



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y SU RELACIÓN CON LA  
COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA INTEGRAL SERVICE  
KELLNER SAC, SAN JUAN DE LURIGANCHO, AÑO 2017”**

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

**AUTORA:**

**NOHELY ELVA SIMEON HENOSTROZA**

**ASESOR:**

**Dr. ALFONSO ZAVALETA MARTÍNEZ-VARGAS**

**Línea de Investigación**

**PLANIFICACIÓN**

**LIMA – PERÚ**

**2017**



**ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS**

Código : P06-PF-FR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) NOHELY ELVA SIMEÓN HENOSTROZA cuyo título es: "PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA INTEGRAL SERVICE KELLNER SAC, SAN JUAN DE LURIGANCHO, AÑO 2017"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 dieciséis.



Dr. DIAZ SAUCEDO ANTONIO  
PRESIDENTE



Dr. FERNÁNDEZ SAUCEDO NARCISO  
SECRETARIO



Dr. ZAVALETA MARTINEZ-VARGAS ALFONSO  
VOCAL

Los Olivos, 11 de Diciembre del 2017

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

***A mi madre...***

Dicen que detrás del trabajo de alguien, siempre existe la presencia determinante de una persona. Mi madre, quien me apoyo incondicionalmente y me forjo como persona.

## AGRADECIMIENTO

Desde el inicio de esta investigación, son muchas las personas que han influido para que finalmente este sueño se pueda cumplir. Justamente a ellas van dedicadas estas líneas, que, si bien no llegan a ser suficientes para expresar mi agradecimiento, representan el intento más sincero por hacerles llegar mi más profunda estimación. Asimismo, asumo cualquier responsabilidad ante cualquier error u omisión, pues soy la única responsable.

A nivel personal, por estar a mi lado desde siempre, y más aún, en la recta final de esta travesía, por empujarme en los momentos más difíciles y sujetarme cuando estaba a punto de caer, por tolerar mi humor tan variable, por no soltarme jamás. Por hacerme como soy ser mi inspiración para ser un poquito mejor cada día, por cuidarme y quererme como lo hace, el eterno amor de mi vida, mi madre.

A mis profesores y asesores, por la paciencia y tolerancia por guiarme a terminar este desafío. A cada uno de ellos, gracias por compartir sus conocimientos y por ser un modelo a seguir de compromiso y dedicación.

A cada uno de ellos, gracias por ayudarme a reencontrarme con mi verdadera esencia y cumplir un sueño más, probablemente sin ustedes no habría podido llegar hasta aquí. Definitivamente, éste es solo el inicio de nuevos caminos.

### Declaración de Autenticidad

Yo **Nohely Elva Simeón Henostroza** con DNI N. ° **47040196**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, **Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración**, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 25 de septiembre del 2019



Nohely Elva Simeón Henostroza

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA INTEGRAL SERVICE KELLNER SAC, SAN JUAN DE LURIGANCHO, AÑO 2017", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

La Autora

## ÍNDICE

Página de Jurados .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticad .....	v
Presentación.....	vi
Índice .....	vii
RESUMEN.....	9
ABSTRACT .....	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCION .....	11
1.1 Realidad Problemática.....	12
Regional .....	12
A nivel Local .....	12
A nivel Empresarial .....	13
1.2 Trabajos previos .....	14
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	20
1.3.1 VARIABLE INDEPENDIENTE: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	20
1.3.2 VARIABLE DEPENDIENTE: COMPETITIVIDAD.....	23
1.3.2. DEFINICIÓN DE LA VARIABLES.....	28
1.4 Formulación el problema.....	32
1.4.1 Problema General: .....	32
1.4.2 Problemas Específicos: .....	32
1.5 Justificación del estudio.....	32
1.6. Viabilidad .....	33
1.7 Hipótesis .....	33
1.7.1 Hipótesis General .....	33
1.7.2. Hipótesis Específicas.....	34
1.8 Objetivo .....	34
1.8.1 Objetivo General:.....	34

