conocer el nivel de planeamiento estratégico y la gestión empresarial.

D' Alessio (2008) se refirió a los objetivos de corto plazo como indicaciones sobre los cuales se ejecutan las estrategias concisas y que puedan ser revisadas periódicamente que deben ser medidos y dadas a conocer junto con la optimización de sus recursos a utilizar. La formulación adecuada de la estrategia seleccionada no concreta la implementación correcta sin observaciones pues la implementación es rigurosa y propensa a riesgos. La evaluación y el control de estrategias es un proceso continuo debido a los constantes cambios externos de la empresa, la competitividad de otras empresas vinculadas al sector y la demanda obligan a un planeamiento estratégico dinámico. El enfoque de planeamiento estratégico estático realizado antiguamente en elaboración duraba meses y no captaba la velocidad de cambios de factores externos. Lo importante es que los planeamientos estratégicos dinámicos y actuales se ajustan permanentemente lo desarrollado para no gerenciarse sin rumbo.

Según David, (2013) la matriz Gran Estrategia también se llama Estrategia primordial para ejecutar estrategias alternas, utilizando dos mediciones de evaluación: Situación de competencia y demanda de su servicio o producto.

Según Munch (2011) definió que los planes estratégicos deben tener las siguientes características: Factibles, objetivos y cuantificables, flexibles, unificados y dinámicos por el constante cambio de estrategias que pueda requerirse. Los planes se caracterizan por: a) Factibles: Los planes deben ser realizables y adaptables a escenarios posibles con referencia de la realidad del sector al que pertenece y el producto final posible de lograr, b) Objetivos

y cuantificables: Deben ser basados en data real, razonamientos cuantificados y medibles. Deben utilizar datos, estadísticas, datos numéricos entre otros similares para evitar riesgos y errores para el progreso de los planes, c) Flexibles: En la elaboración del plan debe definir espacios que faciliten adecuarse a escenarios y condiciones imprevistas para un rápido ajuste, d) Permitir la unificación: Los planes específicos de la organización están obligados a estar integrados a un plan general y a conseguir el logro de elementos estratégicos de la empresa y e) Cambio de estrategias: El plan debe enfrentarse a requisitos no contemplados, sean oportunidades o amenazas en escenarios no frecuentes, para que de ser necesario se puedan ajustar y crear estrategias alternas.

La definición de Gestión empresarial según Ramírez (2005) indicó que la viabilidad de esta variable está determinada por habilidades fundamentales que solo el desarrollo de nuevos conocimientos y herramientas, entre ellas las estratégicas ayudan a ampliar la capacidad y habilidad de la gerencia para adaptarse y cambiar en un mercado exigente.

Según Sánchez (2003) indicó que la gestión de los empresarios según las características que asuman sus procesos de planeamiento y las estrategias que formulen trae consecuencias en los resultados de la empresa.

El modelo de Gestión empresarial según Luna (2014) refirió que trata motivar a las personas de toda la organización con la intención de obtener logros de forma efectiva evitando riesgos. Cuya preocupación es seleccionar actividades orientadas al resultado para el cual ha sido diseñado con los recursos disponibles y optimizando su uso.

Según Martínez (2013) manifestó que gestión empresarial es una secuencia guía de objetivos empresariales que aporta herramientas para su valuación. Considera importantes discrepancias de la concepción clásica versus la moderna que considera el control de gestión.

a) La concepción clásica de control de gestión se limita a un control de operación que utiliza un sistema de información contemplado en contabilidad por costos. A diferencia del control de gestión moderno unifica elementos y considera la interrelación entre sus componentes. El control de gestión de la actualidad contempla importancia en planear y su control se basa en un enfoque estratégico enriquecido en factores netamente tácticos. La gestión de empresa consiste en que las entidades reflexionen sobre las limitaciones que trae una organización funcional no dinámica atrayendo la evasión de responsabilidades y su limitación al tratar de mejorar de los procesos que realizan. También considera como es técnica de directivos y mando medio cuya mejora constante hace que la empresa sea competente y exitosa. Por ello,

es el proceso que guía los objetivos de la organización y es un instrumento para evaluar como realiza su administración de recursos.

Según Ortega (2008) definió que las características de la gestión de empresas son: a) Potenciar la administración en zonas claves de la compañía, b) Referencian un contexto que posibilita actuar rápidamente, c) Proporciona la delimitación en la selección de decisiones, d) Prevén escenarios para afrontar las crisis, e) Persevera en fomentar un buen clima de trabajo y estimulan la mejora continua, f) Afianza elementos utilizando métodos, g) Establecen las bases para el seguimiento de la ejecución y h) Concientiza entre los miembros de la organización a los aportes en favor de la organización.

Según Prieto (2011) mencionó sobre la gestión de empresa que está constituida por 5 etapas y cada una contiene actividades primordiales:

a) Elaboración: Consta de 2 sub etapas:

a) Investigación: a) Decidir el propósito, b) Recopilar información, c) Confrontación externa y d) Asesoramiento de especialistas.

b) Puesta en marcha: a) Aplicación de controles seleccionados, b) Procedimientos oficializados y c) Formalizaciones de funciones.

b) Consentimiento: a) Revisar cómo se administra la empresa, b) Consultar a juicio de expertos, c) Conseguir el respaldo de la alta dirección y d) Comunicación asertiva con los involucrados.

c) Expansión: a) Comunicar la gestión a todos los niveles, b) Nombrar quienes serán los encargados de comunicar la gestión y c) Recibir y mejorar las propuestas de mejora de la gestión.

d) Adaptación: a) Afianzar la realización de la operación de los controles, b) Delegar obligaciones de evaluación de los controles y c) Organizar la adaptación integral en la entidad.

e) Comprobación: a) Identificar las variantes de los controles para su corrección, b) Verificación frecuente de los controles, c) Control y seguimiento de la aprobación del control, d) Realizar mejoras oportunas y e) Afrontar con dinamismo las actualizaciones en los controles.

Según Luna (2014) definió que gestión empresarial comprende de las dimensiones y las define de la siguiente manera: a) Identificación, consiste en definir la misión, visión, valores, objetivos, estrategias, políticas entre otros elementos estratégicos que deben lograrse

a través de actividades a realizar, b) Organización que se entiende como elección de las acciones posibles a realizar de acuerdo a la adecuación de la organización a partir de los medios con los que cuenta actualmente y con los probables, c) Realización es aplicar la iniciativa de la dirección estratégica a través del manejo de habilidades blandas como: Liderazgo, comunicación y motivación por convicción y d) Control de la ejecución que consiste en afianzar la elaboración de la planeación con demás recursos fijados en la alternativa correctiva seleccionada. Indicó que la gestión empresarial en una organización se caracteriza por la afectación del grupo de personas a la que pertenecen con intención de obtener rendimientos financieros para el mejoramiento de recursos. La organización necesita de un plan e inspección que permita cumplir la misión, visión y objetivos estratégicos, presupuestos, y otros elementos de orientación estratégica para un control de la gestión a través de las estrategias.

Según Hernández (2011) indicó que gestionar una empresa se caracteriza por la información vital que es capaz de empoderar una entidad para la adecuada administración. En el esfuerzo de lograr que la empresa exista y progrese, la organización está obligado a convertirse en un elemento dinámico de cambio y tecnología. En temas de teoría de la Gestión Empresarial indicó los importantes aportes de la Teoría de clásica de Administración Funcional según Fayol ha de tenerse en cuenta estos preceptos de gestión administrativa: a) Planear: Es elaborar un plan de acción para el futuro, b) Organizar: Refiere a facilitar los recursos para ejecutar el plan, c) Dirigir: Guiar y evaluar a los empleados para realizar el trabajo óptimo para alcanzar lo planificado, d) Coordinar: Consiste en unificar esfuerzos y asegurar que se comparta la información para solucionar los problemas y e) Control: garantizar que las cosas ocurran de acuerdo con lo planificado y ejecución de las acciones correctivas necesarias de las desviaciones encontradas.

Según Olortegui (2015) indicó respecto a las teorías de administración, que la teoría del Proceso Administrativo, con el fundador Henry Fayol creo 14 principios de administración motivo de efectividad global a considerarse eran: a) Segmentación del trabajo, b) Mando y compromiso, c) método, d) entidad de mando, e) dirección, f) Partir de intereses individuales a los intereses generales, g) remuneración, h) integración, i) jerarquía o escalamiento, j) orden, k) equidad, l) estabilidad en un cargo, m) decisión y n) espíritu de equipo. Las modernas teorías administrativas son: a) Teoría General de Sistemas y b) La teoría de administración de contingencias.

a) Teoría general de Sistemas cuyo máximo exponente es Bertalanffy (1968) refirió que los sistemas pertenecen también a otros sistemas de mayor envergadura como ejemplo: Las moléculas están incluidas en los tejidos, los tejidos están incluidos en los órganos y los órganos están incluidos en los organismos y que los organismos están incluidos en las culturas. Los sistemas son abiertos debido a que cada sistema forma parte de otro sistema mayor o menor cuando deja de interactuar procede a desintegrarse.

b) Teoría Administrativa de Contingencias sostiene que las empresas son sistemas que se interrelacionan con el exterior, permitiendo observar las diferencias de sus variables internas y externas con la ejecución de actividades administrativas. Los investigadores Chandler, Burns y Stalker y Lawrence y Lorsch apartados intentaron investigar si las empresas ponían en práctica los principios de la teoría de proceso administrativo: Los resultados fueron increíbles porque se dieron cuenta que no existe técnica infalible o perfecta para organizar, sino que lo verdaderamente importante a tomar en cuenta en las empresas es cómo enfrentarse a las circunstancias. Y que intervienen factores como: a) El ambiente y b) la tecnología. a) El ambiente que puede ser: General o de la Tarea. Cuando una organización escoge su producto o servicio y cuando elige el mercado donde pretenda colocarlo, b) La tecnología, tiene influencia en las decisiones organizativas. Todas las organizaciones utilizan algún tipo de tecnología para realizar sus operaciones y esta tecnología puede ser de 2 tipos: Tecnología incorporada (bienes físicos como maquinaria utilizada en la producción) y Tecnología no incorporada (conocimiento que tiene las personas, que son fundamentales para la producción).

Según Medina y Ávila (2002) indicaron que la teoría de Administrativa de contingencia es una consecuencia del enfoque de Sistemas Abiertos que dio como resultado el diseño contingente o situacional en la década de 1970, por Chandler, Woodward, Burns y Stalker, y Lawrence y Lorsch, que refirieron a las organizaciones y sus ambientes. Estos estudios presentaron un análisis de la estructura de la organización y su funcionamiento, el cual depende de los ambientes y la interdependencia entre la organización y el ambiente. Señalaron que el concepto de las técnicas de administración que influyen al logro de los objetivos organizacionales puede variar en diferentes circunstancias. El administrador identifica cuáles técnicas, en determinadas situaciones y ante un determinado momento y circunstancias particulares, contribuirán a la obtención de las metas de las organizaciones. Este enfoque es humanista e incluye factores situacionales, como la tecnología y la relación

de la organización con el medio ambiente económico.

Por ello, en la presente investigación se tomará como referente la nueva Teoría administrativa de contingencia de Chandler ya que los aportes de análisis externo se relacionan con el que se realiza durante el planeamiento estratégico. Además, al tratarse de una consultora de servicios de Tecnología de la Información donde se desea implementar este planeamiento para mejora de su gestión empresarial, se pretende absorber, los aportes de importancia como: Tecnología y la innovación a diferencia de las otras teorías.

Como justificación teórica la presente tesis permitirá describir el planeamiento estratégico en una consultora de servicios de tecnología de la información que aportará en proponer estrategias para lograr la competitividad de la empresa en el mercado nacional. Se necesitará estar en constante monitoreo, control y seguimiento de los resultados para mejorar el planeamiento estratégico y actualizar las estrategias en base a la observación y según los resultados esperados por la dirección de la organización. Servirá como referencia con fines de conocimiento y pedagógicos a aquellas empresas que necesiten implantar un plan estratégico o a aquellos investigadores que desean ahondar en el desarrollo de nuevas investigaciones a fin de mejorar la variables y dimensiones analizadas en la presente tesis.

La presente tesis como justificación metodológica aportará al conocimiento sobre la importancia del planeamiento estratégico en las consultoras de tecnologías de la información para mejorar sus estrategias empresariales. Se tomará la teoría neoclásica de administración orientada a la administración por objetivos el cual toma como eje principal la herramienta planeación estratégica bajo el modelo de Planeación estratégica de David y usando como referente el enfoque del autor D'alessio como estructura de la variable independiente. Y para la variable 2: Gestión empresarial se tomará en cuenta el aporte de la nueva teoría administrativa de contingencia que considera la influencia de factores externos en la gestión empresarial y se relaciona con el análisis de factores externos que también se realiza durante el planeamiento estratégico que se desea implementar. El modelo de gestión empresarial será considerado el desarrollado por Luna.

La presente investigación como justificación practica describe el nivel del planeamiento estratégico para la consultora ya que responde a la necesidad de incrementar la competitividad de la empresa consultora para lo cual se debe direccionar en un planeamiento estratégico definido y su relación con la gestión empresarial.

El problema general es identificar y responder a la interrogante: ¿Existe relación

entre el planeamiento estratégico y la gestión empresarial de la consultora de servicios de tecnologías de la información en una consultora de servicio, San Isidro, 2019?

Por lo cual surge la necesidad de resolver el problema específico 1 respecto a ¿Cuál es la relación entre planteamiento o formulación de estrategias y la gestión empresarial en una consultora de servicios de Tecnologías de la Información, San Isidro, 2019? También se requiere conocer el problema específico 2 que resolvería la interrogante sobre ¿Cuál es la relación entre la implementación de estrategias y la gestión empresarial en una consultora de Tecnologías de la Información, San Isidro 2019? Y finalmente resolver la pregunta que conlleva a conocer el problema específico 3 que consiste en identificar ¿Cuál es la relación entre el control y evaluación de estrategias y la gestión empresarial en una consultora de servicios de Tecnologías de la Información, San Isidro, 2019?

Una vez, analizado el problema general y los específicos continuaríamos analizando sobre si, existe relación entre el planeamiento estratégico y la gestión empresarial de una empresa de tecnologías de la información, San Isidro, 2019 para luego formularnos y plantear las hipótesis específicas como por ejemplo: La hipótesis específica 1: ¿Existe relación directa y significativa entre el planteamiento o formulación estratégica y la gestión empresarial en una empresa de tecnologías de la información, San Isidro, 2019?, Hipótesis específica 2: ¿Existe relación directa y significativa entre la implementación de las estrategias y la gestión empresarial en una consultora de tecnologías de la información, San Isidro, 2019?, Hipótesis específica 3: ¿Existe relación directa y significativa entre el control y evaluación de estrategias y la gestión empresarial en una consultora de tecnologías de la información, San Isidro, 2019?

Plantearnos las hipótesis nos conlleva a cumplir con los objetivos de la investigación. Nuestro objetivo general de investigación vendría a ser: Determinar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y gestión empresarial en una consultora de Tecnologías de la Información, San Isidro, 2019. Mientras que los objetivos específicos vendrían a ser: Objetivo Especifico 1: Determinar la relación que existe entre el planteamiento o formulación de estrategias y la gestión empresarial en una consultora de Tecnologías de la Información, San Isidro, 2019. Objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre el implementación y la gestión empresarial en una consultora de Tecnologías de la Información, San Isidro, 2019. Y finalmente el Objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre el control y evaluación de estrategias y la gestión

empresarial en una consultora de Tecnologías de la Información, San Isidro, 2019.

II. Marco metodológico

Variables

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostuvieron que la variable es una propiedad que puede tener diversos valores y cuya variación puede medirse. Debido a que la variable puede aplicarse a un grupo de personas u objetos, pueden adquirir diversos valores.

Para la variable 1: Planeamiento estratégico se tomará en cuenta las dimensiones y se analizará sus respectivos indicadores:

Para la dimensión: Planteamiento o formulación de estrategias; el análisis situacional y el nivel de conocimiento sobre los indicadores: Visión, misión, objetivos, FODA y valores de la consultora.

Para la dimensión: Implementación; el análisis situacional y nivel de conocimiento sobre los indicadores: Segmento de mercado, fidelización de clientes, ventajas competitivas, innovación, globalización y talento humano.

Para la dimensión: Control y seguimiento; se consideraría el análisis situacional y el nivel de conocimiento sobre los indicadores: Auditoría Interna y Desempeño Laboral.

Para la variable 2: Para Gestión empresarial se tomará en cuenta las dimensiones y se analizarán los siguientes indicadores:

En la dimensión: Identificación; Analizaremos el conocimiento sobre la visión, misión, valores y estrategias, plan estratégico y principios de dirección.

Para la dimensión: Organización; Se analizará el conocimiento sobre Evaluación de habilidades y funciones de dirección y líderes, Delegación de funciones y Evaluación de personal por actitudes y aptitudes.

Para la dimensión: Ejecución; Se analizará el conocimiento sobre Efectividad de marketing, producción de servicios, capacidad de innovación, gestiones de recursos humanos y valor añadido.

Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variable: Planeamiento estratégico

Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel	
Planteamiento o formulación de estrategias	Nivel de conocimiento sobre la Visión de la empresa.	1, 2, 3			
	Nivel de conocimiento sobre la misión de la empresa.	4, 5, 6		Malo [14 - 33]	
	Nivel de conocimiento de los objetivos estratégicos.	7, 8, 9		Regular [34 - 51]	
	Nivel de conocimiento del FODA de la empresa.	10, 11, 12, 13		Bueno [52 - 70]	
	Nivel de conocimiento de los valores de la empresa	14			
Implementación de estrategias	Segmentación de mercado				
	Captación de contratos de servicios de clientes del segmento objetivo.	15, 16, 17			
	Fidelización de clientes: Nuevos servicios contratados y cantidad de servicios con renovación de contratos.	18, 19, 20	Policotómica Totalmente en desacuerdo (5) En desacuerdo (4)		Malo [36 - 84]
	Ventajas competitivas: Alianzas estratégicas con proveedores.	21, 22, 23	Ni en desacuerdo ni de acuerdo (3) De acuerdo (2)	Malo [15 - 35] Regular [36 - 55]	Regular [85 - 132] Bueno [133 - 180]
	Innovación: Mejora en la innovación en la cultura de la empresa.	24, 25	Totalmente de acuerdo (1)	Bueno [56 - 75]	
	Globalización: Participación directa y activa con conocimiento de las empresas competidoras.	26			
	RR.HH: Capacidad y entrenamiento promedio de los colaboradores.	27, 28, 29			
Control y evaluación estratégica	Auditoría Interna: Mejoramiento de procesos internos.	30, 31, 32, 33		Malo [7 - 16] Regular [17 - 26]	
	Evaluaciones de desempeño a los colaboradores.	34, 35, 36		Bueno [27 - 35]	

Tabla 2

Operacionalización de variable: Gestión Empresarial

Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel	
Identificación	Nivel de conocimiento sobre la Visión de la empresa	1	Policotómica	Malo [4 - 9]	Malo [41 - 96]
	Nivel de conocimiento sobre la Misión de la empresa	2		Regular [10 - 15]	Regular [97 - 150]
	Nivel de conocimiento de los valores corporativos	3		Bueno [16 - 20]	Bueno [151 - 205]
	Nivel de cumplimiento de metas alcanzadas	4			
Organización	Estructuración de la organización	5	Totalmente en desacuerdo (5) En desacuerdo (4) Ni en desacuerdo ni de acuerdo (3) De acuerdo (2) Totalmente de acuerdo (1)	Malo	
	Áreas cubiertas con personal idóneo	6		[18 - 42]	
	Procesos elaborados	7		Regular	
	Elaboración de funciones, MOF, estructuración jerárquica, diseño y estructuración del organigrama, diseño del ROF.	8, 9, 10, 11, 12		Bueno	
	Distribución de empleados	13		[43 - 66]	
	Diseño de procesos	14		[67 - 90]	
	Competitividad de RR.HH en tareas	15			
	Rotación de personal por competencias	16			
	Procedimientos formalizados	17			
	Ascensos del puesto por desempeño	18			
	Evaluación de desempeño	19			
	Delegación adecuada de funciones	20			
	Funciones directivas	21			
	Evaluación del personal	22			
Ejecución	Efectividad del marketing	23		Malo	
	Ventaja competitiva de productos	24		[9 - 21]	
	Capacidad de innovación	25		Regular	
	Gestiones de RR.HH	26		[22 - 33]	
	Valor añadido	27		Bueno	
	Procesos formalizados	28		[34 - 45]	
	Planificación de actividades	29			
	Improvisación de actividades	30			
	Liderazgo en la formalización de procesos	31			
		32			
Control	Autoevaluación de directivos	32		Malo	
	Sistema de control de procesos de ventas	33		[10 - 23]	
	Sistema de control de proyectos de tecnologías	34		Regular	
	Sistema de control de adquisiciones de servicios	35		[24 - 37]	
	Sistema de control de procesos de marketing	36		Bueno	
	Sistema de control de inventarios	37		[38 - 50]	
	Sistema de control Financiero	38			
	Sistema de control de evaluación de desempeño	39			
	Uso de información del proceso de evaluación de personal	40			

Metodología

El tipo de investigación es cuantitativo según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicó que el enfoque cuantitativo se basa en la elaboración de hipótesis, la recolección y el análisis de datos. Al mismo tiempo, la medición y el método de investigación es Hipotético-deductivo. Se realizó la observación de las variables y sus dimensiones en la presente tesis, de las cuales se identificaron los problemas respectivos. Las variables fueron analizadas de manera específica en la consultora de tecnologías. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) este método comienza con la teoría y derivan en expresiones lógicas llamadas “hipótesis” que el responsable del trabajo pretende probar. A través de la encuesta se realizó la recolección de los datos de manera anónima y por individuo. Para encuestar previamente se gestionó la autorización del gerente general de la consultora. Los instrumentos proporcionaron los datos que tras su recolección se llenaron las fichas para consolidarlas en el programa office MS Excel. Frente a entendimiento del planeamiento estratégico, podemos seguir explotando más variables en esta investigación para demostrar los múltiples beneficios que conlleva a la gestión empresarial. Se utiliza la escala de Likert con valores: Totalmente en desacuerdo (5), En desacuerdo (4), Ni en desacuerdo ni de acuerdo (3), De acuerdo (2) y Totalmente de acuerdo (1).

Tipo de estudio

El tipo de enfoque de la investigación es Cuantitativo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) refiriéndose a este enfoque afirmó que emplea la colección de datos para probar la hipótesis utilizando números y estadística en favor de determinar el comportamiento y probar teorías. Es decir, de las leyes y teoría a los datos. El tipo de estudio a utilizar es básico. El nivel de la investigación es descriptivo porque va a medir, evaluar y recolectar información sobre elementos por los problemas identificados. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostuvieron que el estudio descriptivo recopila toda la información que se encuentre para obtener al resultado y especifican propiedades y características importantes del fenómeno analizado describiendo tendencias de un grupo o población.

Diseño

La investigación es de diseño no experimental y transversal. Se realizará la encuesta en una única vez. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) este diseño de investigación

caracteriza a estudios realizados sin adulteración de variables. Solo se observan fenómenos en su ambiente natural para su análisis. Y los diseños transversales son investigaciones que recopilan datos en un momento único. Es una investigación correlacional. Para Hernández et al, (2014) investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población ya que está interesado en la determinación del grado de relación entre las variables de estudio.

Población

La población estuvo constituida por 150 integrantes de la consultora con los cargos de: Gerente general, gerentes de área, Jefes, Líderes de Proyectos, Especialistas, Analistas y Técnicos que trabajan en las distintas áreas de la consultora GabBot SA. Para esta investigación se trabajó con la totalidad de la población que son 150 empleados de la consultora. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostuvieron que población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizará en la presente investigación es la encuesta para la recolección de datos. A través de la encuesta se recolectaron datos de manera confidencial y anónima para los participantes que permitieron averiguar su apreciación bajo la modalidad de entrevista o cuestionario con la respuesta a las preguntas formuladas. Según Grande y Abascal (2005) manifestaron sobre encuesta a la técnica primaria para obtener datos de un grupo objetivo utilizando interrogantes relacionadas que aseguren que los datos facilitados por una muestra permita su análisis aplicado a una población.

Instrumento

El instrumento a utilizar para esta investigación es el cuestionario elaborado con los fines de conocer el nivel de las variables de investigación en la consultora respecto al Planeamiento estratégico y gestión empresarial. Dicho instrumento está conformado por preguntas cerradas con alternativas de respuesta basadas en la escala de Likert. Según Casas, Repullo y Donado (2003) sostienen que en la entrevista debe estar solo la persona que va a completar el cuestionario y de preferencia debe ser extensa en cantidad de preguntas para obtener mayor porcentaje de respuestas y en lugar adecuado sin distracciones.

Cuestionario sobre Planeamiento estratégico

El cuestionario sobre Planeamiento estratégico está compuesto de 36 ítems. Dimensiones (3): Planteamiento o formulación de estrategias, implementación y control y evaluación de

estrategias. La escala es de: Likert y de tipo ordinal.

Cuestionario sobre Gestión empresarial

El cuestionario de gestión empresarial está compuesto de 41 ítems. Dimensiones (4): Identificación, organización, ejecución y control, la escala es: Likert de tipo ordinal.

Validez

La validez se realiza mediante el juicio de expertos teniendo en cuenta tres aspectos: pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 3

Juicio de expertos

Experto	Valoración
Dr. Melgar Begazo Arturo	Aplicable
Mgr. Romero Vela Sonia	Aplicable
Mgr. Zarate Ruiz Gustavo	Aplicable

Confiabilidad

Para la confiabilidad se aplicó el estadístico Alfa de Cronbach dado que el instrumento de las 2 variables han sido medidos con escala policotómica.

Tabla 4

Análisis de Confiabilidad de Cronbach de Planeamiento estratégico

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	36

Teniendo así que el valor de Alfa de Cronbach para nuestro instrumento es 0,988 por lo que concluimos que nuestro instrumento es altamente confiable.

Tabla 5

Análisis de Confiabilidad de Cronbach de Gestión empresarial

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,994	41

Teniendo así que el valor de Alfa de Cronbach para nuestro instrumento es 0,994 por lo que concluimos que nuestro instrumento es altamente confiable.

Métodos de análisis de datos

El método de análisis de datos ha sido estadística descriptiva y estadística inferencial. La colección de datos de las 2 variables analizadas se tabuló en una hoja de cálculo de MS Excel para luego ser procesadas en el Software SPSS de número de versión 24 con licencia de la UCV. Se presentara el análisis e interpretación de datos a partir de las tablas y gráficos considerados según el marco teórico de acuerdo a las variables y dimensiones. Se utilizó la validez de contenido basado en juicio de expertos y definido por los autores: García, Duran,

Cardeño, Prieto, García y Paz (2017), Alarcón, Carrillo y Tapia (2017), Chafra, Hidalgo y Arias (2017), Valle y Niebles (2017), Silva, Macías y Santamaría (2018), Pincay (2017), Valencia y Alfonso (2016), López, Santillana y Vittet (2015), Rosas (2016), Arteaga (2015), Condori, Meza, Solano y Zacarías (2015), Mío y Tafur (2018), Mendo y Rodríguez (2015). La confiabilidad es Alfa de Cronbach.

La autenticidad del instrumento utilizado fue evaluada de acuerdo al criterio de juicios de expertos. Donde se realizó la evaluación de consistencia de 77 preguntas aplicadas (36 preguntas en el cuestionario de la variable 1 y 41 preguntas en el cuestionario de la variable 2) en una muestra piloto de 25 trabajadores de la consultora. Para el contraste de hipótesis se hará uso de la prueba no paramétrica de correlación de Rho Spearman (0,05) a un nivel de significación (0,05).

Aspecto ético

En el aspecto ético se analiza las variables del presente trabajo de investigación respetando el conocimiento y derecho de autoría de los autores mencionados como buena práctica sustentados en criterios de ética durante la investigación. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicó, cuando se recolectan opiniones de los autores se debe tomar en cuenta los distintos puntos de vista en torno al tema. No debe haber lugar a la exclusión por género, niveles socioeconómicos y/o orígenes étnicos ya que la contribución es de suma importancia.

III. Resultados

Resultados descriptivos

Tabla 6

Distribución de frecuencias según planeamiento estratégico

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	10	6.7
Regular	64	42.7
Bueno	76	50.7
Total	150	100.0

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Del 100% de colaboradores de la consultora, el 50.7% mencionaron que el planeamiento estratégico se está desarrollando de buena forma. Por tanto, los directivos están desarrollando iniciativas para impulsar el planeamiento estratégico en la consultora, el 42.7% mencionaron que el planeamiento estratégico se desarrolla de manera regular mientras que el 6.7% considera que se está desarrollando de mala manera. La figura de la gráfica de barras de este resultado se puede visualizar en el Apéndice 8.

Tabla 7

Distribución de frecuencias según planteamiento o formulación de estrategias

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	25	16.6
Regular	46	30.7
Bueno	79	52.7
Total	150	100.0

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Del total de los colaboradores de la consultora, el 52.7% mencionaron que el planteamiento o formulación de estrategias se está desarrollando de buena forma, el 30.7% mencionaron que se desarrolla de manera regular mientras que el 16.6% considera que se está desarrollando de mala manera. La figura de la gráfica de barras de este resultado se puede visualizar en el Apéndice 8.

Tabla 8

Distribución de frecuencias según implementación de estrategias

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	23	15.3
Regular	56	37.3
Bueno	71	47.4
Total	150	100.0

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Del total de los colaboradores de la consultora, el 47.4% mencionaron que la forma de la implementación de las estrategias en la consultora se está desarrollando de buena forma, el 37.3% mencionaron que la implementación de las estrategias se desarrolla de manera regular y que debería mejorar mientras que el 15.3% considera que se está desarrollando de mala manera y que se requiere impulsar o fomentar al pensamiento estratégico. La figura de la gráfica de barras de este resultado se puede visualizar en el Apéndice 8.

Tabla 9

Distribución de frecuencias según control y evaluación estratégica

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	26	17.3
Regular	53	35.4
Bueno	71	47.3
Total	150	100.0

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Del total de los colaboradores de la consultora, el 47.3% mencionaron que la forma de control y evaluación de las estrategias en la consultora se está desarrollando de buena forma, el 35.4% mencionaron que el control y evaluación de estrategias se desarrolla de manera regular y que debería mejorar mientras que el 17.3% considera que se está

desarrollando de mala manera y que se requiere definir medidas correctivas. La figura de la gráfica de barras de este resultado se puede visualizar en el Apéndice 8.

Tabla 10

Distribución de frecuencias según gestión empresarial

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	18	12.0
Regular	121	80.7
Bueno	11	7.3
Total	150	100.0

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Del total de los colaboradores de la consultora, el 80.7% mencionaron que la gestión empresarial en la consultora se está desarrollando de manera regular, mientras que el 12.0% de colaboradores mencionaron que la gestión empresarial se desarrolla de mala manera a diferencia del 7.3% de colaboradores que considera que se está desarrollando de buena manera la gestión empresarial. La figura de la gráfica de barras de este resultado se puede visualizar en el Apéndice 8.

Tabla 11

Distribución de frecuencias según Identificación

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	26	17.3
Regular	67	44.7
Bueno	57	38.0
Total	150	100.0

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Del total de los colaboradores de la consultora, el 38% mencionaron que la identificación en la gestión empresarial de la consultora se está desarrollando de manera buena, mientras que el 44.67% de colaboradores mencionaron que la identificación de la gestión empresarial se desarrolla de manera regular a diferencia del 17.33% de colaboradores que consideran que se está desarrollando de mala manera la identificación de la gestión empresarial. La figura de la gráfica de barras de este resultado se puede visualizar en el Apéndice 8.

Tabla 12

Distribución de frecuencias según organización

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	143	95.3
Regular	6	4.0
Bueno	1	0.7
Total	150	100.0

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Del total de los colaboradores de la consultora, solo el 0.67% de los

colaboradores de la consultora reconocen que la ejecución de la gestión empresarial de la consultora se está desarrollando de manera buena, mientras que el 4% de colaboradores mencionaron que la organización de la gestión empresarial se desarrolla de manera regular y el 95.33% de colaboradores de la consultora de manera marcada consideran que se está desarrollando de mala manera la organización de la gestión empresarial. La figura de la gráfica de barras de este resultado se puede visualizar en el Apéndice 8.

Tabla 13

Distribución de frecuencias según ejecución

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	24	16.0
Regular	47	31.3
Bueno	79	52.7
Total	150	100.0

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Del total de los colaboradores de la consultora, el 52.7% reconocen que la ejecución de la gestión empresarial de la consultora se está desarrollando de manera buena, mientras que el 31.3% de colaboradores mencionaron que la ejecución de la gestión empresarial se desarrolla de manera regular y el 16 % de colaboradores de la consultora de manera marcada consideran que se está desarrollando de mala manera la organización de la gestión empresarial. La figura de la gráfica de barras de este resultado se puede visualizar en el Apéndice 8.

Tabla 14

Distribución de frecuencias según control

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	25	16.7
Regular	58	38.7
Bueno	67	44.6
Total	150	100.0

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Del total de los colaboradores de la consultora, el 44.6% reconocen que el control de la gestión empresarial de la consultora se está desarrollando de manera buena, mientras que el 38.7% mencionaron que el control de la gestión empresarial se desarrolla de manera regular y el 16.7% de los colaboradores de la consultora consideran que se está desarrollando de mala manera el control de la gestión empresarial. La figura de la gráfica de barras de este resultado se puede visualizar en el Apéndice 8.

Resultados inferenciales

Los resultados muestran una distribución No normal en ambas variables por ello se va utilizar la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

Contrastación de la Hipótesis General

i) Hipótesis Estadística

H₀: No existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y gestión empresarial en una consultora de tecnologías de la información, San Isidro, 2019.

ii) Hipótesis de Investigación

H_a: Si existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y gestión empresarial de una consultora de tecnologías de la información, San Isidro, 2019.

iii) Establecer el nivel de confianza

Para la confiabilidad del 95%; $Z = 1.96$, se considera un nivel de significancia de error $\alpha = 0.05$.

iv) Regla de decisión

a) El Sig. _e debe ser menor al Sig. _i; Aceptar H_a y se rechaza H₀.

b) El Sig. _e debe ser mayor al Sig. _i; Aceptar H₀ y se rechaza H_a.

v) Elección de la prueba estadística

Para la validación de la hipótesis se aplicará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

vi: Prueba estadística:

Tabla 15

Correlación Rho de Spearman planeamiento estratégico y gestión empresarial

		Gestión empresarial
Planeamiento Estratégico	Correlación de Rho de Spearman	,740**
	Sig. (bilateral)	0.000
	n	150

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

vii. Descripción del grado de relación de la hipótesis general

La significancia del planeamiento estratégico con la gestión empresarial es de 0.000 siendo este resultado menor al valor del alfa (0.05) y un Rho de 0,740. Por este motivo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Es decir, se acepta la hipótesis general. Por lo tanto, es considerada una correlación positiva alta según Szmidt and Kacprzyk (2015).

Contrastación de las Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1 (HE₁)

H₀: No existe relación significativa entre el planteamiento o formulación de estrategias y la gestión empresarial de una consultora de tecnologías de la información, San Isidro, 2019.

H_a: Si existe relación significativa entre el planteamiento o formulación de estrategias y la gestión empresarial de una consultora de tecnologías de la información, San Isidro, 2019.

Hipótesis Específica 2 (HE₂)

H₀: No existe relación significativa entre la implementación de estrategias y la gestión empresarial de una consultora de tecnologías de la información, San Isidro, 2019.

H_a: Si existe relación significativa entre la implementación de estrategias y la gestión empresarial de una consultora de tecnologías de la información, San Isidro, 2019.

Hipótesis Específica 3 (HE₃)

H₀: No existe relación significativa entre control y evaluación de estrategias y la gestión empresarial de una consultora de tecnologías de la información, San Isidro, 2019.

H_a: Si existe relación significativa entre control y evaluación de estrategias y la gestión empresarial de una consultora de tecnologías de la información, San Isidro, 2019.