1.8.2	Objetivos Específicos:.....	34
CAPÍTULO II. METODOLOGIA.....		35
2.1	Diseño de investigación.....	36
2.1.1	Tipo de Investigación .....	36
2.2	operacionalización de Variables .....	36
2.3	Población y muestra.....	38
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	38
2.4.1	Técnica de Investigación.....	38
2.4.2	Instrumento de Recolección de datos.....	39
2.4.3	Unidad de análisis .....	39
2.4.4	Criterio de Inclusión.....	39
2.4.5	Criterio de exclusión.....	40
2.4.6	Validación y confiabilidad del instrumento.....	40
2.5	Métodos de análisis de datos .....	41
El método a emplear es el método Hipotético Deductivo, para la estadística se utilizará el IBM SPSS Statistics versión 24.0 para analizar los datos.....		41
2.5.1	Confiabilidad del instrumento. ....	42
2.6	Aspectos éticos .....	44
CAPÍTULO III. ....		45
RESULTADOS.....		45
3.1	Resultados de los datos descriptivos por dimensiones.....	46
3.3	Análisis Inferencial.....	57
CAPÍTULO IV.....		62
DISCUSIÓN.....		62
CAPÍTULO V.....		68
CONCLUSIONES.....		68
CAPÍTULO VI.....		70
RECOMENDACIONES.....		70
CAPÍTULO VII.....		72
REFERENCIAS .....		72
BIBLIOGRAFÍA.....		73
ANEXOS .....		76



## RESUMEN

La presente investigación tiene el título de “Planificación estratégica y su relación con la competitividad en la empresa INTEGRAL SERVICE KELLNER SAC, SAN JUAN DE LURIGANCHO, tiene la finalidad de determinar la relación que existe entre las variables: planificación estratégica y competitividad. El tipo de estudio descriptivo - correlacional y diseño no experimental de la investigación, y a su vez subdividido en el tipo de diseño correlacional transeccional, ya que no tienen manipulación intencional y no tienen un grupo control, mucho menos experimental, lo que permite la técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta y el instrumento utilizado, el cuestionario, que permiten determinar la relación entre planificación estratégica y competitividad empresarial en la empresa INTEGRAL SERVICE KELLNER. Los métodos de análisis de datos utilizados fueron la frecuencia de tabla de distribución, Alfa de Cronbach, Prueba de Normalidad de Kolmogórov-Smirnov, Correlación de Tau\_b de Kendall, todos estos datos se transfirió al sistema IBM SPSS Statistics versión 24.0, que permitió determinar la fiabilidad y validez de los resultados del trabajo de investigación. La población constaba de 132 empleados y el instrumento utilizado para la recolección de datos fue un cuestionario y se aplicó a una muestra de 54 trabajadores. El procesamiento y análisis estadístico de los datos permitió demostrar que la Planificación Estratégica está relacionada con la competitividad.

Palabras clave: Planificación estratégica, competitividad.

## ABSTRACT

The present investigation has the title of "Strategic planning and its relation with the competitiveness in the company INTEGRAL SERVICE KELLNER SAC, SAN JUAN DE LURIGANCHO, has the purpose of determining the relationship that exists between the variables: strategic planning and competitiveness. The type of descriptive study - correlational and non-experimental design of the research, and in turn subdivided in the type of transectional correlational design, since they do not have intentional manipulation and do not have a control group, much less experimental, which allows the technique of data collection used was the survey and the instrument used, the questionnaire, which allow to determine the relationship between strategic planning and business competitiveness in the company INTEGRAL SERVICE KELLNER The methods of data analysis used were the distribution table frequency, Cronbach's Alpha , Test of Normality of Kolmogórov-Smirnov, Correlation of Tau\_b of Kendall, all this data was transferred to the system IBM SPSS Statistics version 24.0, which allowed to determine the reliability and validity of the results of the research work. The population consisted of 132 employees and the instrument used for data collection was a questionnaire and was applied to a sample of 54 workers. The processing and statistical analysis of the data made it possible to demonstrate that Strategic Planning is related to competitiveness.

Keywords: Strategic planning, competitiveness.