Tabla 16

Correlación Rho de Spearman de las dimensiones de Planeamiento estratégico con la variable gestión empresarial

		Gestión empresarial
Planteamiento de estrategias	Correlación de Spearman	,729**
	Sig. (bilateral)	,000
	n	150
Implementación de estrategias	Correlación de Spearman	,706**
	Sig. (bilateral)	,000
	n	150
Control y evaluación estratégica	Correlación de Spearman	,827**
	Sig. (bilateral)	,000
	n	150

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

viii. Descripción del grado de relación de las hipótesis específicas

En relación a las hipótesis específicas se presenta las siguientes: a) HE₁: Si existe relación directa y significativa entre el planeamiento estratégico en su dimensión de planteamiento o formulación de estrategias con la gestión empresarial de una empresa de tecnologías de la información, San Isidro, 2019, y el nivel de correlación es moderado positivo, de 0,729**.

b) HE₂: Si existe relación directa y significativa entre el planeamiento estratégico en la dimensión implementación de estrategias con la gestión empresarial de una consultora de tecnologías de la información, San Isidro, 2019, y el nivel de correlación es 0,706**, y c)

HE₃: Si existe relación directa y significativa entre el planeamiento estratégico en la dimensión control y evaluación con la gestión empresarial de una consultora de tecnologías

de la información, San Isidro, 2019, y el nivel de correlación es 0,827**. Los 3 valores de Rho de Spearman de las 3 hipótesis específicas al encontrarse dentro del rango: De 0.7 a 0.89 son consideradas cada una de ellas como correlaciones positivas altas según Szmidt and Kacprzyk (2015).

IV. Discusión

Al contrastarse la hipótesis general, en la presente investigación se observa que existe una correlación positiva alta del 0,740, con un nivel de significancia de 0.000 según Hernández, Fernández y Batista (2016) esta condición permite aceptar la hipótesis de investigación que si existe una relación significativa entre el planeamiento estratégico y la gestión empresarial en una consultora de tecnologías de la información, San Isidro, 2019.

Asimismo las hipótesis específicas referidas a las dimensiones de planeamiento estratégico como: Planteamiento o formulación de las estrategias, implementación de estrategias y control y evaluación de estrategias; poseen una correlación positiva alta.

En la descripción de los resultados, se observa un predominio porcentual de niveles malo, regular y bueno; de las dimensiones de las variables: Planeamiento estratégico y gestión empresarial, con algunos notables niveles de bueno y regular; pero también nos permite deducir la latente oportunidad de mejora en la dimensión: Implementación de la estrategia y también motivar constantemente esfuerzos en favor al planeamiento estratégico como proceso dinámico de involucramiento integral de los colaboradores y reforzar el diseño de ventajas competitivas para evitar la alta rotación de sus colaboradores a través de fomento de liderazgo y diferenciación de los servicios de la consultora.

García, Duran, Cardeño, Prieto, García y Paz (2017) en su estudio manifestaron que la etapa de implementación es sumamente importante para la gestión empresarial. Por lo que concuerda con el resultado de la hipótesis general del estudio que muestra la relación significativa del planeamiento estratégico con la gestión empresarial. Lo mismo concuerdan Rosas (2016), Arteaga (2015), Condori, Meza, Solano y Zacarías (2015), Mío y Tafur (2018), Mendo y Rodríguez (2015).

Silva, Macías y Santamaría (2018) concluyó que se debe continuar investigando sobre factores que permitan la implementación exitosa de una dirección estratégica así como el diseño de la organización de la empresa lo cual concuerda con el resultado de mejora de la hipótesis específica 2 que concuerda con la relación significativa de la implementación del planeamiento estratégico y la gestión empresarial.

Respecto al resultado de la hipótesis específica 1, existe relación directa de la formulación o planteamiento de estrategias con la gestión empresarial por lo que concuerda con Pincay (2017) donde resalta que el modelo propuesto de planificación estratégica contribuye al marco teórico de la tecnología a su gestión estratégica en pymes, y que es necesario contemplar previamente las fortalezas y debilidades, principios, valores, estándares y métricas en empresas importantes.

Con respecto al resultado de la hipótesis específica 3 que refleja la relación significativa del control y evaluación con la gestión empresarial discrepa con Valencia y Alfonso (2016) quienes en su estudio manifestaron que en primer momento la preocupación mayoritaria de las pymes está ligado a resolver problemas de financiación e implementación de tecnologías y comunicación dependiendo de la pyme puede ser afrontada satisfactoriamente con el uso de tecnologías y búsqueda de información más que en temas estratégicos durante su operación. Por lo que contradice a lo observado dado a que las empresas también apuntan y reconocen la importancia al control y evaluación estratégica y su relación directa con la gestión empresarial ya que considera que el planeamiento estratégico es dinámico y permite ser medido.

Con respecto al resultado de la hipótesis específica 1 que reflejo la relación significativa del planteamiento estratégico con las dimensiones de ejecución y control de la gestión empresarial concuerdan con Espejel, Leyva y Cavazos (2017) afirmaron que la planeación estratégica de las Pymes impactan en la competitividad dependiendo del tamaño de la empresa y que el valor de la estrategia en la gestión empresarial proviene del desarrollo de la habilidad gerencial.

Respecto al resultado de las hipótesis específica 2 donde se refleja la relación directa y significativa de la implementación del planeamiento estratégico y su relación con gestión empresarial rescata el incremento de los esfuerzos por las gestiones de recursos humanos motivados en los puestos laborales diseñados específicamente para cumplir el rol que desempeñan concuerdan con Hernández y González (2017) quienes indicaron que el planeamiento estratégico motiva el compromiso de la alta dirección en unificar estrategias de la organización para una posición estratégica en el segmento de mercado apoyado en sus ventajas competitivas para equilibrio de los objetivos entre colaboradores y empresa.

Respecto al resultado de la hipótesis específica 1 existe relación directa de la dimensión planteamiento o formulación estratégica con la gestión empresarial por lo que

concuerta con Mora, Vera y Melgarejo (2015) quienes indicaron que existe vínculo directo entre el nivel de conocimiento de los colaboradores de la visión, misión, objetivos de la consultora a partir de la situación actual para el incremento de las dimensiones de competitividad y mejora de procesos de gestión de empresa.

Con respecto a la hipótesis específica 2 existe la relación significativa de la implementación de las estrategias a partir de herramientas como matriz FODA entre otras con la ejecución y con la organización de la gestión empresarial. Por lo que concuerda con Zamora (2017) quien indicó que la alineación estratégica de los integrantes del equipo y la interacción entre proveedores permite comprobar la dirección hacia donde se dirigen los esfuerzos y el nivel en la organización para ejecutar planes de acción específicos.

V. Conclusiones

La primera conclusión a la que se llegó es que una correlación de Rho de Spearman positiva alta de 0.740 y con un nivel de significancia del $0.000 < 0.05$, hizo posible que la hipótesis nula se rechace y por lo tanto existe relación directa y significativa entre el planeamiento estratégico y la gestión empresarial en una consultora de servicios de tecnología de la información, San Isidro, 2019.

También se concluye que con una correlación positiva alta del 0,729 y con un nivel de significancia del $0.000 < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación respecto a la hipótesis 1 tras haberse observado que existe relación directa y significativa entre el planteamiento o formulación de estrategias con la gestión empresarial en una consultora de servicios de tecnología de la información, San Isidro, 2019.

Como tercera conclusión a la que se llegó es que una correlación positiva alta del 0,706 y con un nivel de significancia del $0.000 < 0.05$, hace que rechace la hipótesis nula y se acepte a hipótesis específica 2. Que reflejó la existencia de relación directa y significativa entre la implementación de estrategias y la gestión empresarial en una consultora de servicios de tecnología de la información, San Isidro, 2019.

Como cuarta conclusión prevaleció una correlación positiva alta del 0,827 y con un nivel de significancia del $0.000 < 0.05$ respecto a la dimensión: Control y evaluación de estrategias, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Evidenciándose que existe relación directa y significativa entre esta dimensión y la gestión empresarial en una consultora de servicios de tecnología de la información, San Isidro, 2019.

Finalmente como ultima conclusión se consideró que el mayor valor de coeficiente

de correlación Rho de Spearman que se obtuvo de la dimensión: Control y evaluación de estrategias versus gestión empresarial en una consultora de servicios de tecnología de la información, San Isidro, 2019 refleja que en la consultora se lleva a cabo una adecuada gestión en temas de auditoría interna y un considerable resultado en el desempeño laboral. Se reconoce la necesidad de cumplir con la medición de resultados y controles en el desempeño laboral.

VI. Recomendaciones

Se sugiere a los investigadores ampliar y profundizar más estudios sobre planeamiento estratégico y gestión empresarial en las consultoras de tecnologías de la información con un enfoque orientado a negocios para motivar a la mejora continua y sincronizar los intereses personales de los colaboradores con los intereses de la organización.

Se recomienda a los directivos o gerentes, implementar y desarrollar estrategias basadas en un diseño de organización y planes de comunicación adecuado a la empresa sin dejar de lado las gestiones que implican el desempeño de sus integrantes y tomar en cuenta los constantes aportes para lograr un mayor involucramiento basado en un planeamiento estratégico como proceso activo y no como un documento estático.

Se aconseja a los profesionales, reforzar su predisposición al cambio y flexibilidad en temas de mejora personal y empresarial de manera activa y participativa. Y adoptar al planeamiento estratégico por su influencia directa y significativa en la gestión empresarial.

Se da a conocer el planeamiento estratégico como herramienta que permite asegurar una gestión empresarial adecuada para evitar improvisaciones en los distintos roles que puedan desempeñar a través de un enfoque prospectivo para asegurar una relación ganar-ganar de los trabajadores con la empresa. A través de la detección de oportunidades de mejoras en la identificación, organización, ejecución y control de la empresa de la que forman parte.

Finalmente se sugiere como aporte de la investigación, se enfatice estudios sobre el planeamiento estratégico como un ejercicio colaborativo en la empresa que permite formularse, implementarse y controlarse de manera dinámica debido a la influencia significativa en la gestión empresarial sin importar el tamaño y rubro de la empresa al que desee implementarse. Debe ser revisado y monitoreado para captar rápidamente los resultados de su evaluación y proponer mejoras estratégicas con los recursos disponibles.

VII. Referencias Bibliográficas

- Abascal, E. y Grande, I. (2005). *Análisis de Encuestas. Concepto de Encuesta*. Madrid, España: ESIC.
- Alarcón, J., Carrillo, J. y Tapia, M. (2017). La Planificación estratégica en el desarrollo empresarial. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. 22(54), 1-30; recuperado el 01 de enero del 2017, de: <https://www.eumed.net>.
- Amando, G., Marcané, J. (2014, 2 de agosto). De la Estrategia a la dirección estratégica. Modelo de Dirección Estratégica Integrada. Acercamiento a la complementación de los niveles estratégico, táctico y operativo. Segunda parte. *Revista Ciencias de la Información*, 35 (2), 18-19; recuperado el 06 de abril del 2019, de: <https://www.researchgate.net>
- Ansoff, H. & McDonnell, E. (1993). *Implanting strategic management*. Cambridge. Reino Unido: Prentice Hall.
- Arteaga, E. (2015). *Plan estratégico para Inside B2B empresa de consultoría de sistemas*. (Tesis para optar el grado de Magíster en Administración). Universidad del Pacifico, Lima, Perú.
- Bueno, E. (2010). La Planificación Estratégica: Experiencias Internacionales. *Revista Vasca de Economía - EKONOMIAZ*, 18(1), 8-18; recuperado el 07 de abril del 2019, de: <https://dialnet.unirioja.es>.
- Casas J., Repullo J. y Donado J. (2013). Investigación. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (II). *Revista ELSEVIER Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria*. 31(9), 559-619; recuperado el 02 de marzo del 2019, de: <https://www.elsevier.es>.
- Cegarra, J. (2012). *Metodología de la Investigación Científica y Tecnología. Método Inductivo*. Madrid, España: Díaz De Santos.
- Condori, T., Meza, M., Solano, A., Zacarías, M. (2015). *Planeamiento estratégico de NET Consultores S.A.C.* (Tesis para optar el grado de Magíster en Administración). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Chafla, J., Hidalgo, M. y Arias, I. (2017). Planificación estratégica empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza LTDA. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. 16(16), 1-15; recuperado el 12 de diciembre del 2017,

- de: <https://www.eumed.net>.
- Chiavenato, I. (2014). *Teoría general de la administración*. Ciudad Federal de México: México: McGraw Hill Interamericana Editores, SA de CV.
- David, F. (2003). *Conceptos de administración estratégica*. Ciudad Federal de México, México: Pearson Educación.
- D' Alessio, F. (2008). *El Proceso estratégico*. México D.F. México: Pearson.
- Diccionario de Negocios Colombia (2019). *Diccionario de Negocios de Colombia*; recuperado el 21 de mayo del 2019, de: <http://www.businesscol.com/>
- Drucker, P. (1993). *Management. Tasks, Responsibilities, Practices*. Routledge. New York. United States of America: Harper Business, Inc.
- Espejel, J., Leyva, A. y Cavazos, J. (2017). La competitividad empresarial medida a través de la administración estratégica y planeación estratégica. Un análisis comparativo para la pequeña y mediana empresa. *Revista del XVIII Congreso Internacional de contaduría, administración e informática de ANFECA de México*. 16(16), 1-26; recuperado el 12 de diciembre del 2017, de: <https://www.congreso.investiga.fca.unam.mx>
- Hernández, H. (2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo xx, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas. *Revista Escenarios Dialnet Unirioja. Colombia*. 9(1), 38-51; recuperado el 1 mayo del 2011, de: <https://dialnet.unirioja.es>.
- Hernández, M. y González, A. (2017). Modelo Estratégico de mejora continua para la pequeña y mediana empresa mexicana. *Revista del Instituto Superior Politécnico José Antonio Echevarría. La Habana-Cuba*. 18(3), 30-34; recuperado el 15 mayo del 2011, de: <http://www.redalyc.org>.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación. Definición del alcance de la investigación descriptiva*. Cuarta Edición. Madrid, España: McGraw-Hill/Interamericana.
- Ganga, F., Piñones, M. y Valderrama C. (2014). Innovaciones teóricas en administración: Una sinóptica mirada diacrónica. *Revista Científica de ciencias sociales: Prisma*. 12(1), 668 - 707; recuperado el 12 de julio del 2014, de: <https://redalyc.org>
- García, J., Duran, S., Prieto, R y García, E. (2017). Proceso de Planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la

- competitividad. *Revista Espacios*. 38(52), 15-29; recuperado el 19 de junio del 2017, de: <https://www.researchgate.net>.
- Goodstein, D., Nolan, T. y Pfeiffer, J. (2005). *Planeación estratégica aplicada*. Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
- Jaimes, Bravo, Cortina y Pacheco (2010). Planeación estratégica de largo plazo: una necesidad de corto plazo. *Revista Científica de Colombia*. 25(1), 1 - 23; recuperado el 14 de mayo del 2010, de: <https://rcientificas.uninorte.edu.co>.
- Johnson, G., Scholes, K y Whittington, R. (2010). *Fundamentos de Estrategia*. Madrid. España: Prentice Hall. Pearson Educación.
- Kaplan, R. y Norton, D. (1997). *Cuadro de Mando Integral*. Madrid, España: Gestión 2000.
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global*. Madrid. España: Mc Graw Hill.
- López, A. (2015). La planeación estratégica en la pequeña y mediana empresa: una revisión bibliográfica. *Revista de Economía y Negocios EconoQuantum*, 2(1), 141-164; recuperado el 04 de abril del 2019, de: <http://www.redalyc.org>
- López, V., Santillana, A, Vittet. L (2015). *Plan estratégico para Google INC. 2015-2017*. (Tesis para optar el grado de Magíster en Gestión en Administración). Posgrados de la Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
- López, Arias y Rave (2006). Las organizaciones y la evolución administrativa. *Revista de Scientia Et Technica-Redalyc*, XII (31), 147-152; recuperado el 31 de agosto del 2016, de: <http://www.redalyc.org>
- Luna, A. (2014). *Dirección estratégica. Ciudad Federal de México*. México: Grupo editorial patria S.A de C.V.
- Luque, R. (2013). *Implantación de las TIC en las Mipymes colombianas con actividad comercial*. (Tesis para optar el grado de Magíster en Gestión en Administración con énfasis en negocios). Posgrados de la Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena de Indias., Colombia.
- Martínez, M. (2013). *La gestión empresarial*. Madrid. España: Díaz de Santos, S.A.
- Medina, A. y Ávila, A. (2002). Evolución de la Teoría administrativa. Una visión desde la psicología organizacional. *Revista Cubana de Administración de empresas y Psicología*. 19(3), 1-11; recuperado el 25 de julio del 2015, de: <https://pepsic.bvsalud.org>.

- Mendo, V., Rodríguez, E. (2018). Elaboración del proceso prospectivo estratégico de la empresa Thermobus en Trujillo para la mejora de su nivel competitivo: 2014-2025. *Revista Científica de Ciencias y tecnología: Universidad Privada Antenor Orrego – Trujillo-Perú*. 12(1), 101-115; recuperado el 17 de abril del 2018, de: <https://dialnet.unirioja.es>.
- Menguzzato, M. y Renau, J. (1995). *La dirección estratégica de la empresa*. Barcelona. España: Ariel S.A.
- Mío, L., Tafur, L. (2018). Propuesta de un Modelo de plan estratégico para el desarrollo organizacional y humano de la empresa agroindustrial Pomalca S.A.A. *Revista Científica de Ciencias Administrativas: Hatun Runa*. 1(9), 30-55; recuperado el 25 de mayo del 2018, de: <https://dialnet.unirioja.es>.
- Mora, E., Vera, M. y Melgarejo, Z. (2015). Planeación estratégica y niveles de competitividad de las Mipymes del sector comercio en Bogotá. *Revista Elsevier Doyma. Estudios gerenciales*. 31(1), 79-87; recuperado el 25 de octubre del 2015, de: http://www.elsevier.es/estudios_gerenciales.com
- Munch, L. (2011). *Planeación Estratégica. Proceso de Planeación Estratégica*. Segunda Edición. México D.F., México: Trillas
- Olortegui, J. (2003). Revista de las Teorías de la administración. *Revista de Administración de empresas*. 23(3), 1-11; recuperado el 08 de enero del 2015, de: <https://es.calameo.com>
- Ochoa, C. (2015). El muestreo: qué es y por qué funciona. *Revista de investigación*, 17(2); recuperado el 24 julio de 2015, de: <http://www.netquest.com/>.
- Ortega, A. (2008). *Planeación financiera estratégico*. Ciudad Federal. México. McGraw-Hill/interamericana editores S.A. de C.V.
- Pincay, J. (2017). “Modelo de planeación estratégica de tecnologías de la información en pequeñas y medianas empresas ecuatorianas”. *Revista de tecnologías de la informática y las telecomunicaciones – San Pablo de Manta - Ecuador*. 2(1), 31-42; recuperado el 13 enero del 2018, de: <https://revistas.utm.edu.ec>
- Pulido, M. (2008). Estrategia y Modelos estratégicos: Aproximación desde la teoría. *Revista Científica de Colombia – Universidad Externado*. 6(2), 1 - 36; recuperado el 15 de mayo del 2019, de: <https://revistas.uexternado.edu.co>
- Prieto, J. (2011). *Gestión estratégica organizacional*. Bogotá. Colombia: Ecoe ediciones.

- Quintero, J. (2015). Planeación estratégica con enfoque prospectivo para la gestión de la Editorial Universo Sur. *Revista Universidad Cienfuegos y Sociedad-Cuba*. 7(3), 160-167; recuperado el 15 de septiembre del 2015, de: <http://scielo.sld.cu>
- Ramírez, L. (2005). Estrategias para desarrollar competencias gerenciales. *Revista EAN*. 54(9), 183-204; recuperado el 27 de marzo del 2005, de: <https://journal.universidadean.edu.co>
- Rosas, N. (2016). *Planeamiento estratégico y su repercusión en la gestión empresarial del sector turismo de la región Puno*. (Tesis para optar el Grado académico de Magister en Administración con mención en Marketing y Finanzas). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú.
- Román, O., Patiño, C., Arbeláez, G. (2014). Pensamiento estratégico, teoría y casos basados en la experiencia empresarial de Mipymes. Santiago de Cali. *Revista del XVIII Congreso Internacional de contaduría, administración e informática de ANFECA de México*. 9(2), 83 - 108; recuperado el 2 de octubre del 2014, de: <https://www.congreso.investiga.fca.unam.mx>
- Rustom, J. (2012). Estadística descriptiva, probabilidad e inferencia. Revista de investigación de ciencias agronómicas, 223.022; recuperado el 10 julio de 2019, de: <http://www.agren.cl/estadistica>
- Sánchez, J. (2003). Estrategia Integral para PYMES innovadoras. *Revista EAN*. 47(9), 34-45; recuperado el 14 de enero del 2003, de: <http://www.redalyc.org>
- Steiner, G. (1997). Planeación estratégica. Ciudad Federal de México. México: CECOSA.
- Silva, I., Macías, H. y Santamaría, E. (2018). La dirección estratégica como mecanismo de mejoramiento de la gestión administrativa, caso CONLAC-T de la provincia de Tungurahua-Ecuador. *Revista Sotavento M.B.A.* 29(2018), 1-7; recuperado el 12 junio del 2018, de: <https://revistas.uexternado.edu.com>
- Szmidt, E. and Kacprzyk, J. (2015). The Spearman rank correlation coefficient between intuitionistic fuzzy sets, in Intelligent Systems (IS), *2010 5th IEEE International Conference*. 276-280; Doi. 10.1109; recuperado el 25 de julio 2019 de <https://ieeexplore.ieee.org/document/5548399>
- Thompson, A., Gamble, J., Peteraf, M., Strickland, A. (1992). *La dirección estratégica de la empresa*. Ciudad Federal de México. México: Mc Graw Hill.
- Valencia, G. y Alfonso, M. (2017). El reto de la planificación estratégica y gestión en las

- Pymes. *Revista de Artículos de investigación científica y académicos – Fundación Dialnet*. 2(1), 31-42; recuperado el 13 enero del 2018, de: <https://dialnet.unirioja.es>
- Valle, A. y Niebles, W. (2017). Planificación estratégica como instrumento de la sostenibilidad ambiental en Pymes de Barranquilla Colombia *Revista Espacios*. 38(58), 6-12; recuperado el 28 de agosto del 2017, de: <https://www.revistaespacios.com>
- Vásquez, P. (2016). *Planificación estratégica y la gestión administrativa según el personal de la Sub Gerencia de Mantenimiento ESSALUD - 2016*. (Tesis para optar el Grado académico de Magister en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Zamora, S. (2017). *Propuesta de modelo estratégico para la alineación de equipos de trabajo de TI y del negocio mediante el uso de tecnologías de la información*. (Tesis para optar el grado de Magíster en Gestión de la Innovación de las tecnologías de la información). Posgrados del Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación, México D. F., México.

VIII. Anexos

Anexo 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Planeamiento estratégico y gestión empresarial de una consultora de servicios de Tecnologías de la información, San Isidro, 2019								
Autora: Br. Elizabeth Padilla Rosales								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores					
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre el planeamiento estratégico y la gestión empresarial en una consultora de servicios de tecnologías de la información, San Isidro, 2019?</p> <p>Problemas específico 1: ¿Cuál es la relación entre planteamiento estratégico y la gestión empresarial en una consultora de servicios de Tecnologías de la Información, San Isidro, 2019?</p> <p>Problema Específico 2: ¿Cuál es la relación entre la</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y gestión empresarial en una consultora de Tecnologías de la Información, San Isidro, 2019.</p> <p>Objetivos específico 1: Determinar la relación que existe entre el planteamiento o formulación de estrategias y la gestión empresarial en una consultora de servicios de Tecnologías de la Información, San Isidro, 2019.</p> <p>Objetivos específico 2: Determinar la relación que existe entre implementación de estrategias y la gestión empresarial en una</p>	<p>Hipótesis General: Existe relación directa y significativa entre el planeamiento estratégico y la gestión empresarial de una empresa de tecnologías de la información, San Isidro, 2019.</p> <p>Hipótesis Específicas: Existe relación directa y significativa entre el planteamiento o formulación estratégica y la gestión empresarial de una consultora de tecnologías de la información, San Isidro, 2019. Existe relación directa y significativa entre la implementación de estrategias y la gestión</p>	Variable 1: Planeamiento Estratégico					<p>Ordinal</p> <p>Totalmente de acuerdo (5)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Indiferente (3)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Totalmente en desacuerdo (1)</p> <p>Malo [36 - 84]</p> <p>Regular [85 - 132]</p> <p>Bueno [133 - 180]</p>
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índices	Niveles y rangos	
			Planteamiento o formulación de estrategias	Visión	1,2,3			
				Misión	4,5,6			
				Objetivos	7,8,9			
				FODA	10,11,12,13			
			Implementación de estrategias	Valores	14			
				Segmentación de mercado	15,16,17			
				Fidelización de clientes	18,19,20			
				Ventajas competitivas	21,22,23			
Innovación	24,25							
	Globalización	26						
	RR. HH	27,28,29						
	Auditoría Interna	30,31,32,33						

<p>implementación de estrategias y la gestión empresarial en una consultora de servicios de Tecnologías de la Información, San Isidro, 2019?</p> <p>Problema Específico 3: ¿Cuál es la relación entre el control y evaluación de estrategias y la gestión empresarial en una consultora de servicios de Tecnologías de la Información, San Isidro, 2019?</p>	<p>consultora de servicios de Tecnologías de la Información, San Isidro, 2019.</p> <p>Objetivos específico 3: Determinar la relación que existe entre el control y evaluación de estrategias y la gestión empresarial en una consultora de Tecnologías de la Información, San Isidro, 2019.</p>	<p>empresarial de una consultora de tecnologías de la información, San Isidro, 2019.</p> <p>Existe relación significativa entre el control y evaluación y la gestión empresarial de una consultora de tecnologías de la información, San Isidro, 2019.</p>	Control y evaluación estratégica	Desempeño Laboral	34,35,36				
			Variable 2: Gestión Empresarial						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índices	Niveles y rangos		
			Identificación	Visión	1	Ordinal Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indiferente (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1) Escala de Likert Policotómica	Malo [41 - 96] Regular [97 - 150] Bueno [151 - 205]		
				Misión	2				
				Valores corporativos	3				
				Metas alcanzadas	4				
			Organización	Estructuración de la organización	5				
				Áreas cubiertas por personal idóneo	6				
				Procesos elaborados	7				
Elaboración de funciones, MOF, estructuración jerárquica, diseño y estructuración del organigrama, diseño ROF.	8,9,10,11,12								
Distribución de empleados.	13								
Diseño de procesos	14								

				Competitividad de RR.HH en tareas.	15		
				Rotación de personal por competencias	16		
				Procedimientos formalizados	17		
				Ascensos del puesto por desempeño.	18		
				Evaluación de desempeño.	19		
				Delegación adecuada de funciones	20		
				Funciones directivas	21		
				Evaluación de personal	22		
			Ejecución	Efectividad de marketing	23		
				Ventaja competitiva de productos	24		
				Capacidad de innovación	25		
				Gestiones de recursos humanos	26		
				Valor añadido	27		
				Procesos formalizados	28		

				Planificación de actividades	29		
				Improvisación de actividades	30		
				Liderazgo en la formalización de procesos	31		
			Control	Autoevaluación de directivos	32		
				Sistema de control de procesos de ventas	33		
				Sistema de control de proyectos de tecnologías	34		
				Sistema de control de adquisición de servicios	35		
				Sistema de control de procesos de marketing	36		
				Sistema de control de inventarios	37		
				Sistema de control financiero	38		
				Sistema de control de	39		

				evaluación de desempeño			
				Uso de información del proceso de evaluación de personal	40		
				Aportes del proceso de evaluación de personal	41		
Tipo y Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Método: Hipotético-Deductivo Tipo de Investigación: Correlativo Enfoque: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental y transversal	Población: La población censal para la presente tesis es de 150 personas, que son el total de trabajadores (Gerente general, Gerentes de área, Jefes, Líder de Proyectos, Especialistas, Analistas y Técnicos) que trabajan en la consultora de servicios de Tecnologías de la Información distribuidos en distintos proyectos. Tipo de Muestreo: No probabilística.	Variable 1: Planeamiento estratégico. Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Nilda Rosas Rojas y adaptado por la investigadora. Año: 2019 Monitoreo: No Ámbito de Aplicación: GabBot SA. Forma de Administración: Encuesta. Variable 2: Gestión empresarial Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Nilda Rosas Rojas y adaptado por la investigadora. Año: 2019 Monitoreo: No Ámbito de Aplicación: GabBot SA. Forma de Administración: Encuesta.		Descriptiva: El análisis descriptivo de las 2 variables con sus dimensiones para generar los resultados sobre el nivel de la variable en la consultora que será presentadas a través de: Tablas de frecuencia y figuras (Barras). Inferencial: Prueba no paramétrica de correlación de Rho Spearman.			

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel	Rango
Planeamiento o Estratégico	Según D' Alessio (2008) indicó que planeamiento estratégico es formulación estratégica, que debe iniciar con el establecimiento de la visión y misión de la organización; interese organizacionales, sus valores y del código de ética, evaluación de los factores externos e internos que influyen en la organización, análisis del sector industrial y de los competidores, determinación de los objetivos estratégicos de largo plazo, se terminará con la identificación y selección de las estrategias específicas que permitirán al implementarse, para mejorar la competitividad de la organización en el ámbito local y/o global para alcanzar la visión trazada. La formulación estratégica será exitosa en la medida en el gerente que lidere el proceso logre un adecuado y constante monitoreo de las variaciones que se presenten en el entorno, en la competencia y especialmente en la demanda sin dejar de lado	Según D' Alessio (2008) para lograr que el planeamiento estratégico logre ser un proceso sistémico y tenga éxito debe tenerse en cuenta las siguientes macro actividades: Formulación estratégica: Debe cumplir con la noción de Posición como principio básico del pensamiento estratégico ya que es posicionado. Es decir tenemos que ubicarnos en el escenario y debemos ser conscientes de ello para realizar el plan estratégico. Implementación: Es el análisis de la situación actual y establecer a través de las herramientas de direccionamiento estratégico (visión, misión, valores, código de ética y matriz FODA) a la vez de análisis externo e interno escoger las estratégicas que	Planteamiento o formulación de estrategias	Nivel de conocimiento sobre la Visión de la empresa.	1, 2, 3	Ordinal Likert Policotómica	Totalmente en desacuerdo (5) En desacuerdo (4) Ni en desacuerdo ni de acuerdo (3) De acuerdo (2) Totalmente de acuerdo (1)	Malo [14 - 33] Regular [34 - 51] Bueno [52 - 70]
				Nivel de conocimiento sobre la Misión de la empresa.	4, 5, 6			
				Nivel de conocimiento de los Objetivos estratégicos.	7, 8, 9			
				Nivel de conocimiento del FODA de la empresa.	10, 11, 12, 13			
			Nivel de conocimiento de los Valores de la empresa	14	Malo [36 - 84] Regular [85 - 132] Bueno [133 - 180]			
			Segmentación de mercado: Captación de contratos de servicios de clientes del segmento objetivo.	15, 16, 17				
			Fidelización de clientes: Nuevos servicios contratados y cantidad de servicios con renovación de contratos.	18, 19, 20				
			Ventajas competitivas: Alianzas estratégicas con proveedores.	21, 22, 23				
			Innovación: Mejora en la innovación en la cultura de la empresa.	24, 25				
			Globalización: Participación directa y activa con conocimiento	26				

el carácter iterativo e interactivo al proceso.	<p>permitan obtener los resultados deseados.</p> <p>Control y evaluación Estratégico: Luego de implementar las estrategias realizar el análisis y seguimiento de los resultados de la implementación de las estrategias a fin de llevar a cabo acciones correctivas o aplicar mejora continua.</p>	Control y evaluación estratégica	<p>de las empresas competidoras.</p> <p>RR.HH: Capacidad y entrenamiento promedio de los colaboradores.</p> <p>Auditoría Interna: Mejoramiento de procesos internos.</p> <p>Evaluaciones de desempeño a los colaboradores.</p>	<p>27, 28, 29</p> <p>30, 31, 32, 33</p> <p>34, 35, 36</p>	Ordinal Likert Policotómica	<p>Totalmente en desacuerdo (5)</p> <p>En desacuerdo (4)</p> <p>Ni en desacuerdo ni de acuerdo (3)</p> <p>De acuerdo (2)</p> <p>Totalmente de acuerdo (1)</p>	<p>Malo [7 - 16]</p> <p>Regular [17 - 26]</p> <p>Bueno [27 - 35]</p>
Gestión empresarial	<p>Según Luna (2014) la gestión empresarial en toda organización consiste en acciones de un grupo de personas (Directivos, jefes, consultores y especialistas) realizan con la finalidad de lograr resultados con eficiencia. Es asegurar la explotación óptima de los recursos de la empresa. Toda empresa requiere un sistema de planeación y control que ayude a hacer posible la visión, misión, valores, objetivos, estrategias, políticas, presupuestos, programas y procedimientos con un enfoque estratégico utilizando para ello un control de gestión.</p>	<p>Identificación</p> <p>Organización</p>	<p>Nivel de conocimiento sobre la Visión de la empresa.</p> <p>Nivel de conocimiento sobre la Misión de la empresa.</p> <p>Nivel de conocimiento de los valores corporativos.</p> <p>Nivel de cumplimiento de metas alcanzadas.</p> <p>Estructuración de la organización.</p> <p>Áreas cubiertas con personal idóneo.</p> <p>Procesos elaborados.</p> <p>Elaboración de funciones, MOF, estructuración jerárquica, diseño y estructuración del organigrama, diseño del ROF.</p> <p>Distribución de empleados.</p> <p>Diseño de procesos</p> <p>Competitividad de RR.HH en tareas.</p> <p>Rotación de personal por competencias</p> <p>Procedimientos formalizados</p> <p>Ascensos del puesto por desempeño.</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8, 9, 10, 11, 12</p> <p>13</p> <p>14</p> <p>15</p> <p>16</p> <p>17</p> <p>18</p>	Ordinal Likert Policotómica	<p>Totalmente en desacuerdo (5)</p> <p>En desacuerdo (4)</p> <p>Ni en desacuerdo ni de acuerdo (3)</p> <p>De acuerdo (2)</p> <p>Totalmente de acuerdo (1)</p>	<p>Malo [4 - 9]</p> <p>Regular [10 - 15]</p> <p>Bueno [16 - 20]</p> <p>Malo [41 - 96]</p> <p>Regular [97 - 150]</p> <p>Bueno [151 - 205]</p> <p>Malo [18 - 42]</p> <p>Regular [43 - 66]</p> <p>Bueno [67 - 90]</p>

la planeación, a través de la toma de decisiones correctivas.	Ejecución	Evaluación de desempeño.	19	
		Delegación adecuada de funciones	20	
		Funciones directivas	21	
		Evaluación del personal	22	
		Efectividad del marketing	23	
		Ventaja competitiva de productos	24	
		Capacidad de innovación	25	
		Gestiones de RR.HH	26	Malo
		Valor añadido	27	[9 - 21]
		Procesos formalizados	28	Regular
		Planificación de actividades	29	[22 - 33]
		Improvisación de actividades	30	Bueno
		Liderazgo en la formalización de procesos	31	[34 - 45]
		Autoevaluación de directivos	32	
		Sistema de control de procesos de ventas	33	
		Sistema de control de proyectos de tecnologías	34	
		Sistema de control de adquisiciones de servicios	35	
		Sistema de control de procesos de marketing	36	Malo
		Sistema de control de inventarios	37	[10 - 23]
		Sistema de Control Financiero	38	Regular
		Sistema de control de evaluación de desempeño	39	[24 - 37]
Uso de información del proceso de evaluación de personal	40	Bueno		
Aportes del proceso de evaluación de personal	41	[38 - 50]		

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Planeamiento Estratégico

Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel		
Planteamiento o formulación de estrategias	Nivel de conocimiento sobre la Visión de la empresa.	I1, I2, I3	Totalmente en desacuerdo (5) En desacuerdo (4) Ni en desacuerdo ni de acuerdo (3) De acuerdo (2) Totalmente de acuerdo (1)	Malo [14 - 33] Regular [34 - 51] Bueno [52 - 70]		
	Nivel de conocimiento sobre la Misión de la empresa.	I4, I5, I6				
	Nivel de conocimiento de los Objetivos estratégicos.	I7, I8, I9				
	Nivel de conocimiento del FODA de la empresa.	I10, I11, I12, I13				
	Nivel de conocimiento de los Valores de la empresa	I14				
Implementación de estrategias	Segmentación de mercado: Captación de contratos de servicios de clientes del segmento objetivo.	I15, I16, I17		Totalmente en desacuerdo (5) En desacuerdo (4) Ni en desacuerdo ni de acuerdo (3) De acuerdo (2) Totalmente de acuerdo (1)	Malo [15 - 35] Regular [36 - 55] Bueno [56 - 75]	Malo [36 - 84] Regular [85 - 132] Bueno [133 - 180]
	Fidelización de clientes: Nuevos servicios contratados y cantidad de servicios con renovación de contratos.	I18, I19, I20				
	Ventajas competitivas: Alianzas estratégicas con proveedores.	I21, I22, I23				
	Innovación: Mejora en la innovación en la cultura de la empresa.	I24, I25				
	Globalización: Participación directa y activa con conocimiento de las empresas competidoras.	I26				
	RR.HH: Capacidad y entrenamiento promedio de los colaboradores.	I27, I28, I29				
Control y evaluación estratégica	Auditoría Interna: Mejoramiento de procesos internos.	I30, I31, I32, I33	Totalmente en desacuerdo (5) En desacuerdo (4) Ni en desacuerdo ni de acuerdo (3) De acuerdo (2) Totalmente de acuerdo (1)	Malo [7 - 16] Regular [17 - 26] Bueno [27 - 35]		
	Evaluaciones de desempeño a los colaboradores.	I34, I35, I36				

Variable: Gestión Empresarial

Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel	
Identificación	Nivel de conocimiento sobre la Visión de la empresa.	I1	Totalmente en desacuerdo (5) En desacuerdo (4) Ni en desacuerdo ni de acuerdo (3) De acuerdo (2) Totalmente de acuerdo (1)	Malo [4 - 9] Regular [10 - 15] Bueno [16 - 20]	
	Nivel de conocimiento sobre la Misión de la empresa.	I2			
	Nivel de conocimiento de los valores corporativos.	I3			
	Nivel de cumplimiento de metas alcanzadas.	I4			
Organización	Estructuración de la organización.	I5		Totalmente en desacuerdo (5) En desacuerdo (4) Ni en desacuerdo ni de acuerdo (3) De acuerdo (2) Totalmente de acuerdo (1)	Malo [18 - 42] Regular [43 - 66] Bueno [67 - 90]
	Áreas cubiertas con personal idóneo.	I6			
	Procesos elaborados.	I7			
	Elaboración de funciones, MOF, estructuración jerárquica, diseño y estructuración del organigrama, diseño del ROF.	I8, I9, I10, I11, I12			
	Distribución de empleados.	I13			
	Diseño de procesos	I14			
	Competitividad de RR.HH en tareas.	I15			
	Rotación de personal por competencias	I16			
	Procedimientos formalizados	I17			
	Ascensos del puesto por desempeño.	I18			
	Evaluación de desempeño.	I19			
	Delegación adecuada de funciones	I20			
Ejecución	Funciones directivas	I21		Totalmente en desacuerdo (5) En desacuerdo (4) Ni en desacuerdo ni de acuerdo (3) De acuerdo (2) Totalmente de acuerdo (1)	Malo [9 - 21] Regular [22 - 33] Bueno [34 - 45]
	Evaluación del personal	I22			
	Efectividad del marketing	I23			
	Ventaja competitiva de productos	I24			
	Capacidad de innovación	I25			
	Gestiones de RR.HH	I26			
	Valor añadido	I27			
	Procesos formalizados	I28			
	Planificación de actividades	I29			
Control	Improvisación de actividades	I30		Totalmente en desacuerdo (5) En desacuerdo (4) Ni en desacuerdo ni de acuerdo (3) De acuerdo (2) Totalmente de acuerdo (1)	Malo [10 - 23] Regular [24 - 37] Bueno [38 - 50]
	Liderazgo en la formalización de procesos	I31			
	Autoevaluación de directivos	I32			
	Sistema de control de procesos de ventas	I33			
	Sistema de control de proyectos de tecnologías	I34			
	Sistema de control de adquisiciones de servicios	I35			
	Sistema de control de procesos de marketing	I36			
	Sistema de control de inventarios	I37			
	Sistema de Control Financiero	I38			
	Sistema de control de evaluación de desempeño	I39			
	Uso de información del proceso de evaluación de personal	I40			
Aportes del proceso de evaluación de personal	I41				

Anexo 2

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.
Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Post grado, con mención Gestión de Administración de Negocios de la UCV, en la sede Lima Norte, 2018 - 1, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Planeamiento estratégico y gestión empresarial en una consultora de servicios de tecnologías de la información, San Isidro, 2019 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión de administración de negocios. El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Matriz de Operacionalización
3. Anexo N° 3 : Definiciones conceptuales de las variables
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma:

Nombres y apellidos: Elizabeth Padilla Rosales

D.N.I:

Anexo 3

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE 1: PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

Variable: Planeamiento Estratégico

Según Ansoff y MacDonell (1993) indicó que la planificación estratégica es la planeación a largo plazo donde se detectan inclinaciones o desvíos de los objetivos, amenazas, oportunidades, turbulencias y discordancias que pueden modificar las tendencias históricas.

Según Steiner (1997) mencionó que la planeación estratégica conlleva a considerar 4 aspectos: a) El porvenir de las decisiones actuales, b) El proceso, c) La filosofía y d) La estructura. Entonces, podemos decir que la planeación estratégica es la herramienta de apoyo de la dirección estratégica compuesto por el nivel más alto de la estructura organizacional.

Según David (2003) manifestó que el arquetipo de Planificación estratégica presenta tres fases: a) Formulación o planteamiento de la estrategia que consiste en: a) Desarrollo de las declaraciones de la visión y la misión, ejecución de auditoría externa e interna, definición de objetivos a largo plazo y la elaboración, creación, valoración y elección de la estrategia. b) Establecimiento de estrategias que reúne actividades de prioridad como: Determinación de asuntos de gerencia, determinación de asuntos de marketing entre otras áreas que proporcionan información a la alta dirección, c) Valuación de estrategia para la medición de indicadores y rendimiento.

DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

Para el análisis de las dimensiones se va a considerar el autor D' Alessio quien toma el modelo de David (2003). Según D' Alessio (2008) indicó que la planeación estratégica tiene 3 etapas: a) Planteamiento, b) Implementación y c) Control y evaluación de estrategias.

Dimensión 1: Planteamiento o Formulación de Estrategias

En esta etapa es importante hacer el diagnóstico actual de la organización. Por ello, debemos revisar y analizar si la visión, misión y valores de la organización son los adecuados para la organización.

Dimensión 2: Implementación de estrategias

D' Alessio (2008) afirmó que se trata de la puesta en marcha de los lineamientos estratégicos identificados, y ejecutar las estrategias seleccionadas para la empresa. La empresa definirá específicamente como se va a alcanzar la visión establecida en el ámbito en que se trabajará. Sobre el proceso de implementación de estrategias afirmó D' Alessio (2008), que es

necesario integrar las acciones planificadas para la ejecución de tareas que generen valor en la empresa. No subestimar los puntos importantes a considerar como: Adaptación al cambio, realizar el seguimiento al cambio que conllevo su implementación y comprometer a los gerentes divisionales y responsables de áreas en la ejecución de las estrategias. La encuesta fue realizada al mando alto, medio y operativo de la consultora de servicios de tecnologías para que conozcan el impacto e importancia de contar con un plan estratégico.

Dimensión 3: Control y evaluación de estrategias

La evaluación y el control según D' Alessio (2008) afirmó que es un proceso continuo debido a los constantes cambios externos de la empresa, la competitividad de otras empresas vinculadas al sector y la demanda obligan a un planeamiento estratégico dinámico. De allí, nace la diferencia con el enfoque de planeamiento estratégico estático realizados antiguamente, cuya elaboración duraban meses y no captaban la velocidad de cambios de factores externos. Lo importante es que los planeamientos estratégicos dinámicos y actuales se ajustan permanentemente lo desarrollado para no gerenciarse sin rumbo.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE 2: GESTION EMPRESARIAL

Según Ramírez (2005) indicó que la viabilidad de la gestión empresarial está determinada por habilidades fundamentales que solo el desarrollo de nuevos conocimientos y herramientas, entre ellas las estratégicas ayudan a ampliar la capacidad y habilidad de la gerencia para adaptarse y cambiar en un mercado exigente.

Según Sánchez (2003) indicó que la gestión de los empresarios según las características que asuman sus procesos de planeamiento y las estrategias que formulen trae consecuencias en los resultados de la empresa.

Según Luna (2014) manifestó que la gestión empresarial comprende de las siguientes dimensiones: a) Identificación, b) Organización, c) Ejecución y d) Control de la ejecución.

DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

Dimensión 1: Identificación

Según Luna (2014) indicó que la Identificación, consiste en determinar la misión, visión, valores, objetivos, estrategias, políticas, programas, procedimientos y los presupuestos que deben lograrse a través de las acciones a realizar.

Dimensión 2: Organización

Según Luna (2014) definió que la organización es la elección de las acciones posibles a

realizar de acuerdo a la adecuación de la empresa a partir de los recursos con los que cuenta la empresa y los posibles en el futuro.

Dimensión 3: Ejecución

Según Luna (2014) sostuvo que la ejecución es aplicar la decisión de la dirección estratégica a través del manejo de habilidades blandas como: Liderazgo, comunicación y motivación por convicción.

Dimensión 4: Control

Según Luna (2014) indicó que el control de la ejecución que consiste en asegurar que se logre la planeación con los demás medios previstos ayudado de la toma de decisiones correctivas.

Anexo 4

RECEPCIÓN DE LA CARTA DE PRESENTACIÓN PARA EMPRESA GABBOT

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”

Lima, 17 de Junio del 2019

Dr. Carlos Venturo Orbegoso
Director de la Escuela de Postgrado
Universidad Cesar Vallejo - Filial Lima

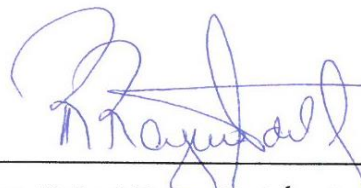
Presente.-

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarle y comunicarle que se ha visto conveniente aprobar la realización del trabajo de investigación “Planeamiento Estratégico y gestión empresarial en una consultora de servicios de tecnologías de la información, San Isidro, 2019.”

Sin otro particular, me despido y expido la presente para los fines que estime conveniente.

Atentamente.



Ing. Robert Reyna Del Águila
Director Comercial y Gerente de
Operaciones de GabBot SAC

Anexo 5

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
PROGRAMA MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE
NEGOCIOS - MBA
ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO 1: NIVEL DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

Estimado señor(a), el presente cuestionario tiene por finalidad conocer el nivel del planeamiento estratégico de la empresa GabBot SA. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán orientadas para ningún otro propósito.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta, luego marque con un aspa (X), las afirmaciones enunciadas. Tener en cuenta que solo es válida marcar una respuesta. Agradezco por adelantado su cooperación, sírvase por favor a responder con total sinceridad.

- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Indiferente
- (2) En desacuerdo
- (1) Totalmente en desacuerdo.

Datos generales:

Área a la que pertenece: Proyectos () Procesos () RR.HH () Finanzas () Contabilidad () Comunicaciones y Relaciones Publicas () Cobranzas () Legal () Redes () Seguridad ()

Sexo: Femenino () Masculino ()

Puesto: Director () Gerente () Jefe () Líder de Proyecto () Especialista () Analista () Técnico ()

Para Ud.:

VARIABLE 1: PLANEAMIENTO ESTRATEGICO						
DIMENSIÓN 1: Planteamiento de estrategias		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	GabBot SA promueve el conocimiento de la visión.					
2	Las estrategias siempre están acorde a la visión planteada.					
3	Hay compromiso de los trabajadores con la visión de GabBot SA.					
4	Conoce la misión de GabBot SA.					
5	GabBot SA brinda las pautas de cómo ejecutar su misión.					
6	La misión de GabBot SA es clara.					
7	Las actividades que realizan el personal de GabBot SA conllevan a los objetivos.					
8	Los objetivos de GabBot SA son alcanzables.					
9	Los objetivos de la empresa GabBot SA forman parte del					

	compromiso del colaborador.					
10	GabBot SA aprovecha sus fortalezas en el negocio de tecnologías de la información.					
11	GabBot SA trabaja asertivamente para superar las debilidades que tiene actualmente.					
12	GabBot SA aprovecha las oportunidades en el mercado de tecnologías de la información.					
13	GabBot SA se fortalece ante la amenaza competitiva del mercado de tecnologías de la información.					
14	Los valores que tiene GabBot SA son los más adecuados para el mercado de tecnologías de la información.					
15	Los valores de GabBot SA generan confianza.					
DIMENSION 2: Implementación de Estrategias		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16	GabBot SA tiene productos acorde a la segmentación de sus clientes.					
17	Hay adecuado conocimiento sobre las estrategias de segmentación de mercado que emplea GabBot SA.					
18	GabBot SA ofrece servicios adicionales según el tipo de clientes.					
19	Los procesos de fidelización de GabBot SA están bien formulados.					
20	GabBot SA brinda confianza a sus clientes.					
21	Los clientes de GabBot SA están satisfechos con los servicios que ofrecen.					
22	Las alianzas estratégicas de GabBot SA con sus proveedores hacen que sean unos de los líderes en el mercado peruano.					
23	Los productos y servicios que ofrece GabBot SA hacen la diferencia en el mercado, gracias a la excelencia técnica.					
24	GabBot SA tiene servicios exclusivos y diferenciados ante la competencia.					
25	GabBot SA dispone de equipos y sistemas tecnológicos adecuados para llevar a cabo sus operaciones y puede brindar productos y servicios de calidad.					

26	Los productos y servicios innovadores de GabBot SA son de gran impacto en el mercado.					
27	GabBot SA trabaja de manera globalizada consiente de las empresas competidoras.					
28	Es eficiente el trabajo conjunto con que realiza GabBot SA sede Perú con las demás sedes de la consultora de otros países.					
29	Hay efectos positivos de trabajar de manera globalizada y multinacional.					
30	GabBot SA tiene equipos de trabajo competitivos para el mercado de tecnologías de la información.					
31	El recurso humano de GabBot SA tiene la capacidad o está entrenado para llegar a cumplir con la misión planteada.					
32	El recurso humano de GabBot SA tiene la capacidad o competencia para alcanzar la visión planteada.					
33	GabBot SA designa personal adecuadamente a las áreas en función a su habilidad.					
DIMENSION 3: Control y evaluación estratégica		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
34	Todas las áreas de GabBot SA colaboran proactivamente con los procesos de auditoria externa.					
35	La auditoría que se realiza en GabBot SA es manejada profesionalmente por la empresa.					
36	Las áreas de GabBot SA mantienen informado a la auditoria de los asuntos claves e importantes de cada función.					
37	Las áreas de GabBot SA aprovecharon los hallazgos de la auditoria.					
38	El trabajo de los colaboradores de GabBot SA es de alta calidad.					
39	GabBot SA tiene gran capacidad de respuesta ante emergentes.					
40	El trabajador de GabBot SA es capaz de rendir o manejar situaciones eficientemente bajo presión.					

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
PROGRAMA MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE
NEGOCIOS - MBA
ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO 2: NIVEL DE GESTION EMPRESARIAL

Estimado señor(a), el presente cuestionario tiene por finalidad conocer el nivel de la gestión empresarial de la empresa GabBot SA. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán orientadas para ningún otro propósito.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta, luego marque con un aspa (X), las afirmaciones enunciadas. Tener en cuenta que solo es válida marcar una respuesta. Agradezco por adelantado su cooperación, sírvase por favor a responder con total sinceridad.

(5) Totalmente de acuerdo

(4) De acuerdo

(3) Indiferente

(2) En desacuerdo

(1) Totalmente en desacuerdo.

Datos generales:

Área a la que pertenece: Proyectos () Procesos () RR.HH () Finanzas () Contabilidad () Comunicaciones y Relaciones Publicas () Cobranzas () Legal () Redes () Seguridad ()

Sexo: Femenino () Masculino ()

Puesto: Director () Gerente () Jefe () Líder de Proyecto () Especialista () Analista () Técnico ()

Para Ud.:

VARIABLE 2: GESTION EMPRESARIAL						
DIMENSIÓN 1: Identificación		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	La visión de GabBot SA está correctamente planteada.					
2	La misión de GabBot SA indica claramente lo que se tiene que hacer para lograrla.					
3	Se siente identificado con los valores corporativos de GabBot SA.					
4	GabBot SA alcanza sus metas propuestas.					
DIMENSIÓN 2: Organización		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
5	La organización de GabBot SA está bien estructurada.					
6	Las áreas de GabBot SA están bien cubiertas.					
7	Los procesos de GabBot SA están bien elaborados.					

8	Las funciones, puestos y jerarquía de la organización de GabBot SA están bien elaborados.					
9	Las funciones contempladas en el Manual de Operación y Funciones (MOF) están correctamente planteadas.					
10	La estructura jerárquica de GabBot SA es óptima.					
11	El organigrama de GabBot SA está correctamente elaborado.					
12	El reglamento de Operación y Funciones (ROF) está diseñado adecuadamente.					
13	El personal está correctamente distribuido de acuerdo a sus competencias.					
14	Existen procesos adecuadamente diseñados bajo diversos escenarios.					
15	Los recursos humanos son competentes para las tareas encomendadas.					
16	La rotación del personal se efectúa de acuerdo a las situaciones planificadas.					
17	Todas las actividades están contempladas en los procedimientos de la empresa.					
18	El ascenso del puesto está de acuerdo al desempeño del trabajador.					
19	La evaluación de desempeño y habilidades es objetiva y es lo requerido para la dirección, líderes y demás colaboradores.					
20	Se delegan correctamente las funciones en GabBot SA.					
21	Es importante conocer las funciones directivas de GabBot SA.					
22	Es importante saber si hay evaluación del personal por sus conocimientos, habilidades y responsabilidades.					
DIMENSIÓN 3: Ejecución		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
23	Reconoce Ud. la efectividad del marketing de GabBot SA.					
24	Está de acuerdo con la producción de servicios o productos que mantienen la ventaja competitiva de GabBot SA.					
25	Es importante saber si GabBot SA tiene la capacidad de innovación suficiente o se esfuerza por ello.					

26	Se considera satisfecho con las gestiones de recursos humanos que mantienen en GabBot SA.					
27	En cuanto a distribución del tiempo en GabBot SA, considera que se está realizando un trabajo con valor añadido.					
28	El personal de GabBot SA desarrolla o ejecuta los procesos formalizados					
29	Los líderes planifican la ejecución de actividades.					
30	Los líderes improvisan la ejecución de actividades.					
31	Los líderes apoyan a la formalización de procesos y procedimientos.					
DIMENSIÓN 4: Control		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
32	Es importante para Ud. saber que los directivos de GabBot SA realizan una autoevaluación.					
33	GabBot SA cuenta con un sistema eficiente de control de procesos de ventas.					
34	GabBot SA cuenta con un sistema eficiente de control de proyectos de Tecnologías de la información.					
35	GabBot SA cuenta con un sistema eficiente de control de procesos de adquisiciones de servicios de tecnologías de la información. (Control de proveedores).					
36	GabBot SA cuenta con un sistema eficiente de control de procesos de marketing.					
37	GabBot SA cuenta con un sistema eficiente de control de inventarios.					
38	GabBot SA cuenta con un sistema eficiente de control financiero.					
39	GabBot SA cuenta con un sistema eficiente de control de evaluación de desempeño de personal.					
40	Conoce para que utiliza la evaluación de desempeño GabBot SA.					
41	Considera positiva o que genera aportes, los procesos de evaluación de personal.					

VALIDACIONES

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Guillermo Ernesto Zarate Ruiz

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Administración de Negocios - MBA de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2018 – I, aula 1207, requiero validar los instrumentos con los cuales recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación para optar el grado de Maestro.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Planeamiento estratégico y gestión empresarial en una consultora de servicios de tecnologías de la información, San Isidro, 2019 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre: Elizabeth Padilla Rosales
D.N.I.: 41756256

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Planeamiento Estratégico

Según D' Alessio (2014, p. 84) indicó que planeamiento estratégico es formulación estratégica, que debe iniciar con el establecimiento de la visión y misión de la organización; interese organizacionales, sus valores y del código de ética, evaluación de los factores externos e internos que influyen en la organización, análisis del sector industrial y de los competidores, determinación de los objetivos estratégicos de largo plazo, se terminará con la identificación y selección de las estrategias específicas que permitirán al implementarse, para mejorar la competitividad de la organización en el ámbito local y/o global para alcanzar la visión trazada. La formulación estratégica será exitosa en la medida en el gerente que lidere el proceso logre un adecuado y constante monitoreo de las variaciones que se presenten en el entorno, en la competencia y especialmente en la demanda sin dejar de lado el carácter iterativo e interactivo al proceso. Para lograr que el planeamiento estratégico logre ser un proceso sistémico y tenga éxito debe tenerse en cuenta las siguientes macro actividades: Planteamiento o formulación de estrategias, implementación de estrategias y control y evaluación estratégica.

Dimensiones de la variable 1: Planeamiento Estratégico

Dimensión 1: Planteamiento o formulación estratégica

Según D' Alessio (2014) indicó que Planteamiento o formulación estratégica debe cumplir con la noción de posición como principio básico del pensamiento estratégico. Es decir tenemos que ubicarnos en el escenario y debemos ser conscientes de ello para realizar el plan estratégico.

Dimensión 2

Según D' Alessio (2014) indicó que la implementación de estrategias es el análisis de la situación actual y la puesta en marcha de las estrategias seleccionadas que permitirán obtener los resultados de la organización a través de las herramientas de direccionamiento estratégico (visión, misión, valores, código de ética y matriz FODA) junto con un análisis externo e interno previo.

Dimensión 3

Según D' Alessio (2014) refirió a Control y evaluación Estratégica: A la actividad que se realiza luego de implementar las estrategias como el análisis y seguimiento de los resultados obtenidos a fin de llevar a cabo acciones correctivas o aplicar mejora continua.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DEL PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSION 1: Planeamiento de Estrategias							
1	GabBot SA promueve el conocimiento de la visión.	✓				✓		
2	Las estrategias siempre están acorde a la visión planteada.	✓		✓		✓		
3	Hay compromiso de los trabajadores con la visión de GabBot SA.	✓		✓		✓		
4	Conoce la misión de GabBot SA.	✓		✓		✓		
5	GabBot SA brinda las pautas de cómo ejecutar su misión.	✓		✓		✓		
6	La misión de GabBot SA es clara.	✓		✓		✓		
7	Las actividades que realizan el personal de GabBot SA conllevan a los objetivos.	✓		✓		✓		
8	Los objetivos de GabBot SA son alcanzables.	✓		✓		✓		
9	Los objetivos de la empresa GabBot SA forman parte del compromiso del colaborador.	✓		✓		✓		
10	GabBot SA aprovecha sus fortalezas en el negocio de tecnologías de la información.	✓		✓		✓		
11	GabBot SA trabaja asertivamente para superar las debilidades que tiene actualmente.	✓		✓		✓		
12	GabBot SA aprovecha las oportunidades en el mercado de tecnologías de la información.	✓		✓		✓		
13	GabBot SA se fortalece ante la amenaza competitiva del mercado de tecnologías de la información.	✓		✓		✓		
14	Los valores que tiene GabBot SA son los más adecuados para el mercado de tecnologías de la información.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: Implementación de estrategias	SI	No	SI	No	SI	No	
15	GabBot SA tiene productos acorde a la segmentación de sus clientes.	✓		✓		✓		
16	Hay adecuado conocimiento sobre las estrategias de segmentación de mercado que emplea GabBot SA.	✓		✓		✓		
17	GabBot SA ofrece servicios adicionales según el tipo de clientes.	✓		✓		✓		
18	Los procesos de fidelización de GabBot SA están bien formulados.	✓		✓		✓		
19	GabBot SA brinda confianza a sus clientes.	✓		✓		✓		
20	Los clientes de GabBot SA están satisfechos con los servicios que ofrecen.	✓		✓		✓		
21	Las alianzas estratégicas de GabBot SA con sus proveedores hacen que sean uno de los líderes en el mercado peruano.	✓		✓		✓		
22	Los productos y servicios que ofrece GabBot SA hacen la diferencia en el mercado, gracias a la excelencia técnica.	✓		✓		✓		
23	GabBot SA tiene servicios exclusivos y diferenciados ante la competencia.	✓		✓		✓		
24	GabBot SA dispone de equipos y sistemas tecnológicos adecuados para llevar a cabo sus operaciones y puede brindar productos y servicios de calidad.	✓		✓		✓		
25	Los productos y servicios innovadores de GabBot SA son de gran impacto en el mercado.	✓		✓		✓		
26	GabBot SA trabaja de manera globalizada consiente de las empresas competidoras.	✓		✓		✓		

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 2: Gestión Empresarial

Según Luna (2014, p. 63) indicó que la gestión empresarial en toda organización consiste en acciones de un grupo de personas (Directivos, jefes, consultores y especialistas) realizan con la finalidad de lograr resultados con eficiencia. Es asegurar la explotación óptima de los recursos de la empresa. Toda empresa requiere un sistema de planeación y control que ayude a hacer posible la visión, misión, valores, objetivos, estrategias, políticas, presupuestos, programas y procedimientos con un enfoque estratégico utilizando para ello un control de gestión. Una gestión empresarial comprende de los siguientes factores: Identificación, organización, ejecución y control.

Dimensiones de la variable 2: Gestión Empresarial

Dimensión 1: Identificación

Según Luna (2014) indicó que la identificación y gestión de las necesidades por satisfacer, determinar la visión, misión, valores, objetivos, estrategias y demás herramientas que permitan obtener los resultados esperados por la empresa a través de acciones efectivas.

Dimensión 2: Organización

Según Luna (2014) refirió que la organización es la elección de las acciones posibles a realizar de acuerdo a la adecuación de la organización a partir de los medios con los que cuenta actualmente y con los probables.

Dimensión 3: Ejecución o realización

Según Luna (2014) definió a ejecución como a la actividad de aplicar la iniciativa de la dirección estratégica a través del manejo de habilidades blandas como: Liderazgo, comunicación y motivación por convicción.

Dimensión 4: Control

Según Luna (2014) manifestó que control consiste en afianzar la elaboración de la planeación con demás recursos fijados en la alternativa correctiva seleccionada.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE GESTION EMPRESARIAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Identificación							
1	La visión de GabBot SA está correctamente planteada.	✓		✓		✓		
2	La misión de GabBot SA indica claramente lo que se tiene que hacer para lograrla.	✓		✓		✓		
3	Se siente identificado con los valores corporativos de GabBot SA.	✓		✓		✓		
4	GabBot SA alcanza sus metas propuestas.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La organización de GabBot SA está bien estructurada.	✓		✓		✓		
6	Las áreas de GabBot SA están bien cubiertas.	✓		✓		✓		
7	Los procesos de GabBot SA están bien elaborados.	✓		✓		✓		
8	Las funciones, puestos y jerarquía de la organización de GabBot SA están bien elaborados.	✓		✓		✓		
9	Las funciones contempladas en el Manual de Operación y Funciones (MOF) están correctamente planteadas.	✓		✓		✓		
10	La estructura jerárquica de GabBot SA es óptima.	✓		✓		✓		
11	El organigrama de GabBot SA está correctamente elaborado.	✓		✓		✓		
12	El reglamento de Operación y Funciones (ROF) está diseñado adecuadamente.	✓		✓		✓		
13	El personal está correctamente distribuido de acuerdo a sus competencias.	✓		✓		✓		
14	Existen procesos adecuadamente diseñados bajo diversos escenarios.	✓		✓		✓		
15	Los recursos humanos son competentes para las tareas encomendadas.	✓		✓		✓		
16	La rotación del personal se efectúa de acuerdo a las situaciones planificadas.	✓		✓		✓		
17	Todas las actividades están contempladas en los procedimientos de la empresa.	✓		✓		✓		
18	El ascenso del puesto está de acuerdo al desempeño del trabajador.	✓		✓		✓		
19	La evaluación de desempeño y habilidades es objetiva y es lo requerido para la dirección, líderes y demás colaboradores.	✓		✓		✓		
20	Se delegan correctamente las funciones en GabBot SA.	✓		✓		✓		
21	Es importante conocer las funciones directivas de GabBot SA.	✓		✓		✓		
22	Es importante saber si hay evaluación del personal por sus conocimientos, habilidades y responsabilidades.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: Ejecución	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Reconoce Ud. la efectividad del marketing de GabBot SA.	✓		✓		✓		
24	Está de acuerdo con la producción de servicios o productos que mantienen la ventaja competitiva de GabBot SA.	✓		✓		✓		
25	Es importante saber si GabBot SA tiene la capacidad de innovación suficiente o se esfuerza por ello.	✓		✓		✓		

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Estimado Melgar Buzayo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Administración de Negocios - MBA de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2018 – I, aula 1207, requiero validar los instrumentos con los cuales recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación para optar el grado de Maestro.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Planeamiento estratégico y gestión empresarial en una consultora de servicios de tecnologías de la información, San Isidro, 2019 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre: Elizabeth Padilla Rosales
D.N.I: 41756256

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Planeamiento Estratégico

Según D' Alessio (2014, p. 84) indicó que planeamiento estratégico es formulación estratégica, que debe iniciar con el establecimiento de la visión y misión de la organización; interese organizacionales, sus valores y del código de ética, evaluación de los factores externos e internos que influyen en la organización, análisis del sector industrial y de los competidores, determinación de los objetivos estratégicos de largo plazo, se terminará con la identificación y selección de las estrategias específicas que permitirán al implementarse, para mejorar la competitividad de la organización en el ámbito local y/o global para alcanzar la visión trazada. La formulación estratégica será exitosa en la medida en el gerente que lidere el proceso logre un adecuado y constante monitoreo de las variaciones que se presenten en el entorno, en la competencia y especialmente en la demanda sin dejar de lado el carácter iterativo e interactivo al proceso. Para lograr que el planeamiento estratégico logre ser un proceso sistémico y tenga éxito debe tenerse en cuenta las siguientes macro actividades: Planteamiento o formulación de estrategias, implementación de estrategias y control y evaluación estratégica.

Dimensiones de la variable 1: Planeamiento Estratégico

Dimensión 1: Planteamiento o formulación estratégica

Según D' Alessio (2014) indicó que Planteamiento o formulación estratégica debe cumplir con la noción de posición como principio básico del pensamiento estratégico. Es decir tenemos que ubicarnos en el escenario y debemos ser conscientes de ello para realizar el plan estratégico.

Dimensión 2

Según D' Alessio (2014) indicó que la implementación de estrategias es el análisis de la situación actual y la puesta en marcha de las estrategias seleccionadas que permitirán obtener los resultados de la organización a través de las herramientas de direccionamiento estratégico (visión, misión, valores, código de ética y matriz FODA) junto con un análisis externo e interno previo.

Dimensión 3

Según D' Alessio (2014) refirió a Control y evaluación Estratégica: A la actividad que se realiza luego de implementar las estrategias como el análisis y seguimiento de los resultados obtenidos a fin de llevar a cabo acciones correctivas o aplicar mejora continua.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DEL PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1: Planeamiento de Estrategias								
1	GabBot SA promueve el conocimiento de la visión.	✓				✓		
2	Las estrategias siempre están acorde a la visión planteada.	✓		✓		✓		
3	Hay compromiso de los trabajadores con la visión de GabBot SA.	✓		✓		✓		
4	Conoce la misión de GabBot SA.	✓		✓		✓		
5	GabBot SA brinda las pautas de cómo ejecutar su misión.	✓		✓		✓		
6	La misión de GabBot SA es clara.	✓		✓		✓		
7	Las actividades que realizan el personal de GabBot SA conllevan a los objetivos.	✓		✓		✓		
8	Los objetivos de GabBot SA son alcanzables.	✓		✓		✓		
9	Los objetivos de la empresa GabBot SA forman parte del compromiso del colaborador.	✓		✓		✓		
10	GabBot SA aprovecha sus fortalezas en el negocio de tecnologías de la información.	✓		✓		✓		
11	GabBot SA trabaja aserivamente para superar las debilidades que tiene actualmente.	✓		✓		✓		
12	GabBot SA aprovecha las oportunidades en el mercado de tecnologías de la información.	✓		✓		✓		
13	GabBot SA se fortalece ante la amenaza competitiva del mercado de tecnologías de la información.	✓		✓		✓		
14	Los valores que tiene GabBot SA son los más adecuados para el mercado de tecnologías de la información.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Implementación de estrategias								
15	GabBot SA tiene productos acorde a la segmentación de sus clientes.	✓		✓		✓		
16	Hay adecuado conocimiento sobre las estrategias de segmentación de mercado que emplea GabBot SA.	✓		✓		✓		
17	GabBot SA ofrece servicios adicionales según el tipo de clientes.	✓		✓		✓		
18	Los procesos de fidelización de GabBot SA están bien formulados.	✓		✓		✓		
19	GabBot SA brinda confianza a sus clientes.	✓		✓		✓		
20	Los clientes de GabBot SA están satisfechos con los servicios que ofrecen.	✓		✓		✓		
21	Las alianzas estratégicas de GabBot SA con sus proveedores hacen que sean uno de los líderes en el mercado peruano.	✓		✓		✓		
22	Los productos y servicios que ofrece GabBot SA hacen la diferencia en el mercado, gracias a la excelencia técnica.	✓		✓		✓		
23	GabBot SA tiene servicios exclusivos y diferenciados ante la competencia.	✓		✓		✓		
24	GabBot SA dispone de equipos y sistemas tecnológicos adecuados para llevar a cabo sus operaciones y puede brindar productos y servicios de calidad.	✓		✓		✓		
25	Los productos y servicios innovadores de GabBot SA son de gran impacto en el mercado.	✓		✓		✓		
26	GabBot SA trabaja de manera globalizada consiente de las empresas competidoras.	✓		✓		✓		

27	GabBot SA tiene equipos de trabajo competitivos para el mercado de tecnologías de la información.	✓	✓	✓	✓	✓
28	El recurso humano de GabBot SA tiene la capacidad o está entrenado para llegar a cumplir con la misión planteada.	✓	✓	✓	✓	✓
29	El recurso humano de GabBot SA tiene la capacidad o competencia para alcanzar la visión planteada.	✓	✓	✓	✓	✓
30	GabBot SA designa personal adecuadamente a las áreas en función a su habilidad.	✓	✓	✓	✓	✓
	DIMENSION 3: Control y evaluación	Si	No	Si	No	Si
31	Las áreas de GabBot SA colaboran proactivamente con los procesos de auditoría externa.	✓	✓	✓	✓	✓
32	La auditoría que se realiza en GabBot SA es manejada profesionalmente por la empresa.	✓	✓	✓	✓	✓
33	Las áreas de GabBot SA mantienen informado a la auditoría de los asuntos claves e importantes de cada función.	✓	✓	✓	✓	✓
34	Las áreas de GabBot SA aprovecharon los hallazgos de la auditoría.	✓	✓	✓	✓	✓
35	GabBot SA tiene gran capacidad de respuesta ante emergentes.	✓	✓	✓	✓	✓
36	El trabajador de GabBot SA es capaz de rendir o manejar situaciones eficientemente bajo presión.	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MELGAR BEGAZO APURUCO E. DNI: 29308456

Especialidad del validador: DOCTOR EN ECONOMÍA, MBA

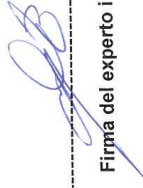
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

.....de.....del 20.....



Firma del experto informante.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 2: Gestión Empresarial

Según Luna (2014, p. 63) indicó que la gestión empresarial en toda organización consiste en acciones de un grupo de personas (Directivos, jefes, consultores y especialistas) realizan con la finalidad de lograr resultados con eficiencia. Es asegurar la explotación óptima de los recursos de la empresa. Toda empresa requiere un sistema de planeación y control que ayude a hacer posible la visión, misión, valores, objetivos, estrategias, políticas, presupuestos, programas y procedimientos con un enfoque estratégico utilizando para ello un control de gestión. Una gestión empresarial comprende de los siguientes factores: Identificación, organización, ejecución y control.

Dimensiones de la variable 2: Gestión Empresarial

Dimensión 1: Identificación

Según Luna (2014) indicó que la identificación y gestión de las necesidades por satisfacer, determinar la visión, misión, valores, objetivos, estrategias y demás herramientas que permitan obtener los resultados esperados por la empresa a través de acciones efectivas.

Dimensión 2: Organización

Según Luna (2014) refirió que la organización es la elección de las acciones posibles a realizar de acuerdo a la adecuación de la organización a partir de los medios con los que cuenta actualmente y con los probables.

Dimensión 3: Ejecución o realización

Según Luna (2014) definió a ejecución como a la actividad de aplicar la iniciativa de la dirección estratégica a través del manejo de habilidades blandas como: Liderazgo, comunicación y motivación por convicción.

Dimensión 4: Control

Según Luna (2014) manifestó que control consiste en afianzar la elaboración de la planeación con demás recursos fijados en la alternativa correctiva seleccionada.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE GESTION EMPRESARIAL

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Identificación								
1	La visión de GabBot SA está correctamente planteada.	✓		✓		✓		
2	La misión de GabBot SA indica claramente lo que se tiene que hacer para lograrla.	✓		✓		✓		
3	Se siente identificado con los valores corporativos de GabBot SA.	✓		✓		✓		
4	GabBot SA alcanza sus metas propuestas.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Organización								
5	La organización de GabBot SA está bien estructurada.	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Las áreas de GabBot SA están bien cubiertas.	✓		✓		✓		
7	Los procesos de GabBot SA están bien elaborados.	✓		✓		✓		
8	Las funciones, puestos y jerarquía de la organización de GabBot SA están bien elaborados.	✓		✓		✓		
9	Las funciones contempladas en el Manual de Operación y Funciones (MOF) están correctamente planteadas.	✓		✓		✓		
10	La estructura jerárquica de GabBot SA es óptima.	✓		✓		✓		
11	El organigrama de GabBot SA está correctamente elaborado.	✓		✓		✓		
12	El reglamento de Operación y Funciones (ROF) está diseñado adecuadamente.	✓		✓		✓		
13	El personal está correctamente distribuido de acuerdo a sus competencias.	✓		✓		✓		
14	Existen procesos adecuadamente diseñados bajo diversos escenarios.	✓		✓		✓		
15	Los recursos humanos son competentes para las tareas encomendadas.	✓		✓		✓		
16	La rotación del personal se efectúa de acuerdo a las situaciones planificadas.	✓		✓		✓		
17	Todas las actividades están contempladas en los procedimientos de la empresa.	✓		✓		✓		
18	El ascenso del puesto está de acuerdo al desempeño del trabajador.	✓		✓		✓		
19	La evaluación de desempeño y habilidades es objetiva y es lo requerido para la dirección, líderes y demás colaboradores.	✓		✓		✓		
20	Se delegan correctamente las funciones en GabBot SA.	✓		✓		✓		
21	Es importante conocer las funciones directivas de GabBot SA.	✓		✓		✓		
22	Es importante saber si hay evaluación del personal por sus conocimientos, habilidades y responsabilidades.	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: Ejecución								
23	Reconoce Ud. la efectividad del marketing de GabBot SA.	Si	No	Si	No	Si	No	
24	Está de acuerdo con la producción de servicios o productos que mantienen la ventaja competitiva de GabBot SA.	✓		✓		✓		
25	Es importante saber si GabBot SA tiene la capacidad de innovación suficiente o se esfuerza por ello.	✓		✓		✓		

26	Se considera satisfecho con las gestiones de recursos humanos que mantienen en GabBot SA.	✓				✓			
27	En cuanto a distribución del tiempo en GabBot SA, considera que se está realizando un trabajo con valor añadido.	✓				✓			
28	El personal de GabBot SA desarrolla o ejecuta los procesos formalizados	✓				✓			
29	Los líderes planifican la ejecución de actividades.	✓				✓			
30	Los líderes improvisan la ejecución de actividades.	✓				✓			
31	Los líderes apoyan a la formalización de procesos y procedimientos.	✓				✓			
	DIMENSIÓN 4: Control		SI	No	SI	No	SI	No	
32	Es importante para Ud. saber que los directivos de GabBot SA. realizan una autoevaluación.	✓				✓			
33	GabBot SA cuenta con un sistema eficiente de control de procesos de ventas.	✓				✓			
34	GabBot SA cuenta con un sistema eficiente de control de proyectos de Tecnologías de la información.	✓				✓			
35	GabBot SA cuenta con un sistema eficiente de control de procesos de adquisiciones de servicios de tecnologías de la información. (Control de proveedores).	✓				✓			
36	GabBot SA cuenta con un sistema eficiente de control de procesos de marketing.	✓				✓			
37	GabBot SA cuenta con un sistema eficiente de control de inventarios.	✓				✓			
38	GabBot SA cuenta con un sistema eficiente de control financiero.	✓				✓			
39	GabBot SA cuenta con un sistema eficiente de control de desempeño de personal.	✓				✓			
40	Conoce para que utiliza la evaluación de desempeño GabBot SA.	✓				✓			
41	Considera positiva o que genera aportes, los procesos de evaluación de personal.	✓				✓			

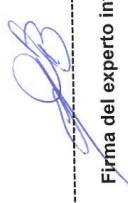
Observaciones (precisar si hay suficiencia): si suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: MELGAR BECERRA Arturo S DNI: 29308446

Especialidad del validador: Doctor en Educación, MBA

.....de.....del 20.....



Firma del experto informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Sonia Lidia Romero Vela

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Administración de Negocios - MBA de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2018 – I, aula 1207, requiero validar los instrumentos con los cuales recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación para optar el grado de Maestro.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Planeamiento estratégico y gestión empresarial en una consultora de servicios de tecnologías de la información, San Isidro, 2019 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Firma

Apellidos y nombre: Elizabeth Padilla Rosales
D.N.I: 41756256

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Planeamiento Estratégico

Según D' Alessio (2014, p. 84) indicó que planeamiento estratégico es formulación estratégica, que debe iniciar con el establecimiento de la visión y misión de la organización; interese organizacionales, sus valores y del código de ética, evaluación de los factores externos e internos que influyen en la organización, análisis del sector industrial y de los competidores, determinación de los objetivos estratégicos de largo plazo, se terminará con la identificación y selección de las estrategias específicas que permitirán al implementarse, para mejorar la competitividad de la organización en el ámbito local y/o global para alcanzar la visión trazada. La formulación estratégica será exitosa en la medida en el gerente que lidere el proceso logre un adecuado y constante monitoreo de las variaciones que se presenten en el entorno, en la competencia y especialmente en la demanda sin dejar de lado el carácter iterativo e interactivo al proceso. Para lograr que el planeamiento estratégico logre ser un proceso sistémico y tenga éxito debe tenerse en cuenta las siguientes macro actividades: Planteamiento o formulación de estrategias, implementación de estrategias y control y evaluación estratégica.

Dimensiones de la variable 1: Planeamiento Estratégico

Dimensión 1: Planteamiento o formulación estratégica

Según D' Alessio (2014) indicó que Planteamiento o formulación estratégica debe cumplir con la noción de posición como principio básico del pensamiento estratégico. Es decir tenemos que ubicarnos en el escenario y debemos ser conscientes de ello para realizar el plan estratégico.

Dimensión 2

Según D' Alessio (2014) indicó que la implementación de estrategias es el análisis de la situación actual y la puesta en marcha de las estrategias seleccionadas que permitirán obtener los resultados de la organización a través de las herramientas de direccionamiento estratégico (visión, misión, valores, código de ética y matriz FODA) junto con un análisis externo e interno previo.

Dimensión 3

Según D' Alessio (2014) refirió a Control y evaluación Estratégica: A la actividad que se realiza luego de implementar las estrategias como el análisis y seguimiento de los resultados obtenidos a fin de llevar a cabo acciones correctivas o aplicar mejora continua.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DEL PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		SI	No	SI	No	SI	No		
1	DIMENSIÓN 1: Planteamiento de Estrategias								
2	GabBot SA promueve el conocimiento de la visión.	✓		✓		✓			
3	Las estrategias siempre están acorde a la visión planteada.	✓		✓		✓			
4	Hay compromiso de los trabajadores con la visión de GabBot SA.	✓		✓		✓			
5	Conoce la misión de GabBot SA.	✓		✓		✓			
6	GabBot SA brinda las pautas de cómo ejecutar su misión.	✓		✓		✓			
7	La misión de GabBot SA es clara.	✓		✓		✓			
8	Las actividades que realizan el personal de GabBot SA conllevan a los objetivos.	✓		✓		✓			
9	Los objetivos de GabBot SA son alcanzables.	✓		✓		✓			
10	Los objetivos de la empresa GabBot SA forman parte del compromiso del colaborador.	✓		✓		✓			
11	GabBot SA aprovecha sus fortalezas en el negocio de tecnologías de la información.	✓		✓		✓			
12	GabBot SA trabaja asertivamente para superar las debilidades que tiene actualmente.	✓		✓		✓			
13	GabBot SA aprovecha las oportunidades en el mercado de tecnologías de la información.	✓		✓		✓			
14	GabBot SA se fortalece ante la amenaza competitiva del mercado de tecnologías de la información.	✓		✓		✓			
15	Los valores que tiene GabBot SA son los más adecuados para el mercado de tecnologías de la información.	✓		✓		✓			
16	DIMENSIÓN 2: Implementación de estrategias	SI	No	SI	No	SI	No		
17	GabBot SA tiene productos acorde a la segmentación de sus clientes.	✓		✓		✓			
18	Hay adecuado conocimiento sobre las estrategias de segmentación de mercado que emplea GabBot SA.	✓		✓		✓			
19	GabBot SA ofrece servicios adicionales según el tipo de clientes.	✓		✓		✓			
20	Los procesos de fidelización de GabBot SA están bien formulados.	✓		✓		✓			
21	GabBot SA brinda confianza a sus clientes.	✓		✓		✓			
22	Los clientes de GabBot SA están satisfechos con los servicios que ofrecen.	✓		✓		✓			
23	Las alianzas estratégicas de GabBot SA con sus proveedores hacen que sean uno de los líderes en el mercado peruano.	✓		✓		✓			
24	Los productos y servicios que ofrece GabBot SA, hacen la diferencia en el mercado, gracias a la excelencia técnica.	✓		✓		✓			
25	GabBot SA tiene servicios exclusivos y diferenciados ante la competencia.	✓		✓		✓			
26	GabBot SA dispone de equipos y sistemas tecnológicos adecuados para llevar a cabo sus operaciones y puede brindar productos y servicios de calidad.	✓		✓		✓			
27	Los productos y servicios innovadores de GabBot SA son de gran impacto en el mercado.	✓		✓		✓			
28	GabBot SA trabaja de manera globalizada consiente de las empresas competidoras.	✓		✓		✓			

27	GabBot SA tiene equipos de trabajo competitivos para el mercado de tecnologías de la información.	✓	✓	✓	✓
28	El recurso humano de GabBot SA tiene la capacidad o está entrenado para llegar a cumplir con la misión planteada.	✓	✓	✓	✓
29	El recurso humano de GabBot SA tiene la capacidad o competencia para alcanzar la visión planteada.	✓	✓	✓	✓
30	GabBot SA designa personal adecuadamente a las áreas en función a su habilidad.	✓	✓	✓	✓
	DIMENSION 3: Control y evaluación	Si	No	Si	No
31	Las áreas de GabBot SA colaboran proactivamente con los procesos de auditoría externa.	✓	✓	✓	✓
32	La auditoría que se realiza en GabBot SA es manejada profesionalmente por la empresa.	✓	✓	✓	✓
33	Las áreas de GabBot SA mantienen informado a la auditoría de los asuntos claves e importantes de cada función.	✓	✓	✓	✓
34	Las áreas de GabBot SA aprovecharon los hallazgos de la auditoría.	✓	✓	✓	✓
35	GabBot SA tiene gran capacidad de respuesta ante emergentes.	✓	✓	✓	✓
36	El trabajador de GabBot SA es capaz de rendir o manejar situaciones eficientemente bajo presión.	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

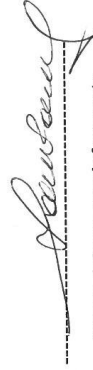
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sonia Lidia Romero Vela DNI: 40117025

Especialidad del validador: Herpetólogo (a)

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

.....de.....del 20.....



Firma del experto informante.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 2: Gestión Empresarial

Según Luna (2014, p. 63) indicó que la gestión empresarial en toda organización consiste en acciones de un grupo de personas (Directivos, jefes, consultores y especialistas) realizan con la finalidad de lograr resultados con eficiencia. Es asegurar la explotación óptima de los recursos de la empresa. Toda empresa requiere un sistema de planeación y control que ayude a hacer posible la visión, misión, valores, objetivos, estrategias, políticas, presupuestos, programas y procedimientos con un enfoque estratégico utilizando para ello un control de gestión. Una gestión empresarial comprende de los siguientes factores: Identificación, organización, ejecución y control.

Dimensiones de la variable 2: Gestión Empresarial

Dimensión 1: Identificación

Según Luna (2014) indicó que la identificación y gestión de las necesidades por satisfacer, determinar la visión, misión, valores, objetivos, estrategias y demás herramientas que permitan obtener los resultados esperados por la empresa a través de acciones efectivas.

Dimensión 2: Organización

Según Luna (2014) refirió que la organización es la elección de las acciones posibles a realizar de acuerdo a la adecuación de la organización a partir de los medios con los que cuenta actualmente y con los probables.

Dimensión 3: Ejecución o realización

Según Luna (2014) definió a ejecución como a la actividad de aplicar la iniciativa de la dirección estratégica a través del manejo de habilidades blandas como: Liderazgo, comunicación y motivación por convicción.

Dimensión 4: Control

Según Luna (2014) manifestó que control consiste en afianzar la elaboración de la planeación con demás recursos fijados en la alternativa correctiva seleccionada.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE GESTION EMPRESARIAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Identificación							
1	La visión de GabBot SA está correctamente planteada.	✓		✓		✓		
2	La misión de GabBot SA indica claramente lo que se tiene que hacer para lograrla.	✓		✓		✓		
3	Se siente identificado con los valores corporativos de GabBot SA.	✓		✓		✓		
4	GabBot SA alcanza sus metas propuestas.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La organización de GabBot SA está bien estructurada.	✓		✓		✓		
6	Las áreas de GabBot SA están bien cubiertas.	✓		✓		✓		
7	Los procesos de GabBot SA están bien elaborados.	✓		✓		✓		
8	Las funciones, puestos y jerarquía de la organización de GabBot SA están bien elaborados.	✓		✓		✓		
9	Las funciones contempladas en el Manual de Operación y Funciones (MOF) están correctamente planteadas.	✓		✓		✓		
10	La estructura jerárquica de GabBot SA es óptima.	✓		✓		✓		
11	El organigrama de GabBot SA está correctamente elaborado.	✓		✓		✓		
12	El reglamento de Operación y Funciones (ROF) está diseñado adecuadamente.	✓		✓		✓		
13	El personal está correctamente distribuido de acuerdo a sus competencias.	✓		✓		✓		
14	Existen procesos adecuadamente diseñados bajo diversos escenarios.	✓		✓		✓		
15	Los recursos humanos son competentes para las tareas encomendadas.	✓		✓		✓		
16	La rotación del personal se efectúa de acuerdo a las situaciones planificadas.	✓		✓		✓		
17	Todas las actividades están contempladas en los procedimientos de la empresa.	✓		✓		✓		
18	El ascenso del puesto está de acuerdo al desempeño del trabajador.	✓		✓		✓		
19	La evaluación de desempeño y habilidades es objetiva y es lo requerido para la dirección, líderes y demás colaboradores.	✓		✓		✓		
20	Se delegan correctamente las funciones en GabBot SA.	✓		✓		✓		
21	Es importante conocer las funciones directivas de GabBot SA.	✓		✓		✓		
22	Es importante saber si hay evaluación del personal por sus conocimientos, habilidades y responsabilidades.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: Ejecución	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Reconoce Ud. la efectividad del marketing de GabBot SA.	✓		✓		✓		
24	Está de acuerdo con la producción de servicios o productos que mantienen la ventaja competitiva de GabBot SA.	✓		✓		✓		
25	Es importante saber si GabBot SA tiene la capacidad de innovación suficiente o se esfuerza por ello.	✓		✓		✓		

26	Se considera satisfecho con las gestiones de recursos humanos que mantienen en GabBot SA.	✓	✓	✓	✓
27	En cuanto a distribución del tiempo en GabBot SA, considera que se está realizando un trabajo con valor añadido.	✓	✓	✓	✓
28	El personal de GabBot SA desarrolla o ejecuta los procesos formalizados	✓	✓	✓	✓
29	Los líderes planifican la ejecución de actividades.	✓	✓	✓	✓
30	Los líderes improvisan la ejecución de actividades.	✓	✓	✓	✓
31	Los líderes apoyan a la formalización de procesos y procedimientos.	✓	✓	✓	✓
	DIMENSIÓN 4: Control	SI	No	SI	No
32	Es importante para Ud. saber que los directivos de GabBot SA realizan una autoevaluación.	✓	✓	✓	✓
33	GabBot SA cuenta con un sistema eficiente de control de procesos de ventas.	✓	✓	✓	✓
34	GabBot SA cuenta con un sistema eficiente de control de proyectos de Tecnologías de la información.	✓	✓	✓	✓
35	GabBot SA cuenta con un sistema eficiente de control de procesos de adquisiciones de servicios de tecnologías de la información. (Control de proveedores).	✓	✓	✓	✓
36	GabBot SA cuenta con un sistema eficiente de control de procesos de marketing.	✓	✓	✓	✓
37	GabBot SA cuenta con un sistema eficiente de control de inventarios.	✓	✓	✓	✓
38	GabBot SA cuenta con un sistema eficiente de control financiero.	✓	✓	✓	✓
39	GabBot SA cuenta con un sistema eficiente de control de evaluación de desempeño de personal.	✓	✓	✓	✓
40	Conoce para que utiliza la evaluación de desempeño GabBot SA.	✓	✓	✓	✓
41	Considera positiva o que genera aportes, los procesos de evaluación de personal.	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Sonia Lidice Romero Uedo DNI: 40117025

Especialidad del validador: Mejoramiento

.....de.....del 2019

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del experto informante.

Anexo 7

BASE DE DATOS

SPSS: Tabulación de la Variable Planeamiento Estratégico

Base de datos 2 Elizabeth.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 96 de 96 variables

	n°	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14
1	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00
2	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00
3	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00
4	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
5	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
6	6,00	4,00	3,00	5,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
7	7,00	4,00	2,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00
8	8,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
9	9,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00
10	10,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
11	11,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
12	12,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00
13	13,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
14	14,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
15	15,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00
16	16,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
17	17,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00
18	18,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00
19	19,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00
20	20,00	5,00	3,00	5,00	1,00	2,00	5,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00	5,00	3,00
21	21,00	2,00	4,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	4,00
22	22,00	1,00	1,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	4,00	1,00	1,00
23	23,00	1,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00	3,00

Vista de datos Vista de variables

SPSS: Tabulación de la variable Gestión empresarial

Base de datos 2 Elizabeth.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 96 de 96 variables

	ii1	ii2	ii3	ii4	ii5	ii6	ii7	ii8	ii9	ii10	ii11	ii12	ii13	ii14	ii15	ii16
1	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4
2	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5
3	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5
4	4,00	5,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3
5	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4
6	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
7	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
8	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4
9	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4
10	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4
11	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5
12	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3
13	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4
14	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
15	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4
16	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3
17	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4
18	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4
19	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	4,00	5,00	3
20	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5
21	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2
22	3,00	4,00	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3
23	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4

Vista de datos Vista de variables

Anexo 8

Graficas de resultados descriptivos

Respecto a la Tabla 6. *Distribución de frecuencias según planeamiento estratégico*

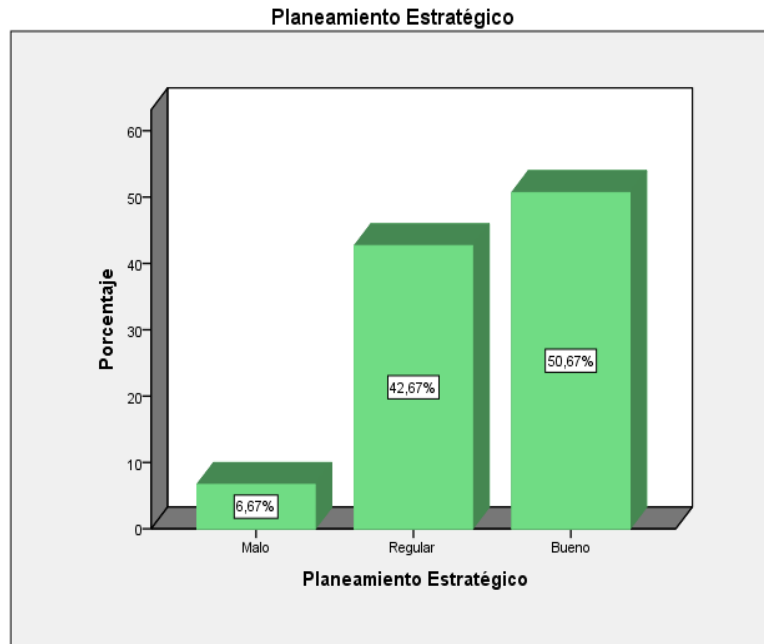


Figura 4. Gráfica de barras según la variable 1: Planeamiento estratégico

Respecto a la Tabla 7. *Distribución de frecuencias según planteamiento o formulación de estrategias*

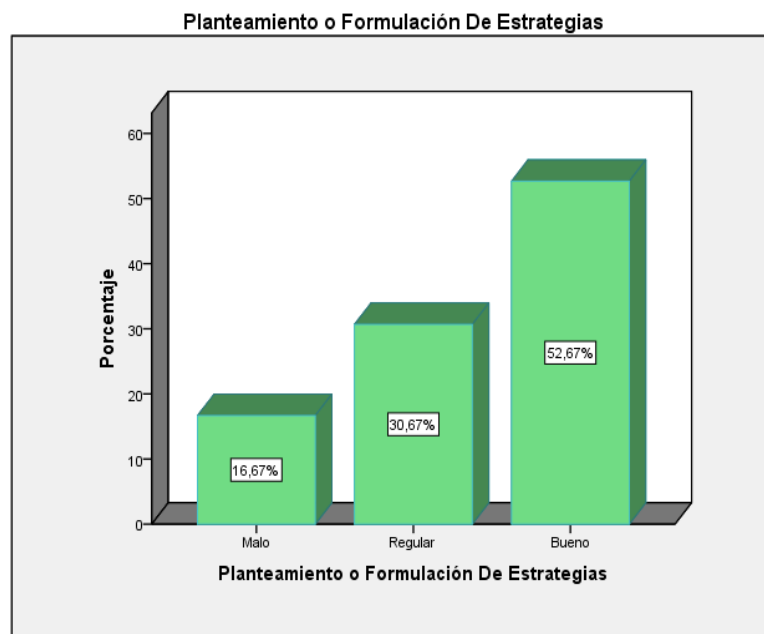


Figura 5. Gráfica de barras según la dimensión: Planteamiento estratégico o formulación de estrategias

Respecto a la Tabla 8. *Distribución de frecuencias según implementación de estrategias*

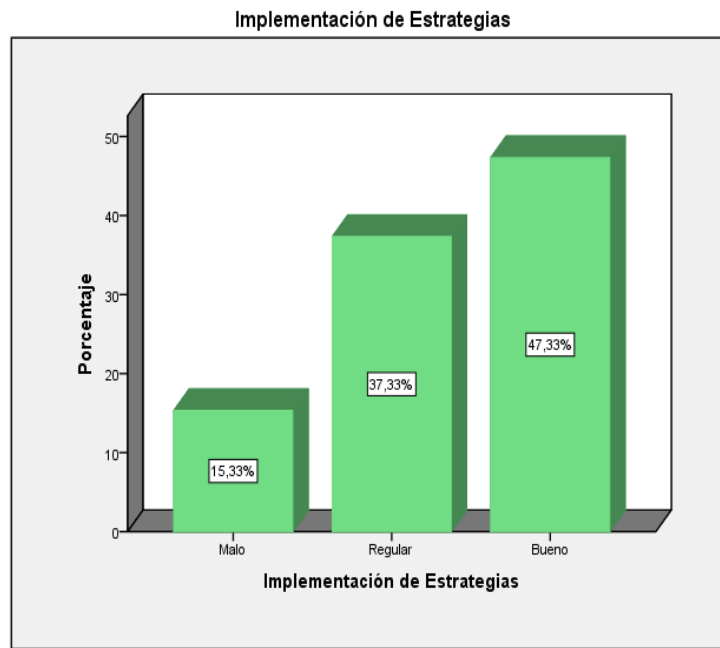


Figura 6. Gráfica de barras según la dimensión: Implementación de estrategias

Respecto a la Tabla 9. *Distribución de frecuencias según control y evaluación estratégica*

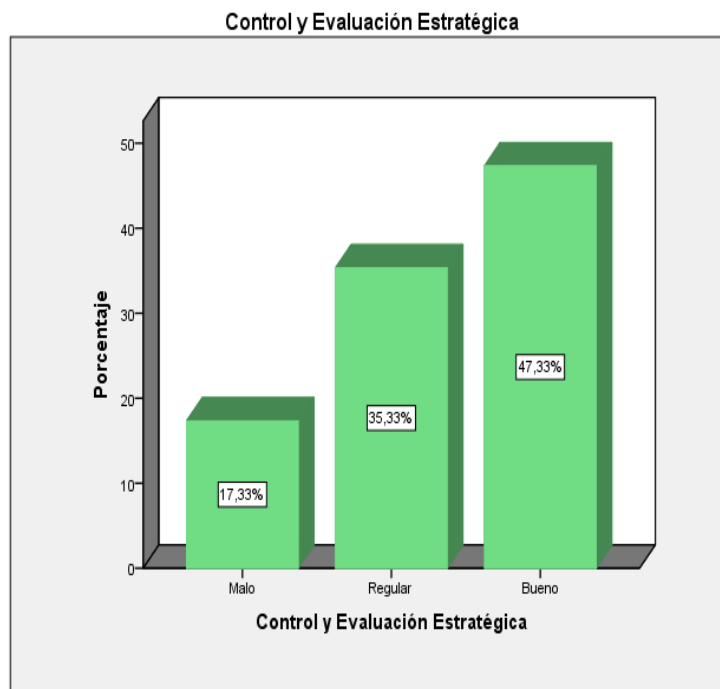


Figura 7. Gráfica de barras según la dimensión: Control y evaluación estratégica

Respecto a la Tabla 10. *Distribución de frecuencias según gestión empresarial*

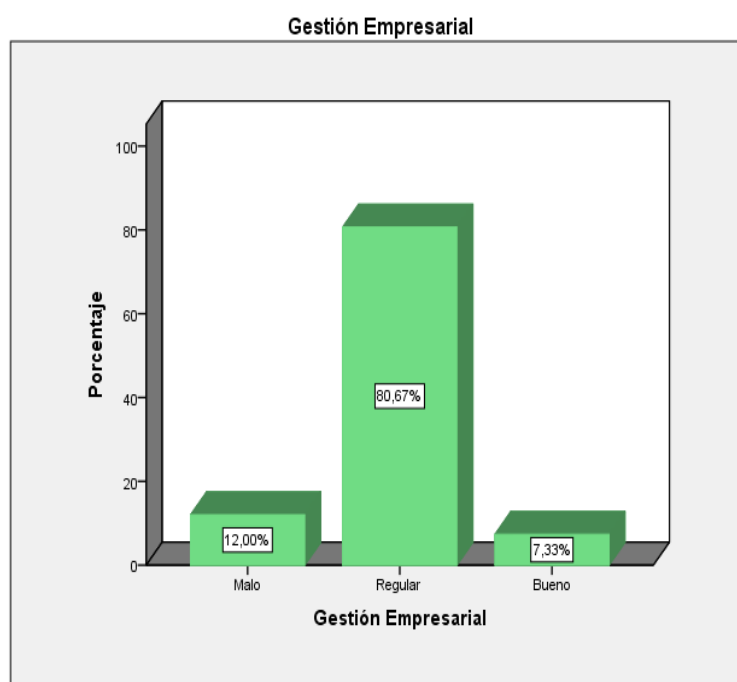


Figura 8. Gráfica de barras según la variable 2: Gestión empresarial

Respecto a la Tabla 11. *Distribución de frecuencias según gestión empresarial*

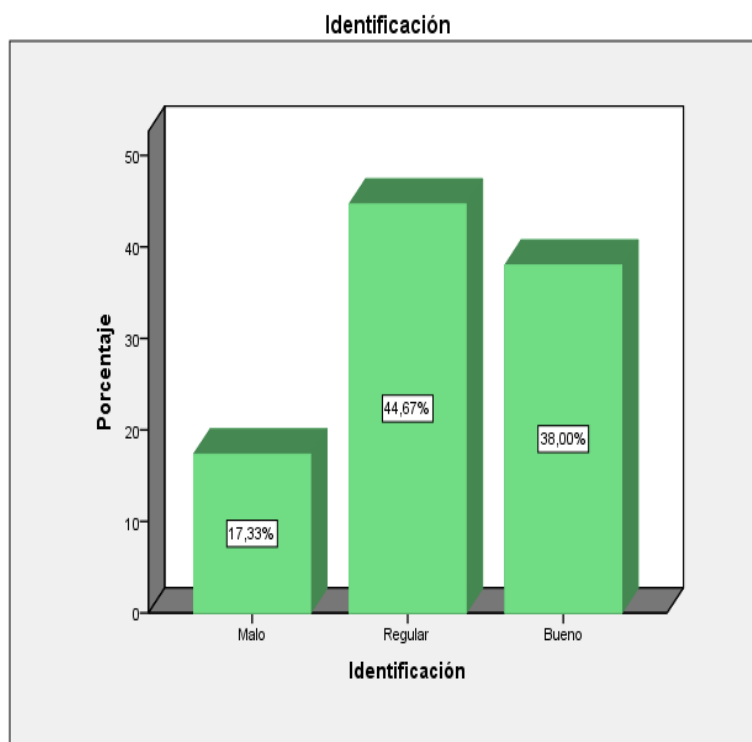


Figura 9. Gráfica de barras según dimensión: Identificación

Respecto a la Tabla 12. *Distribución de frecuencias según organización*

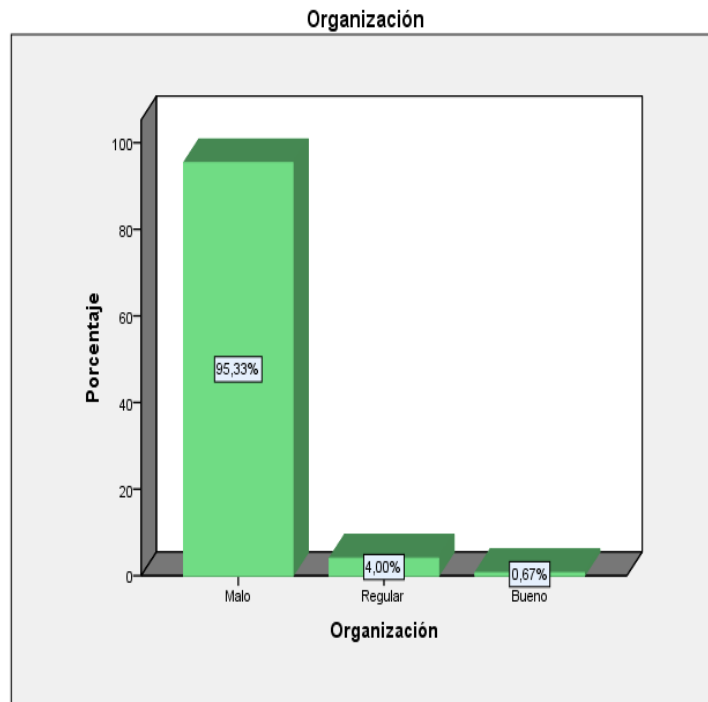


Figura 10. Gráfica de barras según la dimensión: Organización

Respecto a la Tabla 13. *Distribución de frecuencias según ejecución*

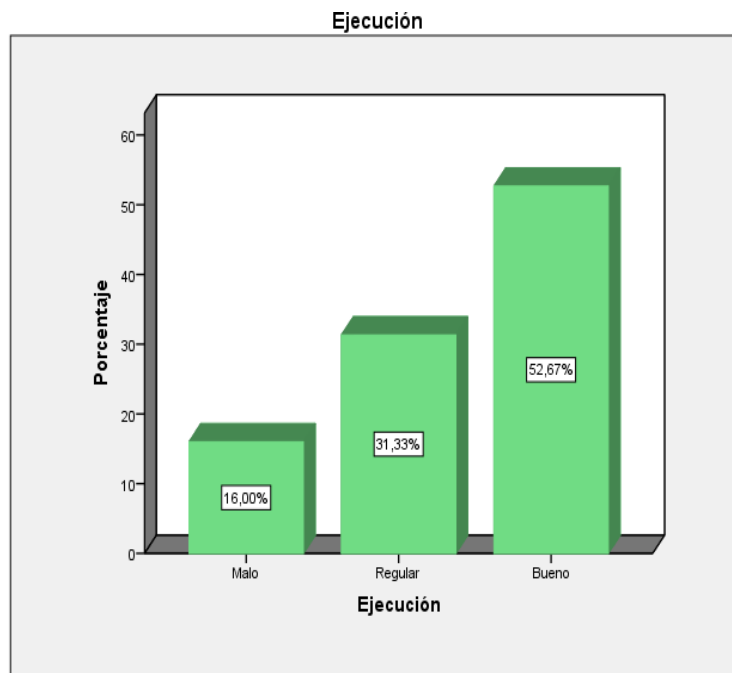


Figura 11. Gráfica de barras según la dimensión: Ejecución

Respecto a la Tabla 14. *Distribución de frecuencias según control*

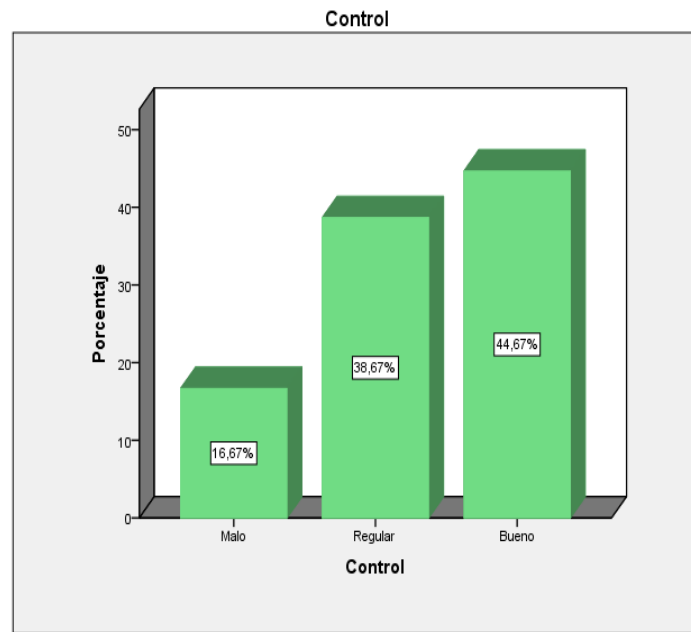


Figura 12. Gráfica de barras según la dimensión: Control



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dictamen Final

Vista la Tesis:

**“PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN UNA
CONSULTORA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN,
SAN ISIDRO, 2019”**

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando(a):

PADILLA ROSALES ELIZABETH

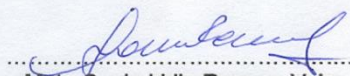
Considerando:

Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N. ° 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

Que la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis y como documento respectivamente, indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo máximo de seis meses a partir de la sustentación de la tesis.

Comuníquese y archívese.

Lima, 31 de julio del 2019


Mgtr. Sonia Lidia Romero Vela
Asesor de la tesis


Dr. Mitchell Alarcón Díaz
Revisor de la tesis

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Sonia Lidia Romero Vela, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Planeamiento Estratégico y gestión empresarial en una consultora de tecnologías de información, San Isidro, 2019" en el "Programa Maestría en Administración de Negocios – MBA", Inicio 2018 - I" del estudiante **Elizabeth Padilla Rosales**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 31 de julio del 2019



Sonia Lidia Romero Vela

DNI:40117025



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA MAESTRIA EN
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA

Planeamiento estratégico y gestión empresarial en una consultora de servicios de tecnologías de la información, San Isidro, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO
DE:
Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:
B^{sc}. Elizabeth Padilla Rosales
(ORCID: 0000-0002-4526-2667)

ASESORA:
Mgtr. Sonia Lidia Romero Vela
(ORCID: 0000-0002-9403-410X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Modelos y herramientas gerenciales

Lima - Perú
2019

Resumen de coincidencias

24 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

- | | | |
|----|----------------------------|------|
| 1 | Entregado a Universida... | 9 % |
| 2 | repositorio.ucv.edu.pe | 3 % |
| 3 | issuu.com | 1 % |
| 4 | repositorio.uancv.edu.pe | 1 % |
| 5 | es.slideshare.net | 1 % |
| 6 | www.revistaespacios.c... | 1 % |
| 7 | Entregado a Pontificia ... | 1 % |
| 8 | tesis.pucp.edu.pe | <1 % |
| 9 | teoriasdelaadministrac... | <1 % |
| 10 | core.ac.uk | <1 % |
| 11 | www.revistas.unitru.ed... | <1 % |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

PADILLA ROSALES, ELIZABETH

D.N.I. : 41756256

Domicilio : JR. FEDERICO NOGUERA 271. SAN MARTIN DE PORRES.

Teléfono : Fijo : Móvil : 989665258

E-mail : ELYROSE.2918@GMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención: ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

PADILLA ROSALES, ELIZABETH

Título de la tesis:

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN UNA
CONSULTORA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN,
SAN ISIDRO, 2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ELIZABETH PADILLA ROSALES

INFORME TÍTULADO:

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN UNA
CONSULTORA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, SAN
ISIDRO, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA

SUSTENTADO EN FECHA: 15/08/2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR VNANIMIDAD



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN