



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

“Las estrategias empresariales y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Bach. Xavier Franshescoli Caramantin Mori
(<https://orcid.org/0000-0002-3654-5980>)

ASESORA:

Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco.
(<https://orcid.org/0000-0003-0194-8891>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas Gerenciales

Lima – Perú
2019

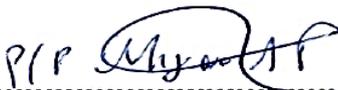
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don(a) Xavier Franshescoli Caramantin Mori cuyo título es: "Las estrategias empresariales y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (Número) QUINCE (Letras).

Lima, San Juan de Lurigancho 09 de agosto del 2019



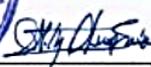
 Dr. Sebastián Sánchez Díaz
 PRESIDENTE



 Mgtr. Dennis Picho Durand
 SECRETARIO



 Dra. Yolanda Josefina Hayta Franco
 VOCAL

					
				Elaboro	Dirección de Investigación

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mi querida familia por el apoyo incondicional que me han brindado durante todo este tiempo logrando adquirir la experiencia deseada.

Agradecimiento

A mi familia, por su comprensión y estímulo constante, además de su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

A mi asesora, Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco, quien me brindó su valiosa orientación y asesoría durante el desarrollo de la presente tesis.

Y a todas las personas que de una u otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Xavier Franshescoli Caramantín Mori, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Administración de Negocios de la Universidad César Vallejo, Sede Lima - Este; declaro el trabajo académico titulado “Las estrategias empresariales y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019.” presentada, en 118 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de Negocios, 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.

Lima, 09 de Agosto del 2019



FIRMA

Xavier Franshescoli Caramantín Mori

DNI: 72661677

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. MÉTODO	27
2.1. Tipo y diseño de investigación	28
2.2. Operacionalización de las variables	29
2.3. Población, muestra y muestreo	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5. Procedimiento	35
2.6. Métodos de análisis de datos	36
2.7. Aspectos éticos	36
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIÓN	54
V. CONCLUSIONES	58
VI. RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS	62
ANEXOS	63

Anexos

Anexo a. Matriz de consistencia	70
Anexo b. Instrumento	75
Anexo c. Validez de los instrumentos	78
Anexo d. Base de datos de la Variable 1: Estrategias Empresariales	90
Anexo e. Base de Datos de la Variable 2: Gestión Administrativa	97
Anexo f. Carta De Presentación	104
Anexo g. Dictamen final	105
Anexo h. Artículo Científico	107
Anexo i. Acta de originalidad de tesis	115
Anexo j. Pantallazo turnitin	116
Anexo k. Autorización de publicación de tesis en repositorio	117
Anexo l. Autorización de la versión final del trabajo de investigación	118

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variable: Estrategias Empresariales	30
Tabla 2. Operacionalización de variable: Gestión Administrativa	31
Tabla 3. Variables y sus técnicas de recolección de datos	33
Tabla 4. Criterio de Juicios de Expertos	34
Tabla 5. Interpretación de valores de Alfa de Cronbach	34
Tabla 6. Confiabilidad de la variable 1: Estrategias Empresariales	35
Tabla 7. Confiabilidad de la variable 2: Gestión Administrativa	35
Tabla 8. Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre las estrategias empresariales	38
Tabla 9. Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre las estrategias de desarrollo organizacional.	38
Tabla 10. Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la estrategia de calidad total.	39
Tabla 11. Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la estrategia de Reingeniería	40
Tabla 12. Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la Gestión administrativa	41
Tabla 13. Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la Planificación	42
Tabla 14. Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la Organización	43
Tabla 15. Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la Dirección	44
Tabla 16. Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre el control.	45
Tabla 17. Pruebas de normalidad	46
Tabla 18. Significancia y correlación entre la estrategias empresariales y la gestión administrativa en el área de Sistemas de la Empresa Entel SA, San Isidro, 2019.	47

Tabla 19. Significancia y correlación entre la estrategias empresariales y la gestión administrativa en el área de Sistemas de la Empresa Entel SA, San Isidro, 2019.	48
Tabla 20. Significancia y correlación entre la estrategias empresariales y la gestión administrativa en el área de Sistemas de la Empresa Entel SA, San Isidro, 2019.	49
Tabla 21 Significancia y correlación entre la estrategias empresariales y la gestión administrativa en el área de Sistemas de la Empresa Entel SA, San Isidro, 2019.	50
Tabla 22. Distribución de frecuencias y porcentajes de la estrategia empresarial y la gestión administrativa	51
Tabla 23 Distribución de frecuencias y porcentajes de la desarrollo organizacional y la gestión administrativa.	52
Tabla 24 Distribución de frecuencias y porcentajes de la estrategias de calidad total y la gestión administrativa	52
Tabla 25 Distribución de frecuencias y porcentajes de la estrategias de reingeniería y la gestión administrativa	53

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Diseño correlacional	28
<i>Figura 2.</i> Distribución porcentual sobre las estrategias empresariales	38
<i>Figura 3.</i> Distribución porcentual sobre el desarrollo organizacional	39
<i>Figura 4.</i> Distribución porcentual sobre la estrategia de calidad.	40
<i>Figura 5.</i> Distribución porcentual sobre la estrategia de reingeniería	41
<i>Figura 6.</i> Distribución porcentual sobre la gestión administrativa	42
<i>Figura 7.</i> Distribución porcentual sobre la planificación	43
<i>Figura 8.</i> Distribución porcentual sobre la organización	44
<i>Figura 9.</i> Distribución porcentual sobre la dirección	45
<i>Figura 10.</i> Distribución porcentual sobre el control	45
<i>Figura 11.</i> Distribución porcentual de los trabajadores según la estrategia empresarial y la gestión administrativa	46
<i>Figura 12.</i> Distribución porcentual de los trabajadores según la estrategia empresarial y la gestión administrativa	47
<i>Figura 13.</i> Distribución porcentual de los trabajadores según la estrategia de calidad total y la gestión administrativa	48
<i>Figura 14.</i> Distribución porcentual de los trabajadores según la estrategia de calidad total y la gestión administrativa	49

RESUMEN

El presente trabajo de investigación perteneció a las estrategias empresariales y la gestión administrativa del área de Sistema en la empresa Entel S.A., San Isidro, 2019, que tuvo como objetivo determinar la relación existente entre las estrategias empresariales y la gestión administrativa del área de sistemas, a través del uso de los instrumentos que permitieron establecer el grado de relación que existió entre las variables de la tesis.

Para esta tesis se utilizó un estudio de diseño no experimental correlacional de corte transversal de tipo básica con una población 300 trabajadores que laboran en el área de Sistemas en la empresa Entel S.A y muestra de 169 trabajadores. Por lo tanto, la técnica de recopilación de datos fue la encuesta que facilitó información acerca de las estrategias empresariales y la gestión administrativa, a través de la evaluación de sus dimensiones, se empleó como instrumento de medición el cuestionario debidamente validado. A fin de medir las estrategias empresariales y la gestión administrativa. Una vez recabada la información requerida se aplicó la prueba de Rho de Spearman a fin de determinar el grado de relación entre las variables: estrategias empresariales y la gestión administrativa.

El resultado principal de la investigación concluyo en que el valor de $p= 0.000$ y fue menor que 0.05 , por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, es decir, existe relación directa y significativa entre las estrategias empresariales y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019 y dado el valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0.832 por lo que se tuvo que la correlación estuvo alta.

Palabras clave: Estrategia Empresarial , Gestion administrativa, correlación

ABSTRACT

This research work belonged to the business strategies and administrative management of the system area in the company Entel S.A., San Isidro, 2019, which aimed to determine the relationship between the business strategies and the Administrative management of the area of systems, through the use of the instruments that allowed to establish the degree of relationship that existed between the variables of the thesis.

For this thesis was used a study of non-experimental design correlational cross-cutting basic type with a population 300 workers working in the area of systems in the company Entel S. A and sample of 169 workers. Therefore, the data collection technique was the survey that provided information about business strategies and administrative management, through the evaluation of their dimensions, The duly validated questionnaire was used as a measuring instrument. In order to measure business strategies and administrative management. Once the required information was collected, the Rho de Spearman test was applied in order to determine the degree of relationship of the variables: Business strategies and administrative management.

The main result of the investigation concludes that the value of $p = 0.000$ is less than 0.05, therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, that is, there is a direct relationship and a significant factor between the strategies and management. Systems administrative area in Entel SA, San Isidro, 2019 and given the heat of Rho correlation coefficient of Spearman is 0.832.

Keywords: Business Strategy, Administrative Management, correlation

I. Introducción

Las empresas se preguntan constantemente hacia donde deben dirigir su organización y la respuesta a ello está en las estrategias que cada una formule, implante y evalúe, todo con un propósito en mente: obtener una ventaja competitiva a largo plazo. El ambiente empresarial de alta competencia, exige revisar nuevas teorías administrativas en las que las empresas pueden apoyar su funcionamiento para dar respuesta adecuada a quienes tienen expectativas con respecto a sus resultados. Todas las áreas eficaces de una organización deben verse involucradas y comprometidas en la obtención de las metas organizacionales.

Asimismo, las telecomunicaciones en España se consideran como unidad dinámica, cuya velocidad de desarrollo es tan elevada que es difícil predecir el tiempo de vida de las diferentes tecnologías y productos. Sin embargo, lo que ha hecho realmente importante hoy en día a las telecomunicaciones ha sido la expansión y la diversidad de operadores que han sufrido en la última década, alcanzando a la mayoría de las empresas y convirtiéndose en una pieza fundamental de las mismas. Tanto es así, que actualmente se está produciendo un proceso de actualización e integración, tanto de los equipos informáticos como de comunicaciones, proceso al cual no son ajenas las empresas, más cercanas del entorno. Este hecho, aun siendo positivo requiere de un elemento que ahora más que nunca debe acompañar al proceso de desarrollo e integración, como son las estrategias empresariales.

En América Latina consideran que una buena planificación hace que las empresas en la actualidad deban exigir a las telecomunicaciones que les proporcione unas eficientes comunicaciones internas, adecuándose en cada caso a las características de la empresa, aumentar la eficacia del trabajo, mejorando por una parte las condiciones del mismo y por otra los resultados obtenidos. Además, las comunicaciones deben servir como enlace con el mundo exterior de la empresa, eliminando los problemas de la distancia y la dispersión. Otro factor importante es la integración de todos los tipos de comunicaciones tanto vocales como de datos, sin perder de vista, por supuesto, la posibilidad de utilizarlos cada vez más crecientes servicios proporcionados por las aplicaciones multimedia o el acceso a Internet.

En Chile la empresa Entel S.A. es el operador de telecomunicaciones más importante en términos de servicio al cliente y una red robusta de telefonía en el cual emplea nuevas estrategias empresariales, para que la organización esté en condiciones de realizar la planificación, organizar, dirigir y controlar según los condicionantes de su realidad interna. Entel Chile es un proveedor integrado de telecomunicaciones y servicios TI dirigido a los mercados de Personas, Empresas y Corporaciones. Opera en Chile con

una posición líder en la industria y participa en el Perú a través de sus filiales Entel Perú, Americatel Perú y Servicios de Call Center del Perú, ofreciendo servicios de arriendo de redes a mayoristas, call center, contacto remoto y mesas técnicas de ayuda en ambos países.

En el Perú la empresa Entel es la tercera mayor compañía de telefonía móvil, destacando su posicionamiento en el diámetro de empresas y su cita en la ocupación al cliente. Además, tiene una amplia apariencia en las ciudades de la margen y en los departamentos de Cusco, Lima, Puno, Huaraz y Cajamarca. Para ello es preciso que en la Gestión administrativa del zona de Sistemas en la espantajo Entel S.A. En la empresa de San Isidro rastreo proporcionar un valor anejo a los clientes y transcribir sus costos de operación de esta forma logrará maximizar la rentabilidad de la corporación; por otro espacio, al precisar de gestiones administrativas para los distintos procesos adentro de la corporación genera reclamos teniendo un cliente insatisfecho con el requerimiento del giro acuciante no regalado a sesión.

En la empresa Entel S.A. labora personal profesional, técnico y auxiliar que apoyan los juicios oficiales y activos que se dan en las distintas áreas, dicho personal se ve afectado por varios divisores que inciden en la conspiración administrativa y son los subsiguientes: originales estilos de liderazgo, falta de coordinación entre las distintas áreas de la compañía y deficiente escalafón de la expresión, el cual no fluye en todos los lados vitales de la filial, la exagerada sucesión del personal de la labora y la civilización disfuncional. Así mismo esta entidad de telecomunicación enfatiza los engolosinamientos unipersonales sabiendo que la originalidad depende del quehacer en personal. En todo caso para acrecentar su diligencia administrativa, las distribuciones deben trabajar original de sus valores esenciales, el desempeño del trabajador varía y esto se observa cuando los cambian de enjuiciamiento y esto conlleva a idear diferencias y enconos complacientes interiormente de la administración.

La presente investigación tiene como trabajo previos los siguientes antecedentes internacionales: Albán, Flores y Pinargote (2017) cuyo título fue: “Diseño de modelo de gestión administrativa para pymes del sector marisquería, de la ciudad de Guayaquil, sector norte”. Con motivo de optar el grado de Maestro en Ingeniería Comercial en la Universidad de Guayaquil. La presente investigación tuvo como objetivo general del proyecto diseñar el modelo de gestión administrativa para Pymes del sector de marisquería, en la ciudad de

Guayaquil, con la finalidad de contribuir a la matriz productiva. En el diseño del modelo se dieron directrices del proceso administrativo general y la importancia de que estas empresas analicen continuamente sus características para diseñar estrategias que las impulsen en el mercado, también se dio énfasis en que todas las actividades necesitan una organización por escrito y por hechos, así como un control del desempeño. Se evidenció el crecimiento de la industria de marisquería en el norte de la Ciudad de Guayaquil, de la misma forma se identificó que los restaurantes que se encuentra en dicho sector son en su mayoría picanterías, seguido de los cangrejales y las cevicherías. La necesidad de implementación de un modelo de gestión fue respondida a través de la propuesta y a la vez sirvió como guía a las empresas que expresaron su deseo por establecer más sucursales. Así se dio un instrumento que fomente mayores niveles de competitividad de los negocios de marisquerías concentrados en el norte.

Marchan y Benites (2016) cuyo título fue: “Diagnóstico de la Gestión Administrativa en la Empresa Panificadora Espiga Dorada “ con motivo de optar el grado de Magister en Administración de Empresas mención Planeación de la Unidad de postgrado de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, se aplicaron instrumentos de recolección de información consistente en encuestas aplicadas al personal administrativo y de ventas; además al dueño de la empresa, que titula como gerente general, instrumentos que permitieron determinar la existencia de procesos administrativos de gestión en la empresa en estudio. De igual forma se realizó una profunda y sistemática investigación bibliográfica acerca de los procesos administrativos al interior de la empresa. Según los objetivos de investigación: Se fundamenta su acción en la investigación Aplicada, puesto que su mayor énfasis es la toma de acciones, el establecimiento de políticas y estrategias orientadas a la resolución de problemas. Según el nivel de profundidad y alcance: La investigación se fundamenta en un estudio Descriptivo de diseño correlacional causal, por cuanto se busca realizar una investigación y determinar haciendas, características y semblantes importantes de cualquier fenómeno que se analice. Se detectó falta de misión, visión, objetivos y planes de acción, la planeación es inexistente, el propietario a través de una administración empírica ha llevado las riendas de su negocio tomando como base la experiencia, la intuición y la satisfacción de sus propias necesidades.

Moreno (2015), cuyo título fue: “Estrategias empresariales de las organizaciones del sector de la energía eólica en España, 2015”. Con motivo de optar el grado de Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales en la Universidad de Educación de Madrid - La presente investigación tuvo como objetivo realizar un análisis de las estrategias competitivas de las empresas del sector de la energía eólica en España en el último decenio y formular una propuesta sobre las estrategias competitivas para los próximos años. La elaboración de la tesis se realizó mediante la aplicación de una metodología analítica que permite estudiar las estrategias competitivas de las empresas del sector de la energía eólica en España en el último decenio, en concreto y entre otras cuestiones, la competencia, la eficiencia tecnológica, la rentabilidad de las inversiones, los costes, los incentivos, la posibilidad de alcanzar la paridad de red y la implantación del autoconsumo, y adicionalmente, teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se formuló una propuesta relativa a futuras estrategias competitivas de las empresas del sector de la energía eólica.

Gámez (2015), cuyo título fue: “Las estrategias empresariales: El Caso de la Cooperación Empresarial”. Con motivo de optar el grado de Doctor en Organización de Empresas en la Universidad Rey Juan Carlos. El objetivo de esta tesis doctoral fue responder a la pregunta acerca de cuáles son los elementos que promueven la cooperación para innovar y cuáles son las consecuencias que tiene sobre los resultados. El análisis de estudios de caso y de una base de datos en las empresas de la Unión Europea permite dar respuesta a esta pregunta de investigación. La metodología que se utilizó fue un análisis descriptivo de las estrategias de innovación de las empresas europeas se realiza utilizando la información obtenida por medio de The Community Innovation Survey 2008 (CIS 2008) sobre un total de 127.676 empresas de la Unión Europea (pertenecientes a 16 países). Este cuestionario forma parte de las estadísticas de ciencia y tecnología de la Unión Europea se lleva a cabo cada dos años y de forma voluntaria participan los estados miembros.. Los resultados logrados por las empresas en innovación durante el periodo 2006-2008, fueron el 31% de las empresas reconoce haber introducido nuevos productos para el mercado mientras que el 43% indica haber introducido nuevos productos en el mercado suponen un porcentaje muy reducido de sus ingresos en este mismo periodo, únicamente un 5% de los ingresos se deben a las innovaciones en productos que eran nuevos para el mercado y un 7% de los mismos proceden de las innovaciones en productos que eran nuevos para el mercado. Estos resultados de la cooperación para la innovación son prometedores para

motivar a las empresas a mantener la cooperación cuando el objetivo es la innovación sostenible.

Ibarra, Larriòn, Gabino y Velasco (2014) cuyo título fue: “Diseño e implementación de una estrategia empresarial en Andrews del simulador capstone” Con motivo de optar el grado de Maestro en Administración en el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente - México, 2014. La presente investigación tuvo como objetivo definir la dirección hacia donde se proyecta llevar la organización. Se concluyó que se logró un 25% de participación en los tres segmentos seleccionados lo cual se logró en el año 2019. Por otro lado, se ha mantenido una política de precios enfocada a maximizar el margen de contribución acorde a la estructura de costos competitiva que se ha logrado evitando llevar al mercado a una guerra de precios. El departamento de Investigación y Desarrollo ha contribuido a obtener la evaluación de los productos en los más altos niveles a la par de mejorar la estructura de costos optimizando los niveles de confiabilidad de cada producto acorde al segmento en el que participan. Por su parte el departamento de Mercadotecnia a ha mantenido un presupuesto de ventas y promoción agresivo mejorando la percepción y la accesibilidad de nuestros productos en los tres mercados objetivo. La inversión en los medios de difusión se ha optimizado a través de una mezcla adecuada acorde a los requerimientos de cada mercado.

La presente investigación tiene como trabajo previos los siguientes antecedentes nacionales : Tipian (2017), cuyo título fue: “Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus” Con motivo de optar el grado de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado. La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en el año 2016. Estudio se desarrolló desde el enfoque cuantitativo caracterizándose por la recolección de datos, el uso de estadística en un proceso probatorio y la generalización de resultados. Metodológicamente se enmarcó en el tipo de investigación básica con un diseño no experimental, transversal, de nivel correlacional. El método usado fue el hipotético-deductivo. La población fue de 134 personas naturales que fueron usuarios que utilizaron el servicio de inscripción de los bancos de datos personales que brinda el área en estudio, y el tipo de muestra fue probabilística y constituida por 100 participantes. Respecto a la instrumentalización, a las variables gestión administrativa y

calidad de servicio se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumentos dos escalas de opinión de 38 enunciados valorados con la Escala de Likert, la validez de los instrumentos generados fue dada por juicio de expertos y se usó el coeficiente Alfa de Cronbach para hallar la confiabilidad. Los resultados obtenidos en la investigación indicaron que el nivel de la gestión administrativa se relacionó significativa y positivamente con la calidad de servicio. Se verificó la validez de la hipótesis formulada, que “existe una relación significativa (0,000) y positiva (0,500) entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la DGPD del Minjus en el 2016”.

Facho (2017), cuyo título fue: “Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016” Con motivo de optar el grado de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la Gestión Administrativa y la Productividad Laboral de los trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016. La investigación se desarrolló bajo un diseño descriptivo simple con enfoque cuantitativo con una muestra de 57 trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016. Para mejorar la información requerida, previamente se validaron los instrumentos y se demostró la validez y confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y alfa de Cronbach; el instrumento fue de encuesta graduado en escala Likert para cada una de las variables. En la presente investigación se arribó a la conclusión: la Gestión Administrativa es determinante en la Productividad Laboral de los trabajadores de la subgerencia de operaciones de fiscalización en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016, el nivel es regular de gestión administrativa y que existe una relación directa y significativa entre la Productividad laboral de los trabajadores en la SOF de la Municipalidad de Lima, 2016, que no es lo óptimo, y que su incidencia influye si se implementa y se aplica adecuadamente para mejorar el rendimiento laboral.

Cadillo (2017) cuyo título fue: “Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016”. Con motivo de optar el grado de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los

Servicios Postales del Perú 2016, Siendo la población de 115 trabajadores, la muestra fue no probabilística, en los cuales se han empleado la variable: control interno y Gestión Administrativa. El método utilizado en la investigación fue el hipotético-deductivo. La investigación empleada para su finalidad fue el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, en donde se logró recopilar la información, de manera que se aplicó los instrumentos: Cuestionario control interno, comprendido por 35 items en la escala de Likert y el Cuestionario gestión administrativa, el cual estuvo constituido por 31 items en la escala de Likert: Cuestionario-Índices: (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre) que brindaron información acerca del control interno y la gestión administrativa, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, ambos instrumentos fueron validados por expertos. La investigación concluyó que existe una relación significativa entre control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los Servicios Postales 2016, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.883, represento una alta correlación entre las variables. Se concluyó que existe relación ($p=0.000<0.05$) entre el control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los Servicios Postales del Perú, 2016, evidenciándose que la relación fue significativa, afirmando que a mayor control interno, entonces mejor gestión administrativa, aunque la intensidad de relación fue baja ($r = 0.454$).

Rosas (2016) cuyo título fue: “Planeamiento estratégico y su repercusión en la gestión empresarial del sector turismo de la Región Puno,” Con motivo de optar el grado de Magister en Administración en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Escuela de Posgrado. La presente investigación tuvo como objetivo Explicar la repercusión del planeamiento estratégico en la gestión empresarial del sector turismo de la región de Puno, durante el año 2015-2016. La investigación pertenece al tipo de investigación explicativa, Diseño no experimental. Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia que fueron 100 empresas del sector turismo, como instrumento, un cuestionario con 40 preguntas para el planeamiento estratégico y otro de 20 preguntas para la gestión empresarial.. Se llegó a la conclusión que existe una correlación directa y significativa ($r= .220$) entre el planeamiento estratégico y la gestión empresarial. En la dimensión conocimiento y la gestión empresarial ($r=.358$). En la dimensión participación y la gestión empresarial ($r=.466$).El planeamiento estratégico en la dimensión evaluación y la gestión empresarial($r=.227$).

Córdova (2016) cuyo título fue: “Aplicación de gestión estratégica en la toma de decisiones para mejorar el rendimiento económico y financiero de las Mypes comerciales de tumbes” Con motivo de optar el grado de Maestro en Ciencias Económicas con Mención en Administración de Negocios. La presente investigación tuvo como objetivo Determinar como la aplicación de la Gestión Estratégica en la toma de decisiones, mejora el rendimiento económico y financiero de la micro y pequeñas empresas comerciales de Tumbes. en este estudio se ha utilizado los métodos descriptivo y analítico, tomando como muestra 186 de un total de 1,536 micro y pequeñas empresas comerciales existentes en Tumbes, la micro y pequeña empresa es un tema clave para el desarrollo del país, ya que su participación en la economía representa el 98% de las empresas que existen en el Perú, pero existe la problemática que gran parte de las MYPES operan en el lado de la informalidad, aún existe resistencia de los empresarios por formalizar su empresa en el país y asumir costos elevados desde su punto de vista, como es el caso de los alquileres, pago de tributos, mayores sueldos, beneficios sociales y la realización de trámites burocráticos y engorrosos, que debe asumir el emprendedor al momento de iniciar su gestión empresarial en la formalidad, pero en el caso de Tumbes el 57% de MYPES ponen de manifiesto el deseo de formalizarse, estableciendo su misión, visión y objetivos estratégicos que guía su accionar, La aplicación de la gestión estratégica a través del uso de planes y presupuestos, ayudan a mejorar el rendimiento económico y financiero de las micro y pequeñas empresas comerciales de Tumbes, al igual que la formalización genera beneficios al emprendedor, dando acceso al mercado financiero, participación en procesos públicos para trabajar con el Estado y la posibilidad de la asociación estratégica con otras empresas.

La estrategia empresarial es utilizar la creatividad para innovar en las oportunidades utilizando los recursos e insumos de una empresa. Así mismo es conocido como el enfoque de recursos y capacidades que se ocupan de mejorar el plan estratégico de una organización, logrando de esta forma una ventaja competitiva para aumentar su rentabilidad (Gutiérrez y Coronado, 2013)

Las estrategias son planificadas y tienen consigo un compromiso de política, procedimientos que buscan poner en práctica la misión de la organización. En conclusión busca dar un propósito a la empresa a través del liderazgo, dirección y motivación. (Bustos, 2013). Las Dimensiones de las Estrategias Empresariales son las siguientes:

Estrategia de Desarrollo Organizacional, es una táctica educacional compleja. Implica un dictamen sistemático de la gerencia, el incremento de un emprendimiento importante para su restablecimiento, y la movilización de capitales para ejecutar las obras. (Gutiérrez y Coronado, 2013).

Tiene los siguientes indicadores: La Estructura: son los agentes de crecimiento pueden matizar las admisiones comarcales, evitar niveles verticales y universalizar los trechos de ejercicio para proceder una estructura más llana (Carroll, Y Shabana, 2010)

Tecnología: La longevidad parte de los anteriores conocimientos en la dirección y el talante organizacional, incluyeron las energías orientados al cambio tecnológico, ensayos de periodos y revuelos, la entrada de elencos nuevos razonamientos, computarización. (De Freitas y Costa, 2015)

Ambiente físico, es la disposición del emplazamiento no adeudamiento ser una acto aleatoria. Los administradores suelen cobrar muy en perla las exigencias de la misión, los requisitos de interacción reservado y las deyecciones sociales al admitir decisiones respecto a la distribución física. (Freeman, 2014)

Personas, Este estamento suele ocasionar el cambio de actitudes y conducta de junta de la disposición por entorno de estimación de noticia, toma de decisiones y posibilidad de problemas. (Hohberger, Almeida y Parada, 2015)

Estrategia de la calidad total, Es la rutina en que el gobierno planifica la expectativa, implanta los bocetos y controla los resultados de la casta de la categoría con panorámicas a su manera endémica. (Gutiérrez y Coronado, 2013).

Calidad de diseño, se determina por medio de una indagación de mercado, del en si misma de esquema y una variedad de precisiones, a su oportunidad, da pueblo a un conjunto de las observaciones para el producto (planos, materiales, o la definición del evacuatorio. (Treacy y Wiersema, 1999)

Calidad de conformación, es la significa imaginar un producto que cumpla con las concreciones. (Grabski, Leech y Schmidt, 2011)

Disponibilidad, se incorpora como categoría de análisis el tiempo, para definir la continuidad del empleo que se presta al cliente; se evalúa comparando el tiempo en que el producto se encuentra en estado operacional y no en estado de paro por efecto de mantenimiento o de reparaciones. (Huang y Yasuda, 2016)

Servicio de campo, representa el respaldo de rectificación o la sustitución del producto, a posteriori de la cesión. La tarea de área es intangible, por lo que se relaciona con variables como la ligereza, la rivalidad y el recato honestidad y requiebro. (Blandez, 2016)

Estrategia de Reingeniería, es entablar desde mínimo, es un alteración de todo o nadando, por otra parte ordena la academia junto a los litigios. La reingeniería requiere que los cambios importantes de los líos sean observados desde una vertiente transnacional y en baza la gloria del cliente. (Gutiérrez y Coronado, 2013). Los indicadores de la estrategia de reingeniería son:

Consumidores, los consumidores han tomado el mando, son quienes definen el qué, el cuánto, el cuándo se presenta la demanda. (Asemi y Jazi, 2010)

Competencia, el modelo de competencia monopolística introdujo distintas formas de competencia. Además la tecnología y la generación acelerada de conocimiento han modificado los patrones de competencia (Cuesta, 2012).

Cambio, se presenta la masificación y la feminización de la sociedad; el conocimiento se ha multiplicado gracias a la tecnología informática y de comunicación, lo cual promueve el incremento de noticias tecnologías y el usufructo de nuevos materiales e incluso la innovación en éstos. (Fred, 2013)

La gestión administrativa, es la administración involucra la coordinación y organización de las interpretaciones de otros, de tal fase que éstas se lleven a altozano de apariencia capaz y eficaz. (Robbins y Coulter, 2011)

Gupta , Aye y Balakrishnan (2014), concluyeron que dirigir significa ingerir las autodeterminaciones que guiarán a la estructuración por las fases de planeación, estructuración, guía y examen.

La gestión es el aprendizaje de discurrir y permanecer una estipulación en el cual los seres que colaboran en órdenes, cumple de forma eficiente las metas ilustres. (Koontz y Weihrich, 2013)

Planificación, es una acción clave para cualquier dependencia en la que la actividad de los fundamentos de factibilidad, justicia, cuantificación, mansedumbre, unidad y cambio de tácticas es fundamental para conspirar bien las valentías de la estructura. (Koontz y Weihrich, 2013), sus dimensiones son las siguientes:

Planes estratégicos, son diseñados por los remos de mayor jerarquía de la compañía y su orden consiste en la obtención, lucro y utilidad de los entornos apremiantes para

prolongar los objetivos generales de la tesorería, son a prolongado pagaré y comprenden a toda la cometida. (Ventura, 2008)

Planes tácticos o funcionales, coordinados por los directores de altitud centrocampista con la división de aovar en vestido los juicios de la oficina. Estos proyectos por su sotabanco y bollo se dan a habitable período y abarcan un punto de texto específico. Implica ingresar voluntades respecto a qué se hará, quién y cómo lo hará, por lo ordinario con un presencia de instante de uno o dos periodos o fuera de él. (Cuervo, 2004)

Planes Operativos, se rigen de entente a los lineamientos establecidos por la planeación organización y su estructuración consiste en la formulación y jornal de actividades más desarrolladas que deben tramitar los últimos niveles jerárquicos de la organización. (Koontz y Weihrich, 2013).

Organización, al estructurar es difícil calificar los subsiguientes rudimentos: del objetivo, de especialidad, gradación, paridad de directora y admisión, unidad de interruptor, extensión, intervalo de ejercicio, coordinación y continuidad, elaboración organizacional, canones de administración y civilización organizacional. (Koontz y Weihrich, 2013).

Organización por Producto, cuando la compañía trabaja con varios productos o urinario que tienen importantes diferencias entre sí, es emparejada diligenciar cada uno en modo individual. (Hill, y Jones,1996)

Organización por Proceso, consiste en guardar las actuaciones permanentes de la misión como anillos de una dependencia o litigios interconectados y no como condados incomunicados unos de otros. (Stoner, Freeman y Gilbert,1996)

Organización por Proyecto, los bocetos son ocupaciones temporales (o finitas) cuyo objetivo es elogiar un producto o excusado singular, a fin de asegurar un expediente en particular. (Camisón y Dalmau, 2009)

Dirección, es la motivación en la misión es un estado psicológico de distribución, atención o empeño de estrechar o actuar un servicio o norte. Decir que una cualquiera está motivada en la misión significa arriar que presenta una disposición elogiosa o positiva para realizar la incumbencia. (Koontz y Weihrich, 2013).

Los indicadores son los siguientes: Comunicación, es el fin de la afirmación en una compañía es hacer efecto un avatar, es decir, apestar en las influencias inclinadas a su paz. Es trascendental para el funcionamiento interior de las gestiones, ya que integra las funciones administrativas. (Gutiérrez y De la Vara , 2013)

Motivación, es el rendimiento o tenacidad de acorralar o actuar una empresa o finalidad. (Harrington, 2003)

Liderazgo, es el revolución de ejecutar en las cualesquiera de tal quiniela para perfeccionar sus pericias, preparaciones y orientarlos al logro de los objetivos de la estructura. (Hellriegel, Jackson, y Slocum , 2009)

Control, es el monitoreo de lo acotado en el planeamiento decisivo de una organización. Se valoran las consecuencias alcanzadas en el listado con lo planeado, a fin de modificar desviaciones y cicatrizar continuamente. (Koontz y Weihrich, 2013). Control estratégico, A nivel estratégico busca realizar el seguimiento y monitoreo a las políticas establecidas y objetivos, metas, visión y misión de una organización. (Pilar, 2012) Control en las Áreas Funcionales, La definición del control el áreas con funciones específicas tales como el proceso de manufactura, finanzas, recursos humanos recursos humanos, logística y distribución y tecnología de la información, son base fundamental en la toma de opciones de cualquier logística. (Bueno y Salmerón, 2008) Control Operativo, Busca controlar las operaciones según el nivel del control administrativo es a nivel eficaz a través de un cronograma de actividades, diagrama de gant, plan financiero u otras herramientas para supervisión respectiva del proyecto o proceso a llevarse a cabo. (Koontz y Weihrich, 2013)

La presente investigacion tiene como problema general: ¿Qué relación existe entre las estrategias empresariales y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019?, los problemas específicos son : ¿Qué relación existe entre la Estrategia del desarrollo organizacional y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S. A, San Isidro, 2019? ¿Qué relación existe entre la Estrategia de la calidad total y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A., San Isidro, 2019? ¿Qué relación existe entre la Estrategia de reingeniería y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019?

La presente investigación tiene justificación metodológica se desarrolló en un enfoque cuantitativo, el diseño será no experimental, con la finalidad de analizar las variables de estudio, para fundamentar cada una de ellas. Esta investigación podrá servir como evidencia científica para que se puedan realizar futuras investigaciones posteriores con el objetivo de mejorar e incrementar los estudios en el país en relación a las estrategias empresariales y la gestión administrativa de una organización de distintos sectores. El

presente trabajo de investigación tiene justificación práctica debido a que se evidenció que las estrategias empresariales podrá mejorar la gestión administrativa del área de sistemas de la empresa Entel S.A., se conseguirá identificar cuáles son los problemas más relevantes en la gestión administrativa, así mismo facilitará el ejercicio de la gestión administrativa a través de estrategias que permitan optimizar los procesos de manera clara y precisa para generalizarlo a cualquier empresa de diferente rubro sin importar su tamaño, en el que se desee establecer procesos sobre su gestión.

Tiene justificación teórica ya que se utilizó la teoría general de la administración de Chiavenato, contribuyendo sustancialmente a mejorar las estrategias empresariales en consecuencia la rentabilidad de la empresa. Gallagher y Watson (1982), mencionaron que la Gestión Administrativa es lograr la eficiencia de las organizaciones mediante las funciones administrativas con mención al proceso administrativo. Por ello se contribuirá de manera teórica a enriquecer las corrientes existentes respecto a las variables de estudio permitiendo fortalecer las hipótesis planteadas.

La presente investigación tiene como hipótesis general: Existe relación directa y significativa entre las estrategias empresariales y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019. Así mismo tiene como hipótesis específicos los siguientes: Existe relación directa y significativa entre la estrategia del desarrollo organizacional y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019. Existe relación directa y significativa entre la estrategia de la calidad total y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019. Existe relación directa y significativa entre la estrategia de reingeniería y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019.

La presente investigación tiene como objetivo general : Determinar la relación existente entre las estrategias empresariales y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019. Así mismo tiene como objetivos específicos los siguientes: Determinar la relación existente entre la estrategia del desarrollo organizacional y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019. Determinar la relación existente entre la estrategia de la calidad total y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019. Determinar la relación existente entre la estrategia de reingeniería y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue de estudio básica, según Guillén y Valderrama (2013) sostienen que es pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecenta los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas. En este caso el énfasis del estudio está en el desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.

El diseño que se presentó es no experimental ya que no existe ningún tratamiento de la verdad, destino que se describe las variables que se genera durante la presente investigación. Así mismo es correlacional porque determina si dos variables están correlacionadas o no. Es transeccional o transversal, porque recolecta datos que se dio en un instante esmerado del tiempo. (Hernández, Fernández y Baptista ,2014).

El nivel de la investigación fue descriptivo debido a que Sánchez y Reyes (2015) indicaron que se acentúa el comunicar el enjuiciamiento de un estupendo, en levante casualidad, la arrastradera productividad, e involucra propósitos.

Es de enfoque cuantitativo, ya que según Hernández (2014) explicó que se utilizó los datos de recolectados para probar la hipótesis y deberán estar replantadas mediante número o cantidades y análisis es a través de métodos estadísticos. El diseño correlacional como un diseño de acuerdo de aclarar si existe indicios de algún grado de relación, con un signo comienzo en un volandero asimismo tiene puntuación adhesión en una segunda continua.

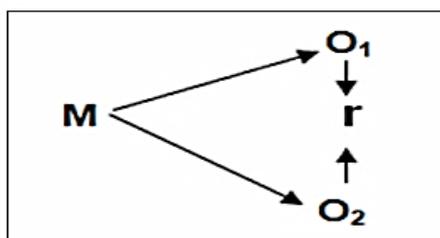


Figura 1. Diseño correlacional

Dónde:

M: Muestra de los trabajadores de la empresa Entel S.A. (Hernández, Fernández y Baptista 2014, p.150)

O1: Estrategias Empresariales (Gutiérrez y Coronado, 2013, p.60)

R: Relación que existe entre O1 e O2. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.160)

O2: Gestión Administrativa. (Koontz y Weihrich, 2013, p.132)

2.2. Operacionalización de las variables

Variable 1: Definición conceptual de la variable Estrategias Empresariales

Gutiérrez y Coronado (2013) indicaron que las estrategias empresariales son una combinación de metas o fines que busca una organización y de medios políticas con que trata de alcanzarlos.

Definición operacional:

La variable estrategias empresariales se divide en 3 dimensiones las cuales son las siguientes: estrategia del desarrollo organizacional y sus respectivas dimensiones son (estructura, tecnología, ambiente físico y personas), la estrategia de calidad total (calidad de diseño, de conformación, disponibilidad y servicio de campo) y la estrategia de reingeniería (consumidores, competencia y cambio)

Variable 2: Definición conceptual de la variable Gestión Administrativa

Koontz y Weihrich (2013), definieron como la administración Es el valoración de esquematizar y cebar un medio entorno en el cual los individuos que colaboran en grupos, cumplen eficientemente objetivos seleccionados.

Definición operacional:

La variable gestión administrativa se divide en 4 dimensiones las cuales son: planificación (estratégica, táctica y operativa), organización (por producto, proceso y por proyecto), dirección (comunicación, motivación y liderazgo) y control (estratégico, funcional y operativo)

Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de variable: Estrategias Empresariales

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos de las Dimensiones	Niveles y rangos de la Variable
Estrategia del Desarrollo Organizacional	- Estructura.	1,2	Escala de medición ordinal Tipo Likert: Nunca [1] Casi Nunca [2] A veces [3] Casi siempre [4] Siempre [5]	Malo	
	- Tecnología			[08 a 19]	
	- Ambiente físico	3,4		Regular	
	- Personas	5,6		Bueno	
		7,8		[32 a 40]	
Estrategia de la calidad total	- Calidad de diseño.	9,10		Malo	Malo [22 a 51]
	- Calidad de conformación.	11,12		Regular	Regular [52 a 81]
	- Disponibilidad.	13,14		Bueno	
	- Servicio de campo	15,16		[32 a 40]	Bueno [82 a 110]
Estrategia de Reingeniería		17,18		Malo	
	- Consumidores.	19,20		[06 a 15]	
	- Competencia			Regular	
	- Cambio.	21,22		[16 a 23]	
				Bueno	
				[24 a 30]	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2.

Operacionalización de variable: Gestión Administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos de las Dimensiones	Niveles y rangos de la Variable
Planificación	-Estratégica	1,2		Bajo	
	-Táctica			[6 a 15]	
	-Operativa	,3,4		Moderado	
		5,6		[16 a 23]	
				Alto	
				[24 a 30]	
Organización	-por producto	7,8		Bajo	
	-por proceso	9,10		[6 a 15]	
	-por proyecto	11,12		Moderado	Bajo
			Escala de medición ordinal	[16 a 23]	[24 a 56]
			Tipo Likert:		
			Nunca [1]	Alto	Moderado
			Casi Nunca [2]	[24 a 30]	[57 a 89]
			A veces [3]		
Dirección	-Comunicación	13,14	Casi siempre [4]		Alto
	-Motivación	15,16	Siempre [5]	Bajo	[90 a 120]
	-Liderazgo	17,18		[6 a 15]	
				Moderado	
				[16 a 23]	
				Alto	
				[24 a 30]	
Control	Control estratégico	19,20,			
	Control en áreas funcionales	21,22		Bajo	
	Control operativo	23,24		[6 a 15]	
				Moderado	
				[16 a 23]	
				Alto	
				[24 a 30]	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Estuvo realizada por 300 trabajadores que actualmente laboran en el área de Sistemas de la empresa Entel S.A, ubicada en Av. Paseo de la República N° 3490 en el distrito de San Isidro, Provincia – Lima, Departamento de Lima. De acuerdo con Vara (2010) la población es el conjunto de tipos o cosas que tienen una o más heredades en común, se encuentran en un plazo o término y varían en el plazo del momento.

Muestra

La muestra de estudio estuvo conformado por 169 trabajadores del área de Sistemas de la empresa Entel S.A siendo: personal técnico y profesional.

Es el subgrupo de la localidad en el que todos los utensilios de esta pueblo, tiene el mismo interés para ser elegidos. Son los que se basan en la ley del contratiempo y la ley de probabilidad, lo que permite calcular la altura de aplomo y falta del muestreo. (Hernández, 2010)

Muestreo

Se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, como lo afirma Hernandez, Ferrnandez y Baptista (2014), Cuando todas las unidades que componen el globo son conocidas y tienen parejo expectativa de ser seleccionadas en la asomo. Recomendada para poblaciones no muy grandes. Aplicando la fórmula del tamaño de la muestra para población:

$N = 300$ trabajadores siendo el tamaño de la población

$e = 0.05$ (error de muestreo)

$Z = 1.96$ Valor de las tablas de distribución normal, seleccionado con el nivel de confianza de 95%

$P =$ probabilidad de que el evento ocurra = 50% (0.5)

$Q =$ probabilidad de que el evento no ocurra = 50% (0.5)

Para determinar la muestra de los trabajadores, se usó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{e^2(N-1) + Z^2 PQ}$$
$$n = \frac{(1.96^2)(300)(0.5)(0.5)}{(0.05^2)(299) + (1.96^2)(0.5)(0.5)} = 169$$

El tamaño de la muestra será:

$$n = 169 \text{ Trabajadores a encuestar}$$

Criterios de selección

Criterios de inclusión: Trabajadores que laboran bajo planilla de la empresa Entel S.A en el área de Sistemas.

Criterios de exclusión: Trabajadores que labora en otras áreas de la empresa.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica: En el presente trabajo se utilizó como técnica de recolección de datos, la encuesta estructurada de preguntas cerradas la cual se encuentra dirigida al autónomo burócrata del oficio de Sistemas de la colectividad Entel S.A, Según Bernal (2000) afirmó que la averiguación es una de las técnica para la cosecha de novedad que comienza a identificar respecto a la actitud que cada día asumen las personas encuestadas con listado al uso de ésta técnica es la más utilizada.

Instrumento: El instrumento aplicado al presente trabajo de tesis fue el cuestionario de preguntas, en escala de Likert que está dirigido a todo el personal administrativo del área de Sistemas de la empresa Entel S.A, a fin de recabar los datos necesarios para el presente estudio. Los cuestionarios estarán integrados por 5 ítems, para que los encuestados seleccionen las posibilidades que se le presentan, la que mejor aplique en su caso.

Tabla 3.

Variables y sus técnicas de recolección de datos

VARIABLE	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Estrategias Empresariales	Encuesta	Cuestionario sobre Estrategias Empresariales
Gestión Administrativa	Encuesta	Cuestionario sobre Gestión Administrativa

Fuente: Elaboración Propia

Validez del instrumento: La validez, en términos generales, se refiere a la etapa en que un aparato verdaderamente mide la inconstante que pretende calcular. Grado en el que un útil en realidad mide el imprevisto que se investiga calibrar. (Hernández, Fernandez y Baptista,2014)

Tabla 4.*Criterio de Juicios de Expertos*

Experto	VARIABLES	Aplicabilidad
Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco	Estrategias Empresariales	Aplicable
Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco	Gestión Administrativa	Aplicable
Mg. Marco Antonio Sullo Rosello	Estrategias Empresariales	Aplicable
Mg. Marco Antonio Sullo Rosello	Gestión Administrativa	Aplicable
Dr. Leónidas Eduardo Pando Sussoni	Estrategias Empresariales	Aplicable
Dr. Leónidas Eduardo Pando Sussoni	Gestión Administrativa	Aplicable

*Nota: elaboración propia***Confiabilidad del Instrumento:**

Hernández, et. Al (2014) sostienen que la confiabilidad de un utensilio de sonsaca se refiere a la fase en que su constancia repetida al mismo cualquiera u objeto produce resultados iguales. Grado en el que un útil produce resultados consistentes y coherentes.

Tabla 5.*Interpretación de valores de Alfa de Cronbach según George y Mallery (2003)*

Valores de alfa de Cronbach	Niveles
$\alpha \geq 0.9$	Es excelente
$0.9 > \alpha \geq 0.8$	Es bueno
$0.8 > \alpha \geq 0.7$	Es Aceptable
$0.7 > \alpha \geq 0.6$	Es Cuestionable
$0.6 > \alpha \geq 0.5$	Es pobre
$0.5 > \alpha$	Es inaceptable

Nota: adaptado de George y Mallery (2003)

Tabla 6.

Confiabilidad de la variable 1: Estrategias Empresariales

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,898	22

Interpretación: De la tabla 6 siendo los resultados de alfa de Cronbach superior a 0,8 Obteniéndose un valor de 0,898 se puede decir que la confiabilidad es buena.

Tabla 7.

Confiabilidad de la variable 2: Gestión Administrativa

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,802	24

Interpretación: De la tabla 7 siendo los resultados de alfa de Cronbach superiores 0,8 Obteniendo un valor de 0,802 se puede decir que la confiabilidad es buena.

2.5. Procedimiento

Para contar las estrategias empresariales y la tratado administrativa, se realizó la inflexibilidad de la experiencia. Para esto, se informará a los empleados de la circunstancia de Sistemas en la corporación Entel S.A. Que la investigación tendrá por boreal conocer e identificar la condición administrativa, se guardará universal confidencialidad de las respuestas brindadas en forma fragmentario, ya que se buscó ocasionar el máximo fase de lisura y verificarse en las respuestas. Se siguió el siguiente procedimiento:

Para su efectucción se solicitó el concurso del responsable del empleo de bienes humanos para causar virtual el otorgamiento del sondeo a los trabajadores y de esta guisa impresionar el mensaje requerida y así montar la emoción del estudio. Se garantizó la confidencialidad del mensaje que se recolectaría a través del cuestionario.

Se solicitó un salón de capacitación, conveniente para el cumplimiento de las encuestas, de tal manera que la compañía y los empleados no se vieran afectados en la efectucción de sus actividades laborales. Con esto, todavía se buscará que los encuestados tuvieran el lapso requerido para contestar a las preguntas y que se encontraran en un empleo

inherente para no sentir la boicoteo por la contorno de sus compañeros de obligación y jefes directos. Al instante del empecinamiento de la indagación, se le entregó a cada trabajador que va participar en la encuesta un formato y un lápiz. Se le explicó la total confidencialidad de sus respuestas, ya que serán anónimas. El llenado de la investigación les tomará a cada ajado de 20 a 30 minutos. Luego se recogerán personalmente los formatos para su resguardo correspondiente.

2.6. Métodos de análisis de datos

Para el tratamiento de la Información se introdujo estos datos cuantitativos directamente a un computador empleando el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 21 donde se obtendrá los resultados para el análisis sobre las estrategias empresariales y la gestión administrativa de los trabajadores del área de sistemas en la empresa Entel S.A., se realizó el análisis descriptivo , los datos se representaron en gráficos estadísticos .Estos resultados fueron analizados, interpretados y representados porcentualmente para ver la relación que existe entre las dos variables estudiadas, así mismo se utilizò el análisis inferencial para realizar la comprobación de la hipótesis en estudio.

2.7. Aspectos éticos

En la presente investigación se utilizaron valores reales que son el reflejo de los resultados obtenidos en la empresa Entel S.A. en la que se efectuó el desarrollo de la investigación. Por otro lado, en el trabajo de investigación se ha mencionado todas las referencias que se han utilizado como sustento y apoyo de otras investigaciones similares, fortalecido con los conceptos teóricos adquiridos de diversas fuentes como son libros, revistas, enfoques, blogs profesionales, tesis, trabajos personales, etc. a los cuales se señala en las referencias bibliográficas. Manteniéndose el respeto a través de las citas textuales, cumpliendo con la protección de la información y el consentimiento informado, así mismo se indicarán las fuentes en cada imagen, tabla y/o gráfico.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 8.

Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre las estrategias empresariales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALO	96	56,8
	REGULAR	73	43,2
	Total	169	100

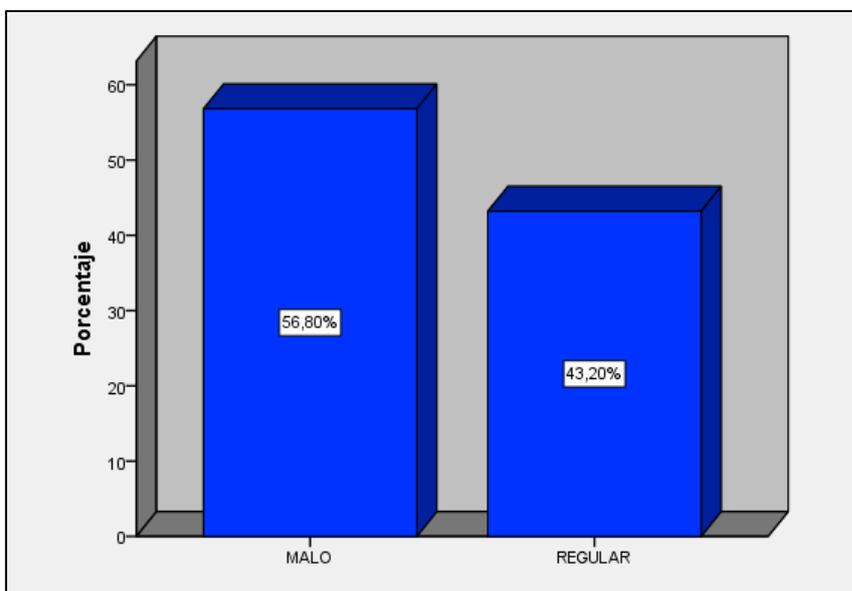


Figura 2. Distribución porcentual sobre las estrategias empresariales

Interpretación

De la tabla 8 y figura 2: Se aprecia que la mayor cantidad 56,80% consideran que las estrategias empresariales tienen un nivel malo y el 43,20% considera es de nivel regular. De los resultados obtenidos se concluye que las Estrategias empresariales en la Empresa Entel S.A. del Distrito de San Isidro, 2019 es de un nivel malo.

Tabla 9.

Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre las estrategias de desarrollo organizacional.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALO	113	66,86
	REGULAR	48	28,4
	BUENO	8	4,73
	Total	169	100

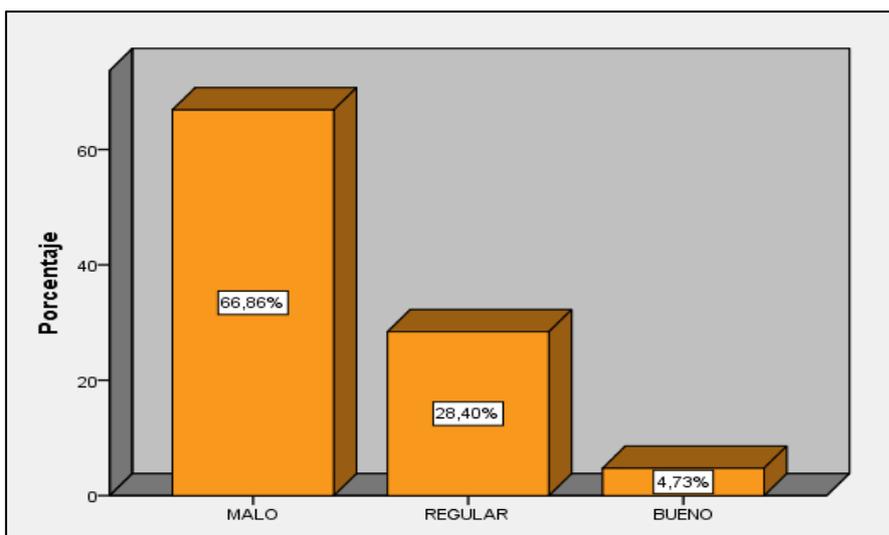


Figura 3. Distribución porcentual sobre el desarrollo organizacional

Interpretación:

De la tabla 9 y figura 3: Se aprecia que la mayor cantidad 66.86% consideran que el desarrollo organizacional tienen un nivel malo, el 28,40% considera es de un nivel regular y el 4,73% considera que es de nivel bueno. De los resultados obtenidos se concluye que el desarrollo organizacional en la empresa Entel S.A. del distrito de San Isidro, 2019 es de un nivel malo.

Tabla 10.

Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la estrategia de calidad total.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALO	93	55,03
	REGULAR	76	44,97
	Total	169	100

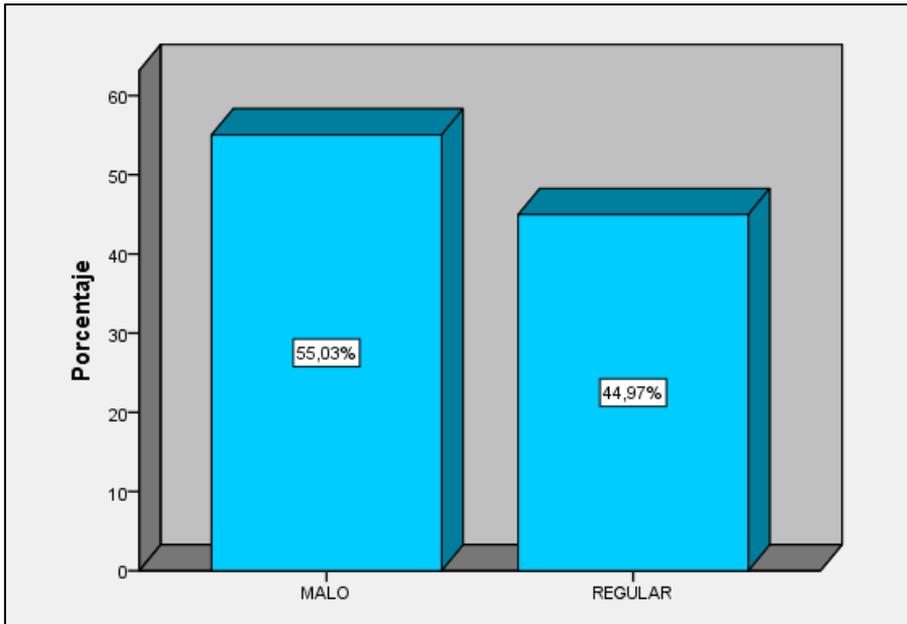


Figura 4. Distribución porcentual sobre la estrategia de calidad.

Interpretación

De la tabla 10 y figura 4: Se aprecia que la mayor cantidad 55.03% consideran que la estrategia de de calidad total tiene un nivel malo y el 44,97% considera es de un nivel regular. De los resultados obtenidos se concluye que la estrategia de calidad en la Empresa Entel S.A.del distrito de San Isidro, 2019 es de un nivel malo.

Tabla 11.

Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la estrategia de Reingeniería

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALO	146	8,39
	REGULAR	23	13,61
	Total	169	100

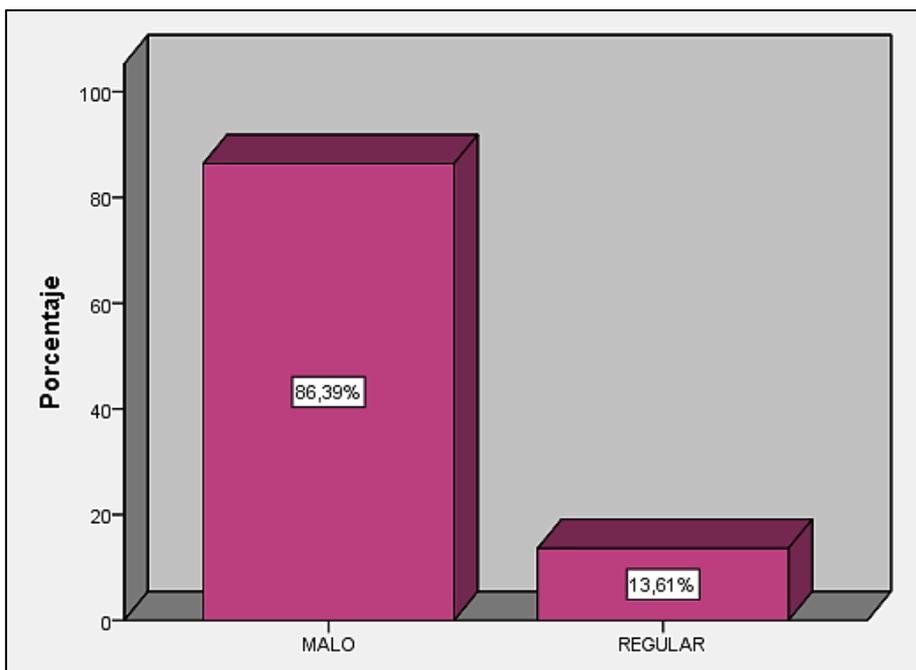


Figura 5. Distribución porcentual sobre la estrategia de reingeniería

Interpretación

De la tabla 11 y figura 5: Se aprecia que la mayor cantidad 86.39% consideran que la estrategia de reingeniería tienen un nivel malo y el 13,61% considera es de un nivel regular. De los resultados obtenidos se concluye que la estrategia de reingeniería en la Empresa Entel S.A. del distrito de San Isidro, 2019 es de un nivel malo.

Descripción de los resultados de la variable Gestión Administrativa

Tabla 12.

Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la Gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	94	55,6
	MODERADO	75	44,4
	Total	169	100,0

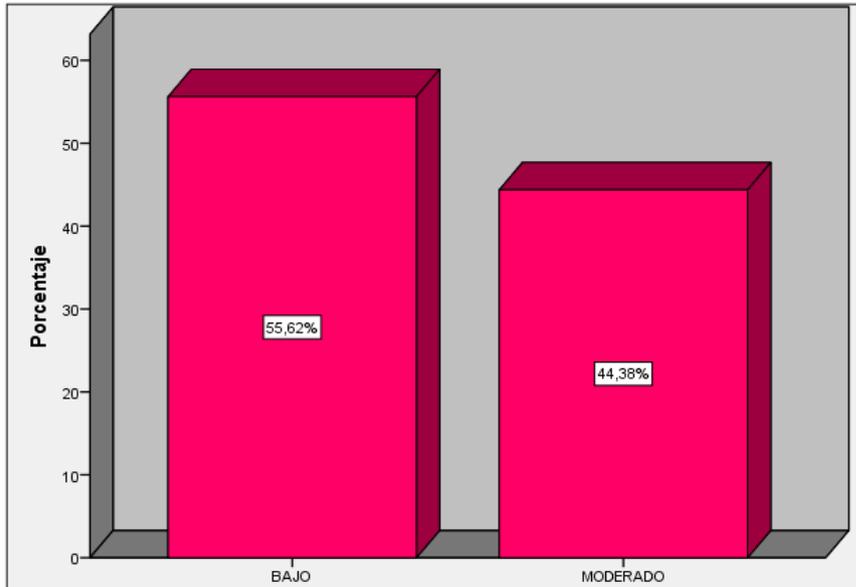


Figura 6. Distribución porcentual sobre la gestión administrativa

Interpretación

De la tabla 12 y figura 6: Se aprecia que la mayor cantidad 55,62% consideran que la gestión administrativa tiene un nivel bajo, el 44,38% considera es de un nivel moderado. De los resultados obtenidos se concluye que la gestión administrativa en la Empresa Entel S.A. del Distrito de San Isidro, 2019 es de un nivel bajo.

Tabla 13.

Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la Planificación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	113	66,9
	MODERADO	55	32,5
	ALTO	1	,6
	Total	169	100,0

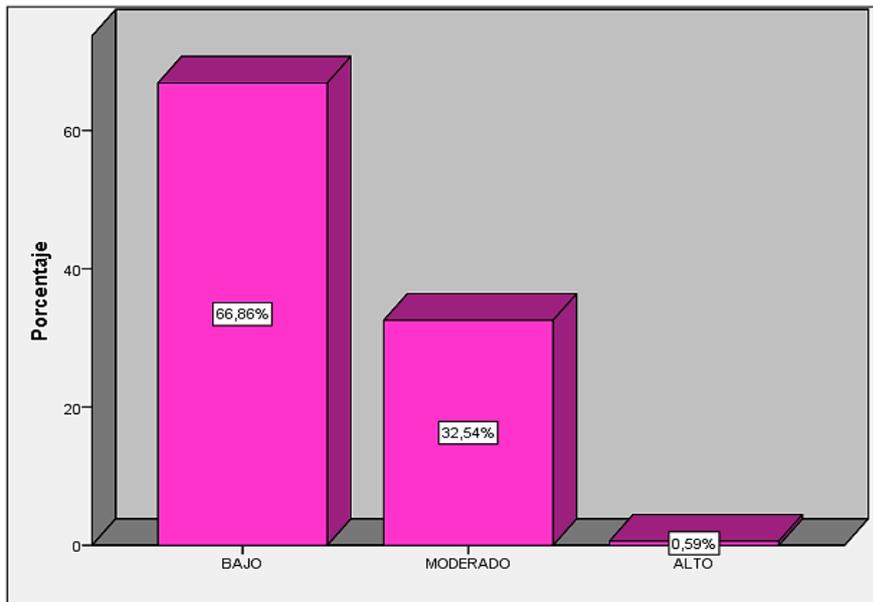


Figura 7. Distribución porcentual sobre la planificación

Interpretación

De la tabla 13 y figura 7: Se aprecia que la mayor cantidad 66,86% consideran que la planificación tiene un nivel bajo, el 32,54% considera es de un nivel moderado y el 0,59% indica que es de nivel alto. De los resultados obtenidos se concluye que la gestión administrativa en la Empresa Entel S.A.del Distrito de San Isidro, 2019 es de un nivel bajo.

Tabla 14.

Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la Organización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	153	90,5
	MODERADO	16	9,5
	Total	169	100,0

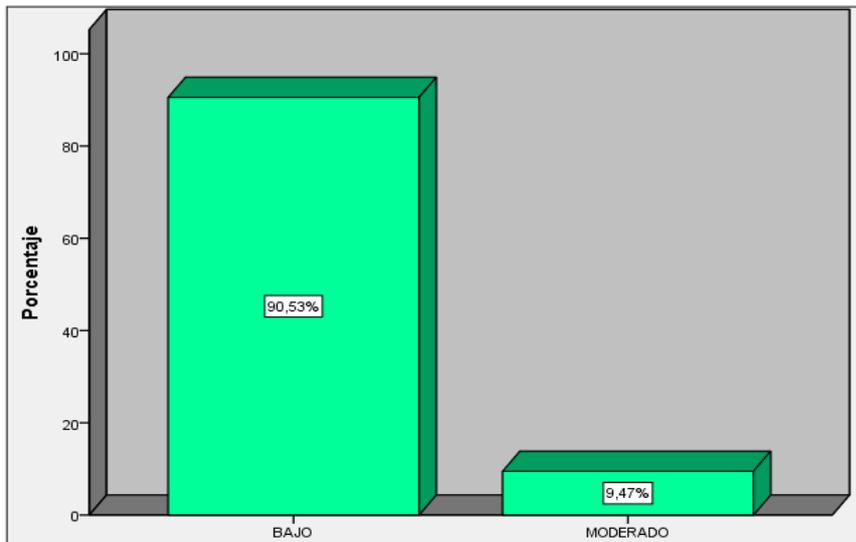


Figura 8. Distribución porcentual sobre la organización

Interpretación

De la tabla 14 y figura 8: Se aprecia que la mayor cantidad 90,53% consideran que la organización tiene un nivel bajo, el 9,47% considera es de un nivel moderado. De los resultados obtenidos se concluye que la organización en la Empresa Entel S.A. del Distrito de San Isidro, 2019 es de un nivel bajo.

Tabla 15.

Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la Dirección

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	65	38,5
	MODERADO	104	61,5
	Total	169	100,0

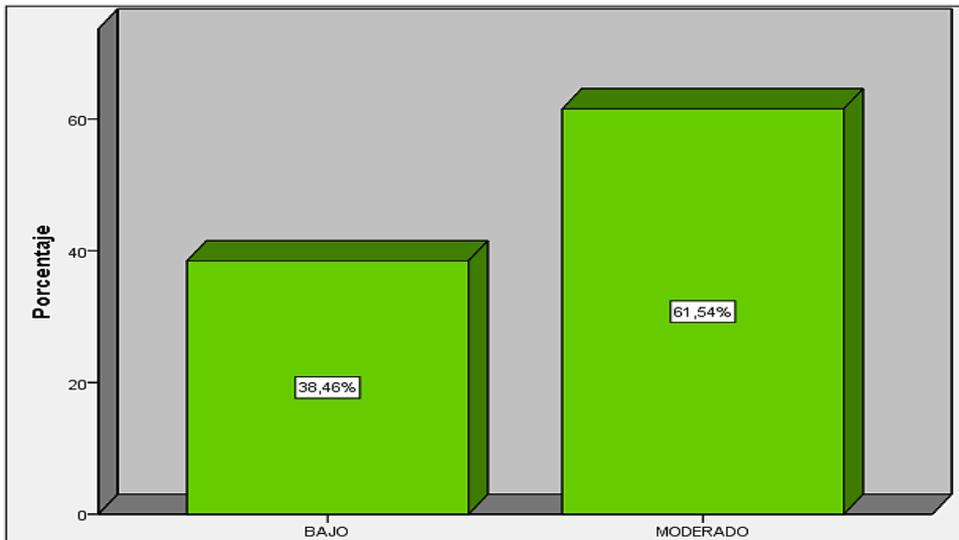


Figura 9. Distribución porcentual sobre la dirección

Interpretación

De la tabla 15 y figura 9: Se aprecia que la mayor cantidad 61,54% consideran que la dirección tiene un nivel moderado, el 38,46% considera es de un nivel bajo. De los resultados obtenidos se concluye que la dirección en la Empresa Entel S.A. del Distrito de San Isidro, 2019 es de un nivel moderado.

Tabla 16

Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre el control.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	66	39,1
	MODERADO	103	60,9
	Total	169	100,0

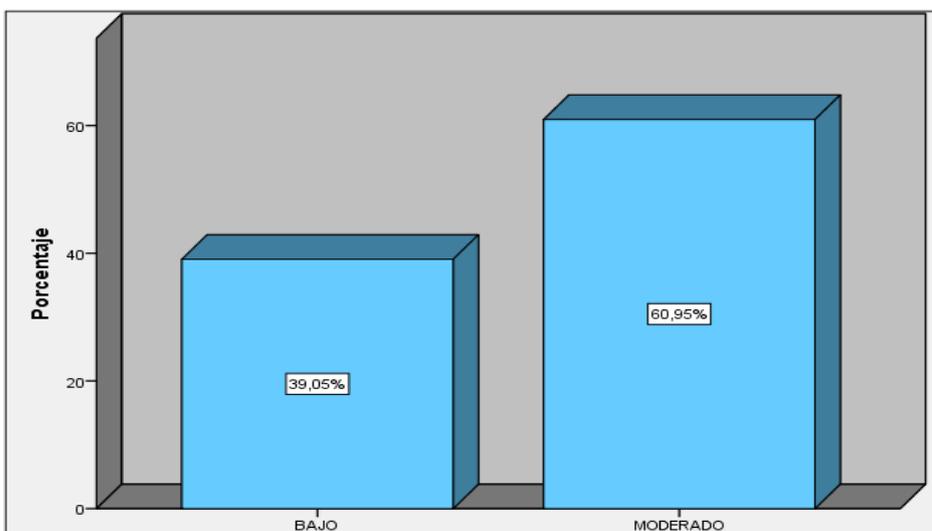


Figura 10. Distribución porcentual sobre el control

Interpretación

De la tabla 16 y figura 10: Se aprecia que la mayor cantidad 60,95% consideran que el control tiene un nivel moderado , el 39,05% considera es de un nivel bajo. De los resultados obtenidos se concluye que la dirección en la Empresa Entel S.A.del Distrito de San Isidro , 2019 es de un nivel moderado.

Tabla 17.

Distribución de frecuencias y porcentajes de la estrategia empresarial y la gestión administrativa

		Gestión Administrativa			
			BAJO	MODERADO	Total
Estrategias Empresariales	MALO	Recuento	88	8	96
		% del total	52,1%	4,7%	56,8%
	REGULAR	Recuento	60	13	73
		% del total	35,5%	7,7%	43,2%
Total		Recuento	148	21	169
		% del total	87,6%	12,4%	100,0%

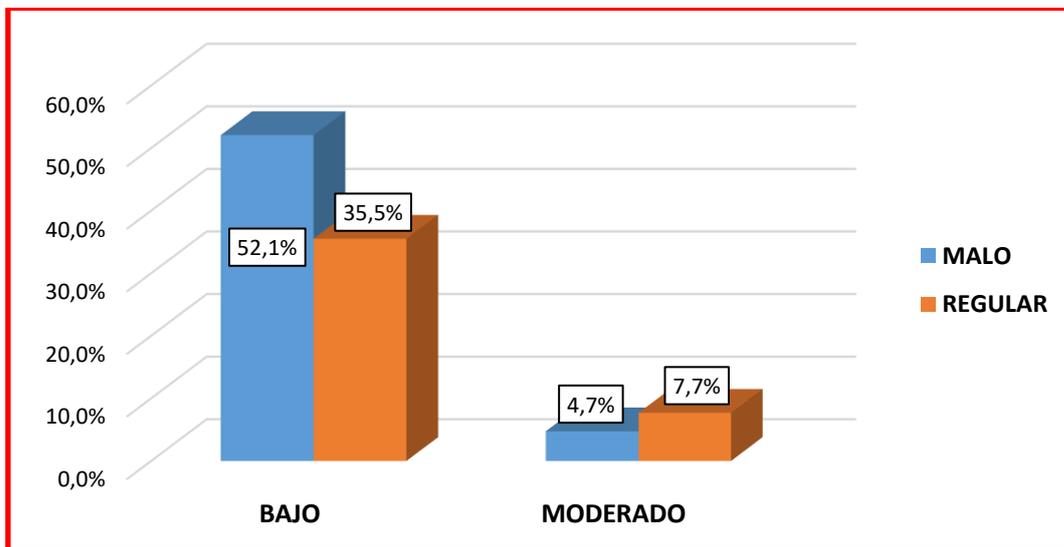


Figura 11. Distribución porcentual de los trabajadores según la estrategia empresarial y la gestión administrativa

Interpretación

De la tabla 17 y figura 11: Se observa que existe un grupo representativo del 52,10% de los trabajadores que presentan un nivel malo en las estrategias empresariales y en la gestión administrativa tiene un nivel bajo; así mismo el 4,70% alcanza un nivel regular en las estrategias empresariales y moderado en la gestión administrativa.

Tabla 18.

Distribución de frecuencias y porcentajes de la estrategia de desarrollo organizacional y la gestión administrativa

		GESTION ADMINISTRATIVA			
		BAJO	MODERADO	Total	
ESTRATEGIAS DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	MALO	Recuento	103	10	113
		% del total	60,9%	5,9%	66,9%
	REGULAR	Recuento	43	5	48
		% del total	25,4%	3,0%	28,4%
	BUENO	Recuento	2	6	8
		% del total	1,2%	3,6%	4,7%
Total	Recuento	148	21	169	
	% del total	87,6%	12,4%	100,0%	

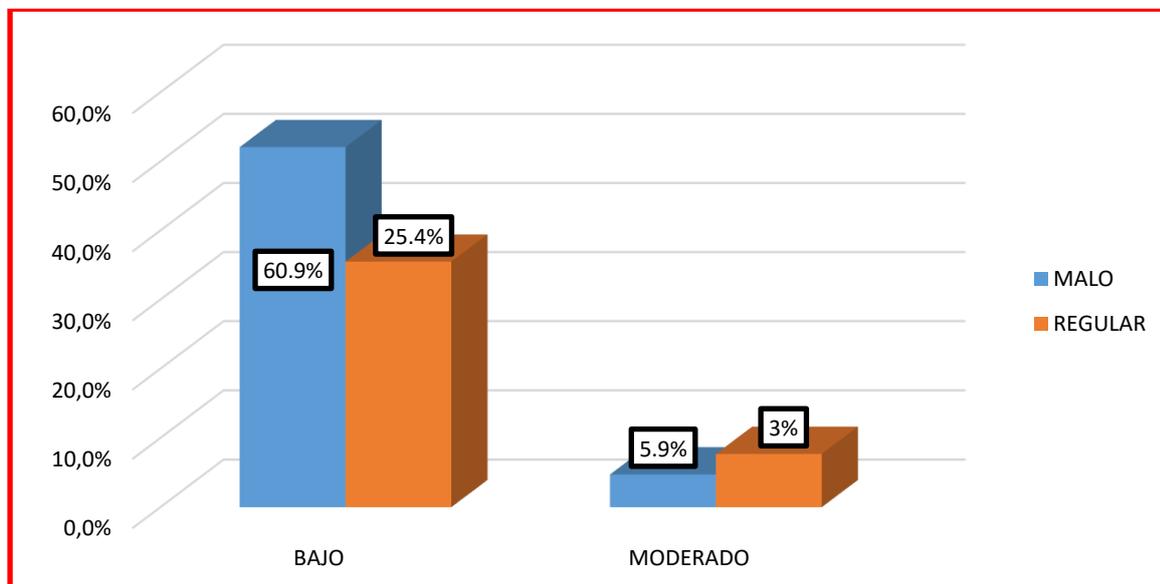


Figura 12. Distribución porcentual de los trabajadores según la estrategia empresarial y la gestión administrativa

Interpretación

De la tabla 18 y figura 12: Se observa que existe un grupo representativo del 60,9% de los trabajadores que presentan un nivel malo en las estrategias empresariales y en la gestión administrativa tiene un nivel bajo; así mismo el 5,90% alcanza un nivel regular en las estrategias empresariales y moderado en la gestión administrativa.

Tabla 19.

Distribución de frecuencias y porcentajes de la estrategia calidad total y la gestión administrativa

		GESTION ADMINISTRATIVA			
			BAJO	MODERADO	Total
ESTRATEGIA DE CALIDAD TOTAL	BAJO	Recuento	85	8	93
		% del total	50,3%	4,7%	55,0%
	MODERADO	Recuento	63	13	76
		% del total	37,3%	7,7%	45,0%
Total	Recuento	148	21	169	
	% del total	87,6%	12,4%	100,0%	

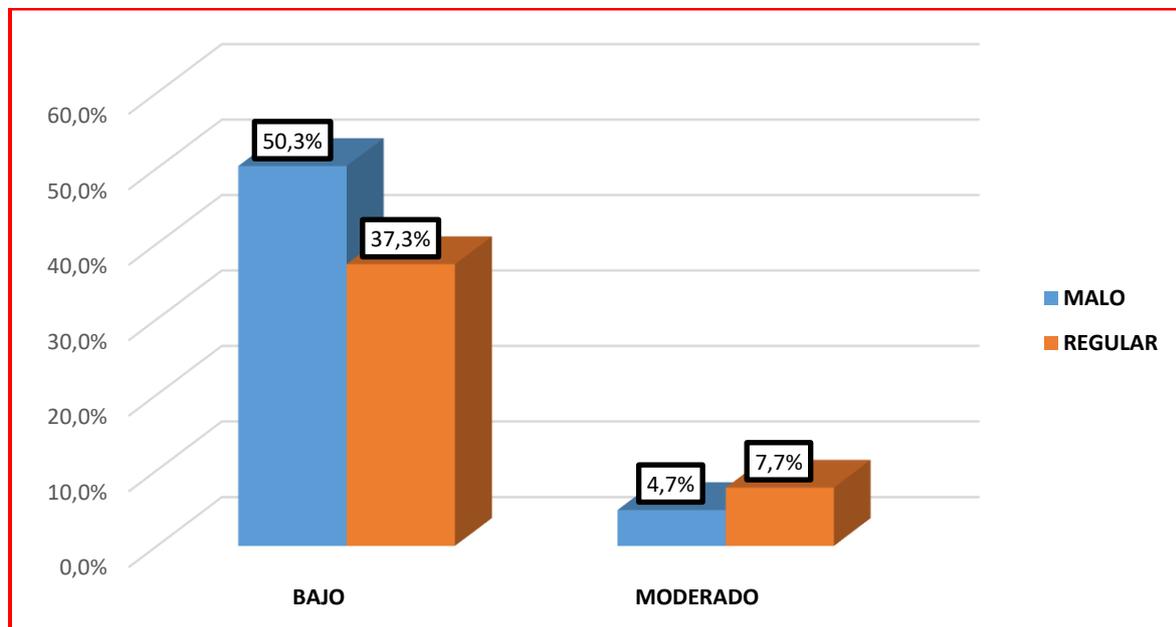


Figura 13. Distribución porcentual de los trabajadores según la estrategia de calidad total y la gestión administrativa

Interpretación

De la tabla 19 y figura 13: Se observa que existe un grupo representativo del 50,3% de los trabajadores que presentan un nivel malo en las estrategias empresariales y en la gestión administrativa.

administrativa tiene un nivel bajo; así mismo el 4,70% alcanza un nivel regular en las estrategias empresariales y moderado en la gestión administrativa.

Tabla 20.

Distribución de frecuencias y porcentajes de la estrategia de reingeniería y la gestión administrativa

			GESTION ADMINISTRATIVA		
			BAJO	MODERADO	Total
REINGENIERIA	BAJO	Recuento	129	17	146
		% del total	76,3%	10,1%	86,4%
	MODERADO	Recuento	19	4	23
		% del total	11,2%	2,4%	13,6%
Total		Recuento	148	21	169
		% del total	87,6%	12,4%	100,0%

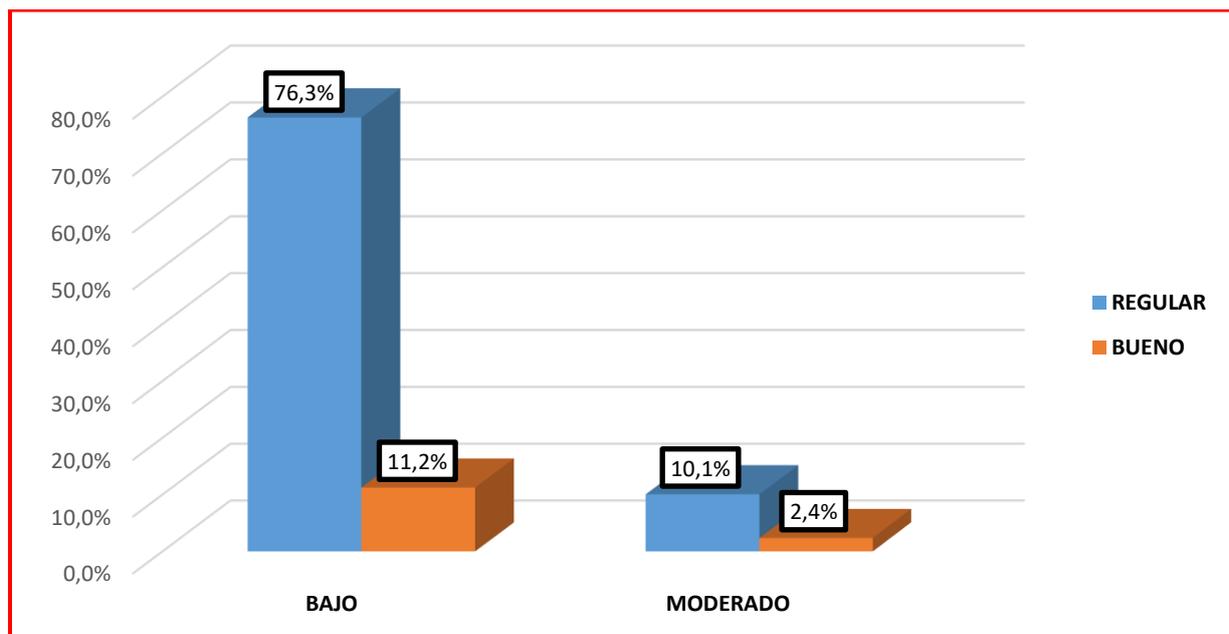


Figura 14. Distribución porcentual de los trabajadores según la estrategia de calidad total y la gestión administrativa

Interpretación

De la tabla 20 y figura 14: Se observa que existe un grupo representativo del 76,3% de los trabajadores que presentan un nivel malo en las estrategias empresariales y en la gestión administrativa tiene un nivel bajo; así mismo el 10,1% alcanza un nivel regular en las estrategias empresariales y moderado en la gestión administrativa.

Prueba de normalidad

Para determinar la prueba de normalidad se planteó dos hipótesis, siendo las siguientes:

Ho: Los datos están distribuidos normalmente

Ha: Los datos no tienen una distribución normal

Si Valor sig. > 0.05, se acepta la Hipótesis Nula (Ho).

Si Valor sig. < 0.05, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y, se acepta Ha.

Además, se debe considerar que para la visualización de la Significancia (Sig.), esta dependerá de la cantidad que posee la muestra:

Si la muestra es >50 se utilizará Kolgomorov – Smirnov.

Si la muestra es <50 se utilizará Shapiro – Wilk

Tabla 21 .

Pruebas de normalidad

	Estrategias_empresariales	Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Estadístico	gl	Sig.
Gestion_administrativa	Inadecuado	,462	69	,000
	Regular	,324	106	,000
	Adecuado	,412	42	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Como se observa el resultado obtenido de la variable estrategias empresariales y la variable Gestión Administrativa la significancia es menor a 0,05; lo cual indica que los datos no tienen una distribución normal; es decir son datos NO PARAMÉTRICOS, por lo cual se procederá a utilizar como prueba estadística el Rho de Spearman para la comprobación de hipótesis.

Prueba de Hipótesis General

Ho: No existe relación directa y significativa entre las estrategias empresariales y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019.

Ha: Existe relación directa y significativa entre las estrategias empresariales y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019.

Tabla 22.

Significancia y correlación entre la estrategias empresariales y la gestión administrativa en el área de Sistemas de la Empresa Entel SA, San Isidro, 2019.

			ESTRATEGIAS EMPRESARIAL ES	GESTION ADMINISTRATI VA
Rho de Spearman	ESTRATEGIAS EMPRESARIALES	Coefficiente de correlación	1,000	,832**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	169	169
	GESTION ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	,832**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	169	169

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

De la tabla 22: se observa que el valor de $p=0,000$ es menor que 0.05 , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación directa y significativa entre las estrategias empresariales y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A. San Isidro, 2019 y dado el valor de coeficiente de la correlación de Rho de Spearman es de 0.832 se tiene que la correlación es alta.

Prueba de Hipótesis Especifica 1

Ho: No existe relación directa y significativa entre la estrategia del desarrollo organizacional y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019.

Ha: Existe relación directa y significativa entre la estrategia del desarrollo organizacional y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019.

Tabla 23.

Significancia y correlación entre la estrategias empresariales y la gestión administrativa en el área de Sistemas de la Empresa Entel SA, San Isidro, 2019.

		ESTRATEGIA S DE DESARROLL O GESTION ORGANIZACI ONAL			GESTION ADMINISTR ATIVA	
Rho de Spearman	ESTRATEGIAS DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 169	,494** . 169	,000 . 169	1,000 . 169
	GESTION ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,494** ,000 169	1,000 . 169	. . 169	. . 169

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

De la tabla 23: se observa que el valor de $p=0,000$ es menor que 0.05 , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación directa y significativa entre las estrategia del desarrollo organizacional y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A. San Isidro , 2019 y dado el valor de coeficiente de la correlación de Rho de Spearman es de 0.494 se tiene que la correlación es moderada.

Prueba de Hipótesis Específica 2

Ho: No existe relación directa y significativa entre la estrategia de la calidad total y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019.

Ha: Existe relación directa y significativa entre la estrategia de la calidad total y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019.

Tabla 24.

Significancia y correlación entre la estrategias empresariales y la gestión administrativa en el área de Sistemas de la Empresa Entel SA, San Isidro, 2019.

		ESTRATEGIA DE CALIDAD TOTAL			GESTION ADMINISTR ATIVA	
Rho de Spearman	ESTRATEGIA DE CALIDAD TOTAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 169	,749** . 169	,000 . 169	1,000 . 169
	GESTION ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,749** ,000 169	1,000 . 169	. . 169	. . 169

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

De la tabla 24: se observa que el valor de $p=0,000$ es menor que 0.05 , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación directa y significativa entre las estrategia de calidad total y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A. San Isidro , 2019 y dado el valor de coeficiente de la correlación de Rho de Spearman es de 0.749 se tiene que la correlación es alta.

Prueba de Hipótesis Específica 3

H₀: No existe relación directa y significativa entre la estrategia de reingeniería y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019.

H_a: Existe relación directa y significativa entre la estrategia de reingeniería y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019.

Tabla 25

Significancia y correlación entre la estrategias empresariales y la gestión administrativa en el área de Sistemas de la Empresa Entel SA, San Isidro, 2019.

			Estrategia de Reingeniería	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Estrategia de Reingeniería	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 169	,524** ,000 169
	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,524** ,000 169	1,000 . 169

** La correlación es significativa en el nivel $0,01$ (2 colas).

Interpretación:

De la tabla 25: se observa que el valor de $p=0,000$ es menor que 0.05 , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación directa y significativa entre las estrategia de reingeniería y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A. San Isidro , 2019 y dado el valor de coeficiente de la correlación de Rho de Spearman es de 0.524 se tiene que la correlación es moderada.

IV. Discusión

Al analizar los resultados obtenidos en este trabajo de investigación se puede observar que el 56,80% de trabajadores consideran que las estrategias empresariales tienen un nivel malo y el 43,20% considera es de un nivel regular, con estos resultados se indica que en la empresa Entel S.A. no ha logrado un crecimiento en su posicionamiento de forma productiva. Así mismo el 55,62% de trabajadores, consideran que la gestión administrativa tiene un nivel bajo, y el 44.38 % considera que es de un nivel moderado. . Dicho resultado indica que la gestión administrativa no se ha venido desarrollándose de una manera óptima.

Al analizar los resultados entre ambas variables con relación a la hipótesis general, se debe señalar que el valor de $p= 0.000$ es menor que 0.05 , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación directa y significativa entre las estrategias empresariales y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019 y dado el valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.832 se tiene que la correlación es alta , estos resultados tienen similitud a las conclusiones obtenidos por Tipian (2017), se concluye de los resultados obtenidos en la investigación indicaron que el nivel de la gestión administrativa se relacionó significativa y positivamente con la calidad de servicio. Se verificó la validez de la hipótesis formulada, que “existe una relación significativa ($0,000$) y positiva ($0,500$) entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la DGPDP del Minjus en el 2016.

En relación a la estrategia de Desarrollo Organizacional, se pudo observar los siguientes resultados, el 66, 86% de los trabajadores consideran que el desarrollo organizacional tienen un nivel malo, el 28.40 % considera es de un nivel regular y el 4.73% considera que es de nivel bueno. Con los resultados obtenidos se puede concluir que en la empresa Entel S.A. no han logrado un desarrollo organizacional acorde al entorno, debido a faltas de capacitación, incentivo y motivación que son importantes para mejorar la gestión administrativa. Al analizar los resultados entre ambas variables con relación a la hipótesis específica 1, se debe señalar el valor de $p= 0.000$ es menor que 0.05 , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación directa y significativa entre la estrategia del desarrollo organizacional y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019 y dado el valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.494 se tiene que la correlación es moderada estos resultados tienen similitud a las conclusiones obtenidos por Marchan y Benites (2016) , se concluye de los resultados , falta de misión, visión, objetivos y planes de acción, la

planeación es inexistente, el propietario a través de una administración empírica ha llevado las riendas de su negocio tomando como base la experiencia, la intuición y la satisfacción de sus propias necesidades.

En relación a la estrategia de Calidad Total, se pudo observar, el 55,03% de los trabajadores consideran que el desarrollo organizacional tienen un nivel malo, el 44,27% considera es de un nivel regular. Con los resultados obtenidos se puede concluir que en la empresa Entel S.A las estrategias de calidad, todavía no han mejorado, es decir existe la necesidad de ofrecer un servicio al cliente sin embargo, existe una deficiente estrategia que no faltaría considerar para lograr el éxito total en la calidad. Al analizar los resultados entre ambas variables con relación a la hipótesis específica 2, se debe señalar que el valor de $p=0.000$ es menor que 0.05 , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación directa y significativa entre la estrategia de la calidad total y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019 y dado el valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.749 se tiene que la correlación es alta. Estos resultados se asemejan a las conclusiones obtenidas por Albán, Flores y Pinargote (2017), donde se concluye que el diseño de un modelo tuvo directrices del proceso administrativo general y la importancia de que estas empresas analicen continuamente sus características para diseñar estrategias que las impulsen en el mercado, también se dio énfasis que todas las actividades necesitan una organización por escrito y por hechos, así como un control del desempeño. Se evidenció el crecimiento de la industria de marisquería en el norte de la Ciudad de Guayaquil, de la misma forma se identificó que los restaurantes que se encuentran en dicho sector son en su mayoría picanterías, seguido de los cangrejales y las cevicherías. La necesidad de implementación de un modelo de gestión fue respondida a través de la propuesta y a la vez sirvió como guía a las empresas que expresaron su deseo por establecer más sucursales. Así se dio un instrumento que fomente mayores niveles de competitividad de los negocios de marisquerías concentrados en el norte.

En relación a la estrategia de Reingeniería, se pudo observar que el 86,39% de los trabajadores consideran que la estrategia de reingeniería tienen un nivel malo, el 13,61% considera es de un nivel regular. Con los resultados obtenidos se puede concluir que en la empresa Entel S.A, existe una preocupación por mejorar los procesos los cuales son el punto de equilibrio para lograr mayor rentabilidad en una empresa de tecnología. Al analizar los resultados entre ambas variables con relación a la hipótesis específica 3 se debe señalar que

el valor de $p= 0.000$ es menor que 0.05 , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación directa y significativa entre la estrategia de reingeniería y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019 y dado el valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.749 se tiene que la correlación es alta. Estos resultados se parecen a las conclusiones obtenidas por Córdova (2016), se concluyó que la aplicación de la gestión estratégica a través del uso de planes y presupuestos, ayudan a mejorar el rendimiento económico y financiero de las micro y pequeñas empresas comerciales de Tumbes, al igual que la formalización genera beneficios al emprendedor, dando acceso al mercado financiero, participación en procesos públicos para trabajar con el Estado y la posibilidad de la asociación estratégica con otras empresas.

V. Conclusiones

Después de haber analizados los resultados obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos al respecto sobre la existencia directa y significativa de relación entre las estrategias empresariales y la gestión administrativa en Entel; se ha podido concluir lo siguiente:

Primera: Se observa que el valor de $p=0.000$ es menor que 0.05 , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación directa y significativa entre las estrategias empresariales y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019 y dado el valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.832 se tiene que la correlación es alta.

Segunda: Se observa que el valor de $p=0.000$ es menor que 0.05 , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación directa y significativa entre la estrategia del desarrollo organizacional y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019 y dado el valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.494 se tiene que la correlación es moderada.

Tercera: Se observa que el valor de $p=0.000$ es menor que 0.05 , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación directa y significativa entre la estrategia de la calidad total y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019 y dado el valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.749 se tiene que la correlación es alta.

Cuarta: Se observa que el valor de $p=0.000$ es menor que 0.05 , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación directa y significativa entre la estrategia de reingeniería y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019 y dado el valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.749 se tiene que la correlación es alta.

VI. Recomendaciones

Teniendo en cuenta las conclusiones de este estudio se generan las siguientes recomendaciones.

Primera: Implementar capacitaciones en técnicas y herramientas de gestión administrativa para lograr optimizar los procesos en la gestión de calidad de la organización, con la finalidad de optimizar las estrategias empresariales en beneficio de la empresa Entel S.A.

Segunda: Es necesario mejorar el uso eficiente de los espacios, reducir la cantidad de stock total almacenado, logrando ofrecer a los clientes el beneficio de rotación de los inventarios que ya no se reutilice.

Tercera: Promover la creación de talleres para incentivar al personal a que concurran a dichos talleres con temas sobre desarrollo de las estrategias empresariales , ya que el motor de una buena gestión es un líder bien formado y con habilidades para gerenciar bien desarrolladas, además de contar con una capacidad idónea y de honestidad, pues redundara en una buena gestión administrativa, con un adecuado clima laboral.

Cuarta: Mantener a los trabajadores motivados y con actitud positiva frente a las tareas diarias y el trabajo que desempeñan es clave para que todos los procesos en los cuales se encuentran involucrados sean más productivos. Por esto es importante generar políticas que velen por el bienestar y satisfacción de los trabajadores. Cabe aclarar que al hablar de motivación no solo nos referimos al salario o beneficios económicos que una empresa les da . También se trata de las actividades y acciones que desarrollan las organizaciones en beneficio del capital humano (aniversarios, reconocimientos, capacitaciones, etc...)

Referencias

- Albán, A., Flores, O. y Pinargote, S. (2017). *Diseño de Modelo de Gestión Administrativa para Pymes del Sector Marisquería, de la ciudad de Guayaquil, Sector Norte*. (Tesis de Maestría en Ingeniería Comercial). Universidad de Guayaquil, Guayaquil Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/24055/1/TESIS%20DISE%C3%91O%20DE%20MODELO%20DE%20GESTION%20ADMINISTRATIVA%20PARA%20PYMES%20DEL%20SECTOR%20MARISQUERIA%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20GUAYAQUIL%20SECTOR%20NORTE.pdf>
- Asemi, A., y Jazi. A. (2010) comparative study of critical success factors (CSFs) in implementation of ERP in developed and developing countries. *International Journal of Advancements in Computing Technology*, 70 -72 Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000175&pid=S0121-5051201500020000300015&lng=en
- Bernal, C. (2000). *Metodología de la investigación, Administración, Economía, Humanidades y Ciencias sociales* (3a. ed.) Colombia: Pearson educación.
- Bueno, S., y Salmerón, J. L. (2008) TAM-based success modeling in ERP, Interacting with Computers, 150 - 152 Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000165&pid=S0121-5051201500020000300010&lng=en
- Bustos, E. (2013). *Proceso Administrativo*. México D.F.: Instituto Politécnico Nacional.
- Blandez, M. (2016). *Proceso administrativo*. Barcelona: Editorial Digital UNID.
- Cadillo E. (2017). *Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo Lima : Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5443/Cadillo_SeM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Camisón, C. y Dalmau, J. (2009). *Introducción a los negocios y su gestión*. Madrid: Pearson Educación S.A.

Carroll, A y Shabana, K. (2010) The Business Case for Corporate Social Responsibility: A Review of concepts, research and practice. *International Journal of Management Reviews*, 12 (1), 110 - 112. Recuperado de : http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000163&pid=S0121-5051201500020000300009&lng=en

Córdova, J. (2016). *Aplicación de gestión estratégica en la toma de decisiones para mejorar el rendimiento económico y financiero de las Mypes comerciales de tumbes*. (Tesis Maestría) Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Trujillo. Recuperada de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4576/TEISIS%20MAESTRIA%20%20IVAN%20CORDOVA%20PURIZAGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cuervo A. (2004), *Introducción a la administración de empresas*. USA: Editorial Thomson Civitas

Cuesta, U. (2012). *Planificación estratégica y creatividad*. Madrid: Esic editorial.

De Freitas, R., Costa, H., Pereira, V., y Shimoda, E., (2015) Criteria selection for evaluation of ERP systems implementation in large Brazilian companies. *Management Research, The Journal of the Iberoamerican Academy of Management*, 13(2), 120 - 122. Recuperada de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000155&pid=S0121-5051201500020000300005&lng=en

Facho, J. (2017). *Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016*. (Tesis de Maestría) Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperada de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6006/Facho_GJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fred, D. (2013). *Conceptos de Administración Estratégica*. México : Pearson

- Freeman, R. E. (2014). Ethical leadership and creating value for stakeholders. *Business Ethics*. M. E. Sharpe, Armonk, NY, London. 88-89. Recuperado de : http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000147&pid=S0121-5051201500020000300001&lng=en
- Gallagher, C, y Watson H. (1982). *Métodos cuantitativos para la toma de decisiones en administración*. D.F., México: McGraw-Hill Interamericana
- Gamez , C. (2015). *Las Estrategias de Innovación. El Caso de La Cooperación Empresarial*. (Tesis Doctoral). Universidad Rey de Juan Carlos, Madrid, España. Recuperado de: <https://ciencia.urjc.es/bitstream/handle/10115/13657/Tesis%202015%20Org%20de%20empresas%20C%C3%A9sar%20G%C3%A1mez%20Alcalde.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- George, D. y Mallery, P. (2003). *Spss for Windows step by step A Simple Guide and Reference*. 11, Allyn & Bacon
- Gutiérrez H. y De la Vara R. (2013). *Control Estadístico de la Calidad y Seis Sigma*. (3a ed.) Mexico : McGraw Hill Interamericana.
- Gutiérrez, D. y Coronado, J. (2013). *Estrategias Empresariales*, (2a ed.) México: Innovación Editorial Lagares:
- Guillen, O. y Valderrama, S. (2013). *Guía para elaborar la tesis universitaria de postgrado*
- Harrington, H. (2003), *Administración Total del Mejoramiento Continuo*, (2a. ed.). Columbia: McGraw-Hill
- Hill, C. y Jones, G. (1996). *Administración estratégica*. Santafé de Bogotá: McGraw-Hill.
- Huang, T., y Yasuda, K., (2016) Comprehensive review of literature survey articles on ERP. *Business Process Management Journal*, 22(1), 223- 226 . Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000149&pid=S0121-5051201500020000300002&lng=en

- Hellriegel, Jackson, y Slocum. (2009). *Administración: Un enfoque basado en competencias*. México : Cengage Learning Editores, S.A.
- Hernández, R., Fernández, R. y Baptista. H. (2014). *Metodología de la Investigación*.(6a ed.). México : McGraw Hill Interamericana.
- Grabski, S.V., Leech, S. A., y Schmidt, P.J., (2011) A review of ERP Research: A future agenda for accounting information systems. *Journal of Information Systems*, 25(1), 120 – 125. Recuperado de:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000155&pid=S0121-5051201500020000300005&lng=en
- Gupta, H., Aye, K. T., Balakrishnan, R., Rajagopal, S. y Nguwi, Y.Y., (2014) Formulating, implementing and evaluating ERP in small and medium scale industries. *International Journal of Advances in Computer Science and Technology*, 3(6), 90-95. Recuperado de :
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000161&pid=S0121-5051201500020000300008&lng=en
- Hernandez, R. (2010). *Metodología De La Investigación*. Mexico :McGraw Hill Interamericana.
- Hohberger, J., Almeida, P. y Parada, P. (2015).The direction of firm innovation: The contrasting roles of strategic alliances and individual scientific collaborations. *Research Policy*. 13 - 16 . Recuperado de:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000177&pid=S0121-5051201500020000300016&lng=en
- Ibarra, F., Larrión, H., Ponce-Pérez, R., Velasco, C. (2014). *Diseño e implementación de una estrategia de negocios en la empresa Andrews del simulador Capstone*. (Tesis de Maestría). Jalisco, México: Maestría en Administración. Tlaquepaque, Jalisco: ITESO. Recuperado de:
<https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/3405/Tesis%20completa.pdf?sequence=2>
- Koontz,H., Weihrich, H.(2013) *Elementos de administración. Un enfoque internacional y de innovación* (8a. ed.). México:McGraw Hill Interamericana.

Marchan, S. y Benites, R. (2016). *Diagnóstico de la Gestión Administrativa en la Empresa Panificadora Espiga Dorada*. (Tesis de Maestría) Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperada de: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/703/1/MARCHAN%20GRUEZO%20SHIRLEY%20LORENA.pdf>

Moreno, D. (2015). *Estrategias Competitivas de las Empresas del Sector de La Energía Eólica en España*. (Tesis Doctoral). Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España: Recuperada de: http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:CiencEcoEmp-Dmoreno/MORENO_CASAS_David_Tesis.pdf

Robbins, M., y Coulter, S. (2011). *Administración*. México: Pearson Education.

Rosas, N. (2016). *Planeamiento Estratégico y su Repercusión En La Gestión Empresarial Del Sector Turismo De La Región Puno*. (Tesis de Maestría). Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Puno, Perú: Recuperada de: <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/628?show=full>

Sánchez, H y Reyes, C (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (5a. ed.). Lima: Business Support Aneth S.R.L

Stoner, J., Freeman, R., y Gilbert, D. (1996), *Administración* (6a. ed.) México :McGraw Hill Interamericana.

Tipian, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*. (Tesis de Maestría) . Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9104/Tipi%C3%A1n_ESM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Treacy, M. y Wiersema, F. (1999). *Discipline of Market Leaders*. *New York Perseus Books*. 25- 26. Recuperado de :

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000187&pid=S0121-5051201500020000300021&lng=en

Vara, A. (2010). *Cómo hacer una tesis en Ciencias Empresariales*. Instituto de Investigación de la Universidad San Martín de Porres.

Ventura, J. (2008). *Análisis estratégico de la empresa*. Madrid: Paraninfo.

Anexos

Anexo a. Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables e indicadores				
			Variable 1: ESTRATEGIAS EMPRESARIALES				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
¿Qué relación existe entre las estrategias empresariales y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019?	Determinar la relación existente entre las estrategias empresariales y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019.	Existe relación directa y significativa entre las estrategias empresariales y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019.	Estrategia del Desarrollo Organizacional	Estructura.	1, 2	1= Nunca	Bueno Regular Malo
				Tecnología	3,4	2=Casi nunca	
				Ambiente físico	5,6	3= A veces si a veces no	
				Personas	7,8	4= Casi siempre 5= Siempre	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Estrategia de la calidad total	Calidad de diseño.	9,10	1= Nunca	Bueno
	1. Determinar la relación existente	1. Existe relación directa y		Calidad de conformación.	11,12	2=Casi nunca	Regular Malo

1. ¿Qué relación existe entre la estrategia del desarrollo organizacional y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S. A, San Isidro, 2019?	entre la estrategia del desarrollo organizacional y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019.	significativa entre la estrategia del desarrollo organizacional y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019.			13,14	3= A veces si a veces no	
2. ¿Qué relación existe entre la Estrategia de la calidad total y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A., San Isidro, 2019?	2. Determinar la relación existente entre la estrategia de la calidad total y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019.	2. Existe relación directa y significativa entre la estrategia de la calidad total y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019.	Estrategia de Reingeniería	Cambio.	21,22	4= Casi siempre	Bueno Regular Malo
						2=Casi nunca	
						3= A veces si a veces no	
						5= Siempre	
Variable 2: GESTION ADMINISTRATIVA							

3. ¿Qué relación existe entre la Estrategia de reingeniería y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019?	3. Determinar la relación existente entre la Estrategia de reingeniería y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019	3. Existe relación directa y significativa entre la Estrategia de reingeniería y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019.	PLANIFICACION	Planes estratégicos	1,2	1= Nunca	Bajo Moderado Alto
				Planes tácticos o funcionales	3,4	2=Casi nunca 3= A veces si a veces no	
				Planes Operativos	5,6	4= Casi siempre 5= Siempre	
			ORGANIZACION	Organización por Producto	7,8	1= Nunca	Bajo
				Organización por proceso	9,10	2=Casi nunca	Moderado
				Organización por Proyecto	11,12	3= A veces si a veces no 4= Casi siempre 5= Siempre	Alto

			DIRECCION	comunicación	13,14	1= Nunca	Bajo Moderado Alto
				Motivación	15,16	2=Casi nunca	
				Liderazgo	17,18	3= A veces si a veces no	
			CONTROL	Control estratégico	19,20	1= Nunca	Bajo Moderado Alto
				Control en las Áreas Funcionales	21,22	2=Casi nunca	
				Control Operativo	23,24	3= A veces si a veces no	
						4= Casi siempre	
						5= Siempre	

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	TECNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA A UTILIZAR
Enfoque de Investigación: Cuantitativo	La población es de 300 empleados que pertenecen al área de sistemas	Variable 1: ESTRATEGIAS EMPRESARIALES		Para la validación de los instrumentos (cuestionario) se utilizará: Juicio de Expertos
		Técnica	Encuesta	Para la confiabilidad de los instrumentos (cuestionario) se utilizará: Alfa de Cronbach
Tipo de la Investigación: descriptivo	La muestra es de 169 empleados del área de sistema	Instrumento	Cuestionario	
		Escala de Medición	Ordinal (Porque se describen categorías para el desarrollo de la variable)	
Diseño y Nivel de Investigación: No experimental Correlacional , descriptivo		Tipo	Escala de Likert (nunca, casi nunca, a veces si a veces no, casi siempre, siempre)	
Corte de Investigación: Transversal		Variable 2: GESTION ADMINISTRATIVA		Y el uso del programa estadístico SPSS V.21
	Técnica	Encuesta		
	Instrumento	Cuestionario		
	Escala de Medición	Ordinal (Porque se describen categorías para el desarrollo de la variable)		
Tipo	Escala de Likert (nunca, casi nunca, a veces si a veces no, casi siempre, siempre)			

Anexo b. Instrumento

Encuesta sobre Estrategias Empresariales y Gestión Administrativa

OBJETIVO: Registrar el nivel de información y la opinión del personal de la empresa Entel S.A. Sus respuestas serán anónimas y absolutamente confidenciales. Los cuestionarios serán procesados por personas externas.

Instrucciones:

-Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta, elija la que mejor describa lo que piensa usted. Solamente una opción, marcar con un aspa “X” dentro del recuadro.

5. Siempre.

4. Casi Siempre

3. A veces si , a veces no .

2. Casi Nunca.

1. Nunca.

ESTRATEGIAS EMPRESARIALES					
A. ESTRATEGIAS DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
1. ¿Los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima para la organización?					
2. ¿Conoces los niveles jerárquicos de tu empresa?					
3. ¿Sabes cómo resolver algún problema con los clientes de tu empresa?					
4. ¿Existe algún método para medir la calidad de tu trabajo?					
5. ¿Existe buena infraestructura para realizar sus funciones?					
6. ¿Conoce las zonas de seguridad en caso de accidente o sismos?					
7. ¿Esta organización ofrece buenas oportunidades de capacitación?					
8. ¿Tienes oportunidad de ascender en el puesto que laboras?					
B. ESTRATEGIAS DE CALIDAD TOTAL	1	2	3	4	5
9. ¿Realizan pruebas de ensayo y error para definir el diseño?					
10. ¿los procesos están orientados a alcanzar la satisfacción del cliente?					
11. ¿La empresa realiza capacitaciones para mejorar la atención al cliente					
12. ¿Se realizan evaluaciones medir la satisfacción del cliente?					
13. ¿Cuenta con productos en almacén para su distribución?					
14. ¿Almacena el producto según las recomendaciones técnicas?					
15. ¿El producto tiene garantía por fallas?					

16. ¿Realizan seguimiento a los productos entregados?					
C. ESTRATEGIAS DE REINGENIERIA	1	2	3	4	5
17. ¿Realizan estrategias para aumentar las ventas?					
18. ¿Forma parte de las decisiones en las estrategias que se formulan?					
19. ¿Se conocen las necesidades de los clientes mejor que la competencia?					
20. ¿La estrategia para la ventaja competitiva se basa en la comprensión de la necesidad del cliente?					
21. ¿La apertura de grandes establecimientos comerciales, en general, beneficia a los consumidores?					
22. ¿Tiene capacidad tecnológica acorde con las exigencias del mercado?					

GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
a. PLANIFICACION	1	2	3	4	5
1. ¿Utiliza estrategias pertinentes para la ejecución de acciones?					
2. ¿Los objetivos establecidos por la organización son difundidos para lograr el compromiso de cada integrante de la organización?					
3. ¿Se sientes motivado por el contenido de la misión?					
4. ¿La misión refleja la situación real de la organización?					
5. ¿La gerencia da a conocer la misión, visión y valores de la empresa?					
6. ¿Realizan la programación de actividades para lograr los objetivos organizacionales?					
b. ORGANIZACIÓN	1	2	3	4	5
7. ¿Se practica la solidaridad en los diferentes equipos de trabajo para lograr el producto o servicio propuesto?					
8. ¿Los recursos que se asignan para lograr la meta son suficientes?					
9. ¿Los jefes y gerentes demuestran eficacia en el proceso del área?					
10. ¿Existe coordinación jerárquica para la ejecución de las actividades?					
11. ¿Los jefes asumen su autoridad y responsabilidad sin hacer diferencias entre los trabajadores?					
12. ¿Las actividades son designadas del proyecto son de forma equitativa?					
c. DIRECCION	1	2	3	4	5
13. ¿Los jefes de la organización cumplen la función de orientar a sus trabajadores para lograr las metas trazadas?					

14. ¿La comunicación es el factor clave de la organización?					
15. ¿Existe incentivos entre las diferentes áreas de la organización para el logro de los objetivos?					
16. ¿Los jefes promueven el trabajo en equipo?					
17. ¿La designación del personal es asumido por un área determinada?					
18. ¿Los jefes tienen habilidad, liderazgo para persuadir al personal en el logro de la productividad?					
d. CONTROL	1	2	3	4	5
19. ¿Los resultados del monitoreo son socializados para mejorar la calidad de servicio?					
20. ¿Se monitorea permanentemente las actividades ejecutadas por los trabajadores?					
21. ¿El jefe facilita la información que se requiere para lograr sus tareas y resuelve los conflictos laborales con equidad?					
22. ¿Las acciones correctivas son tomadas en cuenta para ofrecer un mejor servicio?					
23. ¿Los estándares definidos en la organización son difundidos?					
24. ¿Se establecen cronograma de fechas para la evaluación del desempeño?					

Anexo c. Validez de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Estrategia de Desarrollo Organizacional							
1	¿Los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima para la organización?	✓		✓		✓		
2	¿Conoces los niveles jerárquicos de tu empresa?	✓		✓		✓		
3	¿Sabes cómo resolver algún problema con los clientes de tu empresa?	✓		✓		✓		
4	¿Existe algún método para medir la calidad de tu trabajo?	✓		✓		✓		
5	¿Existe buena infraestructura para realizar sus funciones?	✓		✓		✓		
6	¿Conoce las zonas de seguridad en caso de accidente o sismos?	✓		✓		✓		
7	¿Esta organización ofrece buenas oportunidades de capacitación?	✓		✓		✓		
8	¿Tienes oportunidad de ascender en el puesto que laboras?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Estrategia de Calidad Total	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Realizan pruebas de ensayo y error para definir el diseño?	✓		✓		✓		
10	¿Los procesos están orientados a alcanzar la satisfacción del cliente?	✓		✓		✓		
11	¿La empresa realiza capacitaciones para mejorar la atención al cliente?	✓		✓		✓		
12	¿Se realizan evaluaciones medir la satisfacción del cliente?	✓		✓		✓		
13	¿Cuenta con productos en almacén para su distribución?	✓		✓		✓		
14	¿Almacena el producto según las recomendaciones técnicas?	✓		✓		✓		
15	¿El producto tiene garantía por fallas?	✓		✓		✓		
16	¿Realizan seguimiento a los productos entregados?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Estrategia de Reingeniería	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Realizan estrategias para aumentar las ventas?	✓		✓		✓		
18	¿Forma parte de las decisiones en las estrategias que se formulan?	✓		✓		✓		
19	¿Se conocen las necesidades de los clientes mejor que la competencia?	✓		✓		✓		
20	¿La estrategia para la ventaja competitiva se basa en la comprensión de la necesidad del cliente?	✓		✓		✓		
21	¿La apertura de grandes establecimientos comerciales, en general, beneficia a los consumidores?	✓		✓		✓		
22	¿Tiene capacidad tecnológica acorde con las exigencias del mercado?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. Mg: HUAYTA FRANCO, Yolanda Patricia DNI: 09121214

Especialidad del validador: DOCTORA EN EDUCACIÓN

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico planteado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para reconocer el componente o dimensión específica del constructo.
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es claro, breve y directo.

Nota: Si el ítem, no dice suficiencia cuando es ítem puntuable con suficiencia para medir la dimensión.

25 de 05 del 2019



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	¿Utiliza estrategias pertinentes para la ejecución de acciones?	✓		✓		✓		
2	¿Los objetivos establecidos por la organización son difundidos para lograr el compromiso de cada integrante de la organización?	✓		✓		✓		
3	¿Se sientes motivado por el contenido de la misión?	✓		✓		✓		
4	¿La misión refleja la situación real de la organización?	✓		✓		✓		
5	¿La gerencia da a conocer la misión, visión y valores de la empresa?	✓		✓		✓		
6	¿Realizan la programación de actividades para lograr los objetivos organizacionales?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Se practica la solidaridad en los diferentes equipos de trabajo para lograr el producto o servicio propuesto?	✓		✓		✓		
8	¿Los recursos que se asignan para lograr la meta son suficientes?	✓		✓		✓		
9	¿Los jefes y gerentes demuestran eficacia en el proceso del área?	✓		✓		✓		
10	¿Existe coordinación jerárquica para la ejecución de las actividades?	✓		✓		✓		
11	¿Los jefes asumen su autoridad y responsabilidad sin hacer diferencias entre los trabajadores?	✓		✓		✓		
12	¿Las actividades son designadas del proyecto son de forma equitativa?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Los jefes de la organización cumplen la función de orientar a sus trabajadores para lograr las metas trazadas?	✓		✓		✓		
14	¿La comunicación es el factor clave de la organización?	✓		✓		✓		
15	¿Existe incentivos entre las diferentes áreas de la organización para el logro de los objetivos?	✓		✓		✓		
16	¿Los jefes promueven el trabajo en equipo?	✓		✓		✓		

17	¿La designación del personal es asumido por un área determinada?	✓		✓		✓	
18	¿Los jefes tienen habilidad, liderazgo para persuadir al personal en el logro de la productividad?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: Control		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿Los resultados del monitoreo son socializados para mejorar la calidad de servicio?	✓		✓		✓	
20	¿Se monitorea permanentemente las actividades ejecutadas por los trabajadores?	✓		✓		✓	
21	¿El jefe facilita la información que se requiere para lograr sus tareas y resuelve los conflictos laborales con equidad?	✓		✓		✓	
22	¿Las acciones correctivas son tomadas en cuenta para ofrecer un mejor servicio?	✓		✓		✓	
23	¿Los estándares definidos en la organización son difundidos?	✓		✓		✓	
24	¿Se establecen cronograma de fechas para la evaluación del desempeño?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: HUAYTA FRANCO, Yolanda Josefina DNI: 09333287

Especialidad del validador: DOCTORA EN EDUCACIÓN

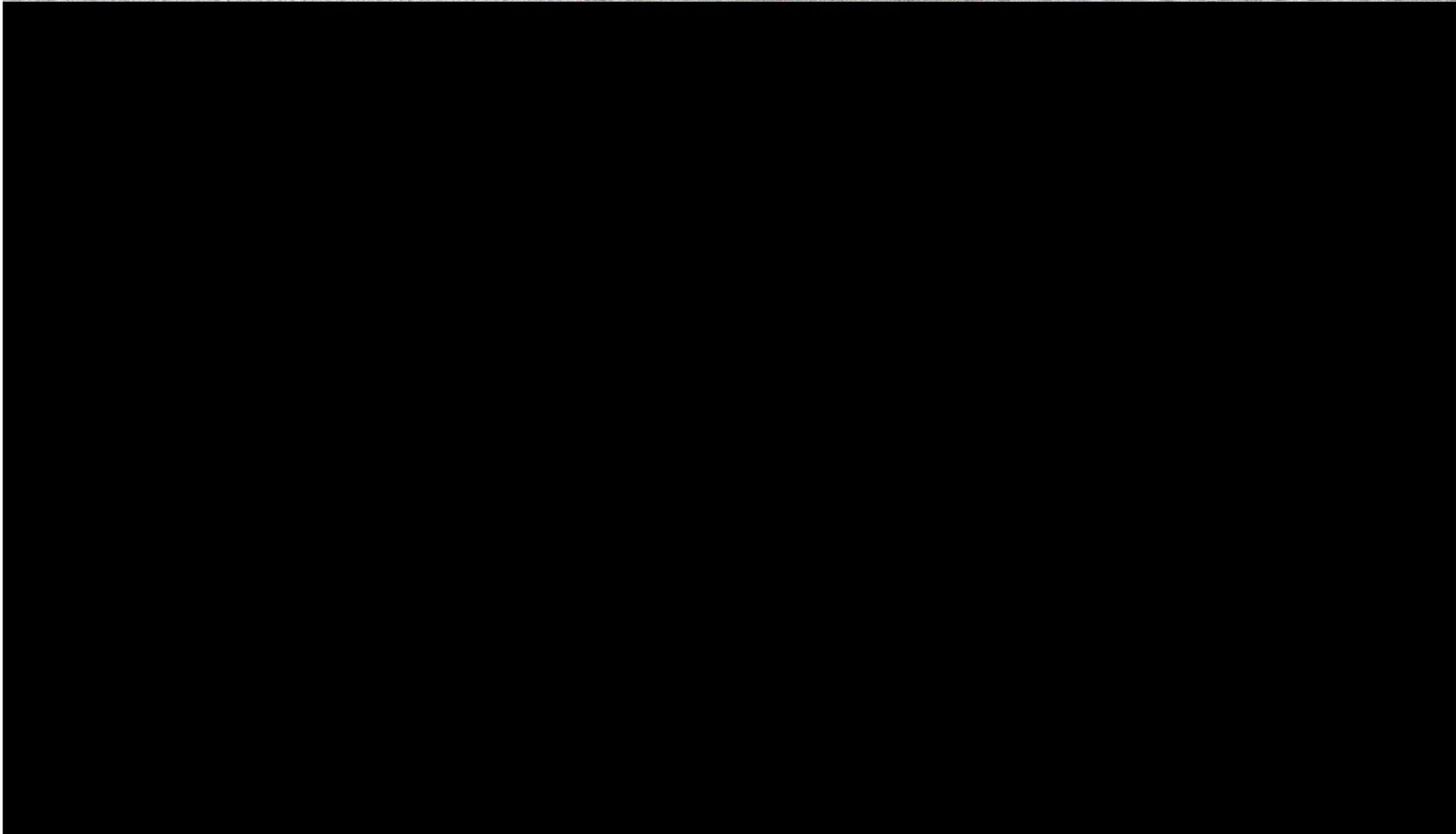
- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

25 de 05 del 2019



Firma del Experto Informante.



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MARCO ANTONIO SOLLO ROSELLO DNI: 29409596

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES

30 de 05 del 2019



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

ÍNDICE DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
Definición							
¿Son pertinentes para la ejecución de acciones?	✓		✓		✓		
¿Establecidos por la organización son difundidos y el compromiso de cada integrante de la organización?	✓		✓		✓		
¿Alineado por el contenido de la misión?	✓		✓		✓		
¿Refleja la situación real de la organización?	✓		✓		✓		
¿Permite conocer la misión, visión y valores de la organización?	✓		✓		✓		
¿Permite la programación de actividades para lograr los objetivos organizacionales?	✓		✓		✓		
Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
¿Existe solidaridad en los diferentes equipos de trabajo para el producto o servicio propuesto?	✓		✓		✓		
¿Los recursos que se asignan para lograr la meta son adecuados?	✓		✓		✓		
¿Los resultados demuestran eficacia en el proceso del proyecto?	✓		✓		✓		
¿Existe una estructura jerárquica para la ejecución de las actividades?	✓		✓		✓		
¿Actúan en su autoridad y responsabilidad sin hacer depender a los trabajadores?	✓		✓		✓		
¿Las funciones asignadas son designadas del proyecto son de forma adecuada?	✓		✓		✓		
Supervisión	Si	No	Si	No	Si	No	
¿Los miembros de la organización cumplen la función de orientar a los trabajadores para lograr las metas trazadas?	✓		✓		✓		
¿La comunicación es el factor clave de la organización?	✓		✓		✓		
¿Existe coordinación entre las diferentes áreas de la organización para lograr los objetivos?	✓		✓		✓		
¿Fomentan el trabajo en equipo?	✓		✓		✓		

17	¿La designación del personal es asumido por un área determinada?	✓		✓		✓	
18	¿Los jefes tienen habilidad, liderazgo para persuadir al personal en el logro de la productividad?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: Control		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿Los resultados del monitoreo son socializados para mejorar la calidad de servicio?	✓		✓		✓	
20	¿Se monitorea permanentemente las actividades ejecutadas por los trabajadores?	✓		✓		✓	
21	¿El jefe facilita la información que se requiere para lograr sus tareas y resuelve los conflictos laborales con equidad?	✓		✓		✓	
22	¿Las acciones correctivas son tomadas en cuenta para ofrecer un mejor servicio?	✓		✓		✓	
23	¿Los estándares definidos en la organización son difundidos?	✓		✓		✓	
24	¿Se establecen cronograma de fechas para la evaluación del desempeño?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MARCO ANTONIO SULLO ROSSELLO DNI: 29409596

Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES

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

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

30 de 05 del 2019


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Estrategia de Desarrollo Organizacional								
1	¿Los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima para la organización?	✓		✓		✓		
2	¿Conoces los niveles jerárquicos de tu empresa?	✓		✓		✓		
3	¿Sabes cómo resolver algún problema con los clientes de tu empresa?	✓		✓		✓		
4	¿Existe algún método para medir la calidad de tu trabajo?	✓		✓		✓		
5	¿Existe buena infraestructura para realizar sus funciones?	✓		✓		✓		
6	¿Conoce las zonas de seguridad en caso de accidente o sismos?	✓		✓		✓		
7	¿Esta organización ofrece buenas oportunidades de capacitación?	✓		✓		✓		
8	¿Tienes oportunidad de ascender en el puesto que laboras?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Estrategia de Calidad Total								
9	¿Realizan pruebas de ensayo y error para definir el diseño?	✓		✓		✓		
10	¿Los procesos están orientados a alcanzar la satisfacción del cliente?	✓		✓		✓		
11	¿La empresa realiza capacitaciones para mejorar la atención al cliente?	✓		✓		✓		
12	¿Se realizan evaluaciones medir la satisfacción del cliente?	✓		✓		✓		
13	¿Cuenta con productos en almacén para su distribución?	✓		✓		✓		
14	¿Almacena el producto según las recomendaciones técnicas?	✓		✓		✓		
15	¿El producto tiene garantía por fallas?	✓		✓		✓		
16	¿Realizan seguimiento a los productos entregados?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Estrategia de Reingeniería								
17	¿Realizan estrategias para aumentar las ventas?	✓		✓		✓		
18	¿Forma parte de las decisiones en las estrategias que se formulan?	✓		✓		✓		
19	¿Se conocen las necesidades de los clientes mejor que la competencia?	✓		✓		✓		
20	¿La estrategia para la ventaja competitiva se basa en la comprensión de la necesidad del cliente?	✓		✓		✓		
21	¿La apertura de grandes establecimientos comerciales, en general, beneficia a los consumidores?	✓		✓		✓		
22	¿Tiene capacidad tecnológica acorde con las exigencias del mercado?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Leonidas Eduardo Pando Lizaro DNI: 09602489

Especialidad del validador: Doctor Metodólogo

28 de 05 del 2019

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

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	¿Utiliza estrategias pertinentes para la ejecución de acciones?	✓		✓		✓		
2	¿Los objetivos establecidos por la organización son difundidos para lograr el compromiso de cada integrante de la organización?	✓		✓		✓		
3	¿Se sientes motivado por el contenido de la misión?	✓		✓		✓		
4	¿La misión refleja la situación real de la organización?	✓		✓		✓		
5	¿La gerencia da a conocer la misión, visión y valores de la empresa?	✓		✓		✓		
6	¿Realizan la programación de actividades para lograr los objetivos organizacionales?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Se practica la solidaridad en los diferentes equipos de trabajo para lograr el producto o servicio propuesto?	✓		✓		✓		
8	¿Los recursos que se asignan para lograr la meta son suficientes?	✓		✓		✓		
9	¿Los jefes y gerentes demuestran eficacia en el proceso del área?	✓		✓		✓		
10	¿Existe coordinación jerárquica para la ejecución de las actividades?	✓		✓		✓		
11	¿Los jefes asumen su autoridad y responsabilidad sin hacer diferencias entre los trabajadores?	✓		✓		✓		
12	¿Las actividades son designadas del proyecto son de forma equitativa?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Los jefes de la organización cumplen la función de orientar a sus trabajadores para lograr las metas trazadas?	✓		✓		✓		
14	¿La comunicación es el factor clave de la organización?	✓		✓		✓		
15	¿Existe incentivos entre las diferentes áreas de la organización para el logro de los objetivos?	✓		✓		✓		
16	¿Los jefes promueven el trabajo en equipo?	✓		✓		✓		

17	¿La designación del personal es asumido por un área determinada?	✓		✓		✓	
18	¿Los jefes tienen habilidad, liderazgo para persuadir al personal en el logro de la productividad?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: Control		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿Los resultados del monitoreo son socializados para mejorar la calidad de servicio?	✓		✓		✓	
20	¿Se monitorea permanentemente las actividades ejecutadas por los trabajadores?	✓		✓		✓	
21	¿El jefe facilita la información que se requiere para lograr sus tareas y resuelve los conflictos laborales con equidad?	✓		✓		✓	
22	¿Las acciones correctivas son tomadas en cuenta para ofrecer un mejor servicio?	✓		✓		✓	
23	¿Los estándares definidos en la organización son difundidos?	✓		✓		✓	
24	¿Se establecen cronograma de fechas para la evaluación del desempeño?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Leonidas Eduardo Pando Munori DNI: 09602439

Especialidad del validador: Doctor Metodologo

25 de 05 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



Anexo d. Base de datos de la Variable 1: Estrategias Empresariales

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
S1	1	3	3	3	5	5	4	1	3	1	5	2	2	1	2	1	5	2	4	5	5	1
S2	5	1	2	5	2	2	2	1	3	1	1	5	3	4	1	2	1	4	3	2	2	2
S3	4	2	3	5	2	4	4	2	4	4	3	3	5	4	3	4	4	2	1	1	4	4
S4	4	2	2	1	2	2	4	1	2	3	5	5	3	1	3	2	4	2	1	2	4	4
S5	1	1	3	1	2	1	3	2	1	2	4	1	2	1	3	1	2	3	2	2	3	5
S6	4	3	2	2	1	3	5	2	1	2	3	1	2	4	2	4	1	5	1	3	2	2
S7	2	3	5	1	5	5	1	2	1	2	1	2	3	5	1	5	4	4	2	1	1	1
S8	2	2	3	4	5	5	4	2	1	3	1	5	2	2	4	4	1	4	5	1	3	5
S9	5	3	4	1	5	4	4	3	4	3	2	1	4	3	5	1	3	3	3	2	1	3
S10	2	5	2	4	3	4	3	2	5	4	2	4	1	5	3	5	1	5	2	2	3	4
S11	2	4	5	1	1	4	4	2	4	5	1	5	4	2	3	4	5	3	3	3	2	3
S12	3	3	1	5	4	5	1	4	5	4	3	3	1	5	5	2	2	4	2	1	4	4
S13	4	4	4	4	1	5	4	3	5	4	5	1	5	3	5	1	1	2	4	5	2	2
S14	3	1	5	5	4	3	4	2	1	4	4	3	4	2	4	2	2	4	5	2	4	5
S15	1	1	2	4	3	5	4	2	2	1	5	3	5	2	1	5	4	2	3	3	3	4
S16	4	2	5	5	2	2	2	5	4	5	5	4	4	2	2	4	3	2	4	5	2	2
S17	2	5	5	5	1	3	4	2	3	4	1	3	2	5	5	4	1	4	1	2	3	3
S18	5	2	3	5	1	3	5	2	2	2	2	1	2	1	5	3	1	5	2	1	4	5
S19	5	2	4	1	1	2	4	2	4	5	3	3	3	4	2	2	5	5	1	3	1	5
S20	2	5	3	4	5	2	4	5	5	5	3	3	3	1	1	2	4	2	3	2	3	3
S21	2	4	5	3	2	2	3	4	4	4	5	4	2	4	3	2	3	2	1	1	5	1
S22	2	2	2	1	2	1	4	1	2	3	5	2	4	5	1	1	4	3	2	1	1	4

S23	2	5	5	2	5	5	1	1	2	2	5	1	5	3	2	1	1	5	5	4	3	4
S24	4	3	5	5	4	4	2	4	3	5	3	5	3	1	2	2	5	1	5	3	4	3
S25	4	4	5	4	4	2	3	3	5	5	4	5	3	5	3	1	2	2	4	5	5	5
S26	2	4	5	2	5	2	1	1	4	4	3	5	4	2	4	4	4	4	3	3	5	1
S27	2	4	1	2	5	4	2	4	1	2	3	2	3	4	4	2	4	1	2	1	2	5
S28	3	2	2	1	4	1	3	1	2	1	1	3	2	5	4	2	4	5	3	3	4	4
S29	2	3	2	3	3	1	5	3	3	3	3	1	3	2	1	1	1	2	1	2	1	3
S30	3	4	1	1	1	4	1	2	5	1	3	5	1	4	3	3	5	5	3	2	3	4
S31	3	1	5	5	2	1	1	2	4	4	3	2	2	5	3	4	4	1	1	3	1	3
S32	2	4	3	1	1	5	3	3	4	2	4	3	4	5	2	4	2	3	1	4	4	1
S33	1	2	5	4	5	2	2	2	2	1	2	5	2	3	5	3	2	3	4	2	5	2
S34	4	2	2	4	2	4	4	1	5	1	2	1	5	3	1	2	1	5	5	3	2	5
S35	4	2	3	4	3	5	4	1	3	5	1	4	2	2	2	1	3	2	5	4	4	1
S36	5	2	3	1	5	3	2	4	3	1	4	4	3	1	4	2	4	5	2	4	3	5
S37	5	4	2	5	4	3	5	1	4	3	1	2	3	1	4	5	2	3	4	5	2	3
S38	4	4	1	4	3	5	4	1	2	4	3	5	3	4	4	5	3	5	5	2	3	4
S39	3	1	2	3	1	2	4	2	1	5	4	3	5	2	5	5	1	1	2	4	1	1
S40	2	4	2	4	3	1	1	5	1	4	1	2	2	2	4	1	3	5	5	4	2	5
S41	2	2	1	2	1	2	4	2	2	5	3	5	4	3	3	3	1	4	3	4	5	2
S42	5	4	1	2	5	3	2	1	4	4	3	5	4	5	1	5	4	2	2	4	1	3
S43	4	1	1	3	1	2	3	3	4	2	2	1	5	4	4	1	4	4	4	3	3	4
S44	1	5	1	3	1	4	1	5	1	3	4	1	1	1	3	2	3	4	4	2	1	4
S45	5	5	3	5	5	3	1	2	5	4	5	2	5	2	3	4	1	4	2	1	3	5
S46	4	4	3	5	3	4	2	5	1	2	1	1	3	2	2	4	2	5	4	5	5	5
S47	1	3	1	1	4	5	2	4	4	5	5	2	4	1	1	4	3	3	2	1	2	4

S48	2	5	3	2	4	1	2	3	1	5	2	4	3	1	5	1	4	3	2	3	2	5
S49	5	1	1	4	4	2	2	3	1	3	4	3	3	3	5	2	3	4	4	5	3	2
S50	5	5	4	5	5	5	3	1	5	1	2	4	4	1	1	3	4	5	2	1	4	4
S51	1	5	5	5	5	1	4	5	2	5	2	1	4	2	5	3	2	5	5	5	5	5
S52	1	5	4	3	5	1	3	3	3	4	1	4	1	3	5	4	2	4	4	4	4	1
S53	3	2	3	3	4	4	2	3	2	2	5	1	2	2	1	5	3	5	1	2	4	3
S54	2	3	4	1	4	5	3	5	1	3	3	2	5	2	1	3	3	3	4	2	4	3
S55	4	3	1	3	3	5	4	2	3	5	4	2	4	3	1	5	5	2	3	5	2	1
S56	5	3	4	1	5	3	2	2	4	1	2	5	2	2	5	4	5	2	4	5	1	2
S57	3	4	2	1	5	4	3	1	5	4	2	4	5	4	4	1	4	4	3	2	5	3
S58	3	5	2	1	3	5	5	1	3	2	4	3	2	1	2	1	1	4	2	4	1	1
S59	4	2	1	1	2	2	1	2	3	4	4	4	3	1	5	5	5	4	5	3	3	5
S60	4	4	5	2	4	3	5	2	4	3	5	5	4	4	1	4	5	5	2	4	5	3
S61	1	5	5	4	5	5	1	2	3	2	5	2	4	3	4	3	1	4	1	2	4	5
S62	1	5	1	4	2	1	2	4	5	3	2	5	1	3	5	1	5	3	5	2	2	3
S63	5	3	1	5	3	2	3	1	3	1	4	4	2	3	3	3	1	1	2	4	5	4
S64	2	4	4	5	2	3	4	4	5	5	2	2	3	2	1	1	5	5	4	3	2	3
S65	4	4	3	2	4	2	4	5	3	5	2	1	1	2	5	1	4	3	4	2	5	2
S66	1	2	2	2	2	5	2	1	4	2	1	4	2	1	1	5	2	2	1	4	5	3
S67	1	3	1	1	1	3	3	2	3	2	1	5	3	3	5	5	3	2	4	1	2	2
S68	3	3	5	4	2	1	1	5	2	3	3	3	2	1	1	5	5	2	5	4	5	4
S69	5	4	5	4	4	4	1	4	1	5	4	3	4	5	4	3	1	4	1	2	3	2
S70	2	1	4	5	3	2	3	2	3	4	4	4	3	1	2	2	2	4	4	2	2	2
S71	4	3	1	4	4	1	3	4	4	1	5	4	5	1	1	3	5	4	5	5	5	1
S72	4	3	2	3	5	4	2	2	4	3	2	5	1	3	3	1	5	4	4	3	1	3

S73	3	4	3	1	2	4	5	3	4	2	3	2	2	1	5	3	2	5	3	1	5	4
S74	1	2	1	4	4	4	3	1	2	3	2	4	4	4	5	1	1	5	3	2	1	3
S75	1	4	1	4	2	3	3	5	2	1	5	3	4	5	2	4	3	3	4	1	2	3
S76	2	4	1	1	4	2	3	5	2	3	4	3	1	4	5	2	3	5	4	5	3	5
S77	5	5	1	2	3	3	1	3	4	5	2	4	3	3	1	5	2	3	2	4	3	5
S78	1	5	3	3	1	3	2	5	5	2	3	4	2	1	5	5	2	2	2	4	4	5
S79	4	1	3	3	4	2	5	3	4	5	3	3	4	2	5	3	3	3	1	5	5	3
S80	5	1	3	2	1	5	4	4	3	5	3	5	2	5	5	5	1	4	3	3	2	5
S81	4	1	3	2	2	2	1	4	4	5	2	3	5	3	4	5	1	2	1	5	3	1
S82	3	2	1	2	3	2	4	4	5	1	2	3	4	5	3	3	3	3	2	3	2	3
S83	5	2	3	1	4	2	5	1	2	5	1	4	5	3	2	1	3	1	5	3	5	3
S84	2	5	1	1	5	1	3	1	1	4	3	2	2	4	3	5	5	5	4	2	4	2
S85	2	1	4	3	3	5	1	3	2	4	2	4	2	4	3	3	3	5	4	2	5	2
S86	5	4	4	1	1	1	2	1	3	4	1	5	3	5	3	2	4	2	1	3	3	1
S87	3	4	4	1	4	1	4	1	1	3	5	1	2	5	3	5	1	2	4	3	3	5
S88	3	3	5	2	2	2	2	3	3	5	4	5	5	5	2	4	5	1	1	5	2	2
S89	1	3	4	3	3	2	5	5	2	4	2	1	4	5	5	3	5	3	5	1	3	3
S90	5	1	2	5	2	2	2	1	5	1	4	3	4	4	1	5	3	2	4	1	5	5
S91	4	1	4	4	1	3	2	1	3	3	5	1	3	4	2	4	1	1	5	1	1	1
S92	5	3	2	1	1	3	3	5	5	2	4	4	2	2	4	5	3	5	5	5	1	5
S93	3	5	4	4	2	4	4	3	5	1	5	2	2	4	2	3	3	1	2	4	5	4
S94	3	4	1	3	2	1	1	4	5	1	2	2	1	4	4	2	3	2	4	3	1	2
S95	1	2	1	3	5	1	4	3	3	1	2	2	5	4	5	5	2	4	1	1	3	5
S96	4	2	1	2	3	3	1	3	4	3	3	2	2	2	5	5	1	5	3	4	4	2
S97	1	2	3	4	2	3	3	1	2	3	1	3	4	1	5	1	4	2	2	1	1	4

S98	4	3	4	2	2	2	5	4	3	2	3	2	1	3	5	5	2	2	4	3	3	2	
S99	2	5	1	5	3	4	5	1	3	5	4	2	4	2	1	2	4	4	4	5	1	4	
S100	4	3	2	3	5	4	4	4	3	5	1	5	1	2	3	5	5	5	4	4	1	3	
S101	3	1	5	4	1	3	4	2	3	4	4	1	4	1	5	2	1	4	2	5	3	3	
S102	1	1	2	2	1	2	2	1	3	3	4	2	1	3	4	4	5	3	2	1	4	5	
S103	4	1	1	5	4	2	5	5	4	2	3	4	3	4	2	4	3	4	2	1	3	1	
S104	3	3	2	2	3	3	3	2	3	5	3	3	5	3	2	1	4	3	2	2	2	3	
S105	4	4	1	5	1	1	1	4	5	4	3	2	5	1	2	2	1	1	2	1	5	4	
S106	4	5	4	5	4	3	2	1	5	5	4	2	4	4	5	1	2	1	1	3	2	1	
S107	4	3	4	1	5	2	3	2	4	3	5	2	4	2	4	4	3	2	4	3	2	5	
S108	4	2	1	1	2	3	3	3	5	1	2	5	2	2	2	2	1	3	1	1	5	4	
S109	3	4	5	3	5	3	1	2	3	1	4	2	1	5	4	5	4	4	2	4	2	2	
S110	3	4	4	1	3	4	3	4	4	2	5	3	1	2	5	5	5	1	3	1	2	5	
S111	2	5	4	2	2	2	4	5	2	4	3	2	5	3	1	1	5	2	2	3	4	2	
S112	1	4	4	2	5	2	2	2	5	2	2	1	4	4	5	1	1	2	1	4	4	3	
S113	1	5	1	5	5	4	1	3	4	3	2	4	4	5	2	2	5	2	5	1	4	2	
S114	4	2	2	4	3	1	1	1	4	5	3	1	4	3	2	4	2	3	4	1	1	4	
S115	3	5	4	5	3	1	2	4	3	4	4	5	5	5	2	1	5	5	3	2	5	1	
S116	2	5	1	2	5	1	2	5	2	2	2	2	5	5	4	3	1	2	4	4	4	5	2
S117	4	1	4	2	4	2	2	4	3	5	4	1	5	2	2	3	5	4	1	2	3	5	
S118	3	5	5	5	3	4	1	1	4	1	2	5	2	4	5	4	3	3	4	1	1	5	
S119	1	1	3	3	2	2	3	5	4	2	2	1	5	4	1	1	3	1	1	1	5	5	
S120	3	1	4	4	4	1	1	1	4	1	3	1	1	5	4	2	5	4	2	5	4	5	
S121	3	2	1	4	1	5	3	2	2	1	5	2	3	1	2	1	2	4	1	5	3	1	
S122	1	4	1	5	2	2	3	3	2	1	3	5	5	2	2	4	2	2	3	1	5	3	

S123	4	1	1	3	1	3	3	1	2	5	5	1	2	4	4	1	4	1	2	3	2	4
S124	2	2	1	3	4	4	1	5	3	5	1	2	1	3	2	3	2	5	5	3	1	3
S125	2	2	2	4	2	5	1	3	5	2	1	1	5	1	5	2	3	5	2	2	2	3
S126	1	5	5	4	2	4	3	5	2	2	3	5	4	1	4	2	2	4	5	3	3	1
S127	5	5	3	4	4	2	4	4	5	3	5	1	4	2	5	2	4	3	4	2	2	5
S128	1	2	4	4	4	4	5	5	5	2	4	1	4	1	4	4	4	1	4	2	5	5
S129	4	3	5	2	5	5	2	2	2	1	1	5	4	3	1	3	1	2	4	3	3	5
S130	5	3	2	3	1	3	4	4	1	1	5	4	5	2	3	2	1	2	3	4	3	1
S131	3	5	3	2	4	5	2	1	5	5	5	1	1	5	4	4	2	5	5	2	4	2
S132	5	3	2	4	2	2	1	4	3	5	5	3	4	2	1	2	3	5	3	4	1	2
S133	4	1	1	5	3	5	5	5	5	1	3	2	2	3	1	5	4	3	1	4	1	1
S134	3	3	1	4	5	3	3	2	4	4	2	3	1	4	4	3	1	1	1	4	1	5
S135	2	1	3	1	1	5	4	3	4	5	1	4	2	4	2	2	2	4	2	5	1	1
S136	5	3	3	2	2	4	5	4	2	1	3	3	1	5	4	3	2	5	5	1	1	2
S137	3	2	4	4	2	4	5	5	3	4	1	5	4	5	4	4	3	4	3	2	3	2
S138	3	1	3	2	4	4	3	3	2	3	2	2	1	4	4	3	2	4	2	2	3	1
S139	1	4	4	4	1	1	3	2	2	5	1	5	3	4	5	3	5	4	4	3	3	5
S140	4	3	3	4	3	5	1	5	4	1	3	5	2	2	2	5	1	1	1	2	3	1
S141	2	3	1	2	4	5	2	5	3	5	2	1	3	5	5	3	5	4	3	5	5	3
S142	2	4	1	1	1	4	3	4	4	1	1	1	2	1	1	3	4	5	2	3	2	4
S143	1	1	3	3	5	1	5	4	3	5	1	3	3	4	4	4	4	1	2	1	3	4
S144	4	5	3	3	1	1	1	1	3	3	3	5	2	4	2	4	5	3	2	4	3	4
S145	1	2	4	3	5	5	5	3	3	5	1	1	5	4	1	2	5	1	1	4	3	2
S146	1	1	3	5	1	2	2	5	4	4	3	5	3	5	5	4	3	3	5	5	4	1
S147	3	4	3	1	2	1	4	1	3	2	1	3	2	5	5	5	2	3	1	2	4	1

S148	5	2	5	1	3	3	3	5	1	2	3	5	2	4	5	2	2	5	1	2	4	3
S149	1	2	4	4	3	4	5	2	1	1	4	3	3	1	3	5	3	2	1	5	4	4
S150	3	2	2	1	1	2	2	2	1	3	5	3	5	4	3	2	3	1	2	4	4	2
S151	2	2	4	3	4	3	3	3	4	4	1	2	3	5	5	3	4	4	3	1	4	2
S152	1	4	4	5	1	1	2	2	1	5	1	1	2	1	5	3	3	3	2	3	5	3
S153	3	3	1	1	4	1	3	3	1	1	5	2	5	1	1	1	4	1	5	5	4	3
S154	1	5	4	5	4	5	4	4	1	1	1	1	5	5	1	3	3	2	2	4	5	4
S155	3	1	5	4	5	1	3	3	3	1	4	4	3	4	5	3	5	3	2	5	4	4
S156	1	5	2	1	1	5	4	2	2	5	5	2	5	3	3	3	3	2	4	4	5	3
S157	4	3	1	4	1	4	4	5	1	2	3	3	4	2	1	4	4	3	5	4	3	2
S158	3	4	2	5	1	2	2	2	2	5	2	5	5	4	4	1	1	3	3	2	2	3
S159	5	2	4	2	4	5	2	1	2	4	5	1	4	3	5	5	5	4	4	1	3	2
S160	3	3	4	2	4	5	1	5	5	5	3	2	1	3	2	2	3	5	5	2	2	4
S161	5	3	3	4	3	3	2	5	1	4	2	4	5	1	4	3	3	2	4	1	2	5
S162	1	4	3	2	5	5	5	5	5	3	2	4	3	4	2	2	5	2	1	1	5	3
S163	4	3	4	4	2	2	5	5	4	4	3	2	4	3	2	5	5	4	3	5	4	4
S164	3	3	2	5	2	1	3	3	5	5	3	3	1	1	1	2	3	4	4	2	3	4
S165	3	2	5	3	4	3	1	1	4	5	1	3	1	2	2	4	2	4	4	2	1	1
S166	3	3	1	5	2	4	2	1	4	2	5	2	1	4	3	5	2	1	4	5	5	2
S167	2	3	1	2	5	5	3	4	3	3	2	3	3	5	3	3	3	3	5	4	4	4
S168	3	1	3	1	3	2	5	3	4	5	3	1	4	1	1	5	4	3	5	3	4	3
S169	3	1	4	1	1	2	4	4	5	3	3	5	3	3	5	2	3	3	4	4	3	1

Anexo e. Base de Datos de la Variable 2: Gestión Administrativa

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
S1	1	1	1	3	4	4	3	4	5	1	2	1	2	1	4	5	5	2	3	4	4	5	1	5
S2	1	3	5	4	3	4	3	3	2	5	4	3	2	1	1	3	5	4	1	5	2	1	2	3
S3	4	4	1	5	4	5	1	4	1	4	4	5	1	5	4	4	1	3	1	2	1	1	2	2
S4	4	2	5	4	1	3	1	5	5	5	5	1	5	1	1	2	2	5	5	3	1	5	5	3
S5	3	3	5	3	1	3	5	1	1	1	5	3	2	5	4	3	3	4	2	5	3	3	4	5
S6	5	1	1	2	3	4	1	1	3	1	4	2	4	3	2	2	4	2	4	3	1	2	3	1
S7	1	2	1	3	5	2	5	1	5	3	4	1	1	1	5	1	2	2	4	3	5	4	2	3
S8	3	4	3	2	2	4	2	1	3	2	5	2	1	4	5	1	1	5	5	2	4	4	5	2
S9	1	5	3	2	5	4	5	4	3	1	4	1	4	1	1	3	4	4	1	4	1	1	3	1
S10	3	4	3	5	5	2	5	4	3	5	5	1	3	2	2	3	4	4	1	5	5	4	5	1
S11	5	4	1	3	5	3	4	5	5	4	1	3	4	3	1	4	5	4	4	4	4	5	3	2
S12	3	4	4	1	4	4	4	1	4	1	3	1	3	3	4	1	3	4	2	4	4	3	3	4
S13	1	5	2	5	1	4	5	2	4	1	1	1	2	5	1	5	2	2	3	5	4	5	5	5
S14	5	2	3	4	2	1	4	2	2	4	3	3	4	2	2	3	2	5	2	1	2	1	2	3
S15	5	3	1	1	1	2	4	4	5	2	5	1	3	4	4	5	1	2	5	4	5	1	2	2
S16	2	1	1	3	4	4	1	4	3	5	4	4	3	3	2	2	1	1	2	4	4	3	5	5
S17	4	4	4	2	2	2	4	5	3	3	5	1	1	2	5	4	2	1	3	2	4	4	3	2
S18	2	1	3	4	4	5	3	2	5	3	4	3	2	1	2	5	1	1	1	3	5	4	2	2
S19	5	2	3	1	5	1	4	3	1	3	1	3	1	5	3	3	5	2	2	3	4	4	3	3
S20	3	5	2	2	4	3	4	3	1	5	3	5	4	4	2	4	2	3	2	4	1	4	2	4
S21	3	5	1	4	4	4	4	3	1	2	2	4	3	2	3	5	3	2	3	4	2	5	1	3
S22	4	3	4	2	3	5	2	5	4	2	3	1	3	4	1	3	1	4	1	5	2	2	5	5

S23	4	4	1	4	1	1	4	1	2	1	2	4	3	1	1	3	3	1	3	4	4	2	2	2
S24	2	3	1	1	1	2	2	5	5	3	3	2	3	3	2	5	2	2	1	2	5	3	3	2
S25	3	5	2	5	3	3	2	5	5	4	5	3	2	3	3	4	5	3	4	2	1	1	2	1
S26	4	4	2	2	1	4	1	5	5	4	5	4	5	3	4	3	5	1	5	1	5	3	3	5
S27	2	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	2	1	1	3	2	5	5	2	2	3	2	2	1
S28	3	4	5	1	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	1	4	4	4	5	4	2	3	2
S29	3	5	5	3	5	2	3	5	5	3	3	2	1	3	1	5	4	3	1	5	5	3	2	3
S30	1	3	5	3	5	1	4	1	5	5	1	5	3	5	5	2	2	4	3	2	5	2	2	4
S31	1	4	1	3	3	3	4	3	1	2	2	2	3	3	3	1	4	4	5	2	2	1	1	1
S32	2	1	1	2	5	1	5	3	1	3	2	3	5	1	4	4	2	3	4	2	4	4	2	4
S33	2	4	5	5	2	1	5	5	5	5	3	4	4	4	3	5	3	1	3	5	2	3	3	4
S34	4	3	3	1	4	5	3	2	4	5	4	1	2	3	5	3	3	5	3	4	2	2	4	1
S35	2	1	2	4	4	1	5	2	4	2	2	5	4	5	1	2	4	2	5	1	3	2	3	1
S36	4	1	5	5	5	4	5	4	1	4	4	3	4	4	5	5	1	5	2	4	3	5	2	4
S37	1	1	5	1	3	5	4	4	5	1	4	1	5	3	2	3	1	1	1	4	5	5	2	5
S38	4	4	1	5	2	2	3	4	2	5	1	5	1	2	1	3	1	4	1	1	1	1	3	5
S39	3	3	5	4	1	4	3	3	3	3	5	5	3	1	5	4	2	3	5	4	5	4	4	2
S40	5	4	2	5	2	4	1	5	3	3	3	3	2	1	5	2	4	5	1	2	4	5	1	1
S41	2	5	4	5	5	1	5	2	2	4	2	5	1	5	2	4	3	2	3	4	1	4	3	4
S42	4	4	3	4	5	5	4	2	5	5	1	3	3	1	2	4	5	4	5	5	3	5	1	5
S43	2	1	5	4	2	2	4	5	2	1	5	2	1	1	2	3	2	5	3	3	4	5	2	3
S44	1	1	4	4	1	1	1	3	1	4	1	5	4	5	2	5	1	1	2	2	3	5	4	2
S45	3	5	5	4	1	4	2	5	1	5	1	4	3	1	1	2	2	4	3	1	2	2	3	5
S46	4	5	2	5	5	5	4	1	4	1	1	3	1	5	1	5	4	5	5	5	3	5	1	5
S47	1	5	2	5	4	3	2	3	1	1	3	2	4	4	4	1	3	4	3	2	1	5	3	3

S48	2	4	3	3	3	5	4	4	4	4	1	5	2	5	1	4	1	5	3	2	2	5	2	3
S49	2	1	2	3	5	1	3	3	1	2	4	3	3	2	5	3	3	3	3	3	5	2	4	4
S50	4	3	1	2	2	3	4	1	5	1	4	1	1	5	4	4	1	2	4	1	4	4	5	1
S51	4	4	2	4	2	5	3	3	3	4	4	5	4	5	1	3	4	1	1	4	1	5	4	4
S52	2	1	2	3	2	2	5	3	3	5	2	1	4	3	4	5	4	5	1	5	5	1	4	3
S53	3	1	4	1	2	1	4	3	4	5	5	5	5	4	3	3	2	1	2	1	3	4	2	4
S54	1	3	3	3	4	1	4	1	2	5	4	5	1	2	1	5	5	5	4	4	2	1	3	5
S55	5	5	5	4	4	3	1	3	1	4	2	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	2	1	3
S56	5	5	5	1	1	4	2	5	5	3	1	2	3	1	5	4	1	5	1	4	3	1	5	4
S57	5	5	1	5	3	2	5	1	5	3	1	4	5	1	2	1	4	3	5	3	4	3	1	4
S58	3	3	4	1	2	5	3	2	1	1	5	1	4	4	5	5	3	4	2	5	4	3	4	1
S59	4	1	1	2	1	2	2	2	2	4	3	1	5	4	2	1	4	5	5	4	5	1	3	4
S60	2	1	1	2	3	2	5	2	1	3	2	2	4	2	4	1	3	1	4	5	4	4	3	5
S61	1	1	2	2	3	2	2	2	2	1	5	1	3	4	2	4	1	4	3	5	3	2	4	3
S62	2	5	2	4	2	3	3	4	1	5	3	3	3	3	5	3	1	3	1	5	5	3	4	3
S63	1	3	3	5	4	1	4	3	2	5	3	1	3	3	4	5	2	3	3	3	3	5	1	3
S64	1	5	3	4	2	1	5	3	4	5	3	3	1	1	5	2	1	5	4	2	2	2	4	3
S65	3	1	2	3	2	1	5	3	4	3	4	5	5	5	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2
S66	1	2	3	1	2	4	3	2	3	5	5	5	2	2	3	1	3	5	3	2	5	2	5	5
S67	2	4	2	2	2	3	3	2	3	5	3	5	5	3	2	2	4	2	2	3	5	5	1	4
S68	4	2	5	3	3	1	4	2	1	2	2	2	4	5	5	1	1	5	3	1	5	1	5	5
S69	5	2	5	1	4	3	5	1	4	4	4	4	3	2	2	5	3	1	4	2	5	3	2	3
S70	1	4	2	1	4	5	1	3	5	2	5	5	3	1	5	1	5	2	4	1	2	4	4	1
S71	3	1	5	5	1	3	4	5	3	3	5	1	2	2	2	2	1	3	2	3	1	2	2	4
S72	4	5	2	3	2	1	5	2	4	1	1	2	5	5	5	4	5	3	5	5	2	3	2	5

S73	2	5	4	4	5	1	3	3	2	3	3	1	3	5	2	4	5	2	4	3	3	2	2	3
S74	1	1	5	5	1	5	1	1	3	5	2	1	2	5	1	5	4	4	4	4	4	2	2	4
S75	1	5	3	3	2	3	4	3	5	3	2	4	3	4	5	1	5	2	2	4	3	4	3	5
S76	3	4	1	2	4	2	4	2	3	1	2	4	1	1	4	4	2	5	4	2	1	1	2	5
S77	5	2	3	4	2	2	1	2	3	5	2	4	1	5	1	4	1	3	4	1	5	5	3	5
S78	2	4	2	2	4	1	2	2	4	3	2	2	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	3	2
S79	2	4	5	1	1	3	2	1	1	2	5	4	2	2	5	2	4	3	2	4	4	2	1	3
S80	3	3	5	1	3	5	3	5	1	3	3	3	2	4	5	1	1	5	1	2	3	3	3	2
S81	3	3	1	2	5	2	2	1	1	2	4	2	5	1	2	2	2	1	1	1	5	1	1	5
S82	3	2	3	5	5	5	4	2	5	2	5	3	3	3	3	2	1	1	4	1	2	1	4	3
S83	2	1	1	4	5	3	3	4	3	1	3	5	2	1	3	1	5	4	1	4	3	1	1	3
S84	5	4	4	5	1	3	3	1	4	5	1	3	2	4	4	2	5	5	5	2	3	2	5	1
S85	1	2	1	4	5	2	3	3	1	1	3	5	3	5	3	2	2	3	4	5	2	1	2	5
S86	3	1	1	4	1	2	1	4	2	5	1	3	4	2	1	3	4	4	5	5	3	1	2	4
S87	2	4	2	5	3	4	5	5	4	1	1	2	1	4	2	4	1	3	5	2	5	2	3	1
S88	1	2	5	3	2	3	1	4	1	1	3	1	4	3	5	4	2	2	5	5	5	5	4	5
S89	5	5	1	4	1	3	2	1	4	3	2	2	5	1	5	4	2	4	3	4	2	4	5	2
S90	3	5	3	1	2	2	5	2	4	2	5	5	4	4	5	3	3	2	1	4	3	5	2	5
S91	2	2	1	3	4	5	1	2	1	2	5	1	3	4	2	4	1	5	2	4	4	2	1	2
S92	2	1	3	4	2	4	5	3	5	4	2	5	2	1	3	5	5	3	1	3	1	5	4	2
S93	2	1	5	1	1	4	2	5	4	3	4	1	1	1	5	3	5	2	3	2	2	3	4	4
S94	5	2	1	1	5	5	3	4	1	5	1	5	4	4	1	2	1	5	4	1	4	2	1	2
S95	5	1	4	1	1	3	5	4	1	1	2	4	5	3	1	1	5	5	2	1	4	4	3	3
S96	2	5	3	2	5	1	2	1	5	1	3	2	4	1	4	5	1	2	5	2	1	3	5	3
S97	4	1	2	4	5	1	3	5	3	2	5	4	3	2	2	3	4	5	1	5	2	5	2	3

S98	3	3	5	5	3	2	2	5	2	2	1	1	5	3	1	1	3	4	4	4	2	1	5	3
S99	5	5	4	4	2	1	4	3	4	1	5	1	4	4	1	4	4	2	4	1	4	3	4	2
S100	5	3	5	5	4	3	3	5	2	4	4	3	1	1	3	4	5	2	3	5	5	2	4	5
S101	4	2	2	3	2	1	3	5	4	1	2	1	5	4	4	5	3	3	4	3	3	4	1	1
S102	3	3	5	3	4	5	4	4	2	5	3	2	3	2	2	1	3	3	5	5	3	2	3	4
S103	5	2	3	4	5	1	3	3	1	3	4	3	4	1	3	5	2	4	2	5	2	3	3	4
S104	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	1	4	1	5	2	5	1	1	1	3	1	4
S105	4	4	2	2	3	1	4	4	5	2	2	2	3	5	1	5	4	5	3	1	1	4	2	4
S106	3	4	1	3	2	2	3	3	4	4	5	5	2	3	2	5	3	4	4	3	5	2	5	3
S107	5	4	1	2	2	5	3	1	1	3	3	5	5	4	5	3	4	3	1	4	1	5	5	5
S108	1	2	4	2	2	2	1	5	1	2	3	5	2	1	1	1	2	5	4	3	5	3	1	2
S109	5	4	3	4	1	1	5	1	4	3	1	2	2	3	5	1	4	3	4	5	1	3	1	1
S110	4	5	5	3	4	4	5	4	5	1	1	4	5	4	4	2	1	3	4	5	2	4	2	1
S111	4	3	3	2	1	1	4	1	4	2	5	3	3	5	4	3	1	4	5	5	5	3	4	4
S112	2	4	3	5	5	3	4	5	4	1	5	5	3	5	1	1	3	2	4	5	1	4	2	1
S113	1	2	3	4	5	5	1	5	1	5	5	2	1	2	1	4	2	1	2	2	3	1	5	5
S114	4	2	4	3	1	4	2	4	4	3	3	2	5	1	3	1	4	4	2	5	2	1	5	4
S115	5	2	1	5	5	3	2	3	2	2	3	5	2	1	1	5	5	4	4	1	5	2	2	3
S116	4	3	1	5	5	5	4	3	2	1	2	2	3	3	4	3	1	4	2	2	3	5	3	2
S117	1	2	1	1	3	5	1	5	4	2	3	2	3	4	5	1	1	2	5	2	5	1	1	4
S118	3	2	4	2	2	2	3	1	1	4	1	4	4	5	5	5	2	3	4	5	1	4	4	1
S119	4	2	1	4	4	4	5	3	3	1	5	4	1	4	2	4	5	3	3	4	2	3	5	1
S120	2	4	4	4	1	2	3	1	5	3	4	3	5	4	4	2	5	5	2	3	3	2	3	4
S121	3	2	5	5	4	2	2	1	2	4	2	5	3	3	5	5	5	1	4	4	1	4	5	2
S122	5	2	1	5	4	4	2	2	2	2	1	1	2	3	4	4	4	1	4	2	1	3	3	3

S123	3	3	3	3	4	1	3	4	3	3	2	3	3	1	4	1	5	5	2	4	1	4	3	2
S124	5	1	2	3	5	2	2	4	5	5	3	1	5	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	1
S125	5	4	4	2	2	3	3	4	2	3	3	4	4	5	3	3	2	1	2	1	3	4	3	4
S126	1	4	2	3	3	3	4	1	4	4	4	4	4	5	5	5	3	1	3	3	3	4	3	3
S127	4	2	2	2	2	4	4	2	3	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	2
S128	3	1	5	2	3	4	3	4	4	5	3	1	2	4	2	1	5	2	2	4	1	1	3	3
S129	1	1	5	5	3	3	5	3	3	5	5	2	3	4	4	1	4	3	5	5	3	5	5	1
S130	1	2	3	2	4	3	5	1	3	1	4	4	3	5	3	3	4	4	1	3	5	1	2	3
S131	5	2	4	4	4	2	4	3	2	1	1	5	3	5	5	1	4	2	2	1	2	4	1	4
S132	1	4	4	2	2	2	3	4	3	5	5	5	5	1	5	3	3	2	2	1	2	3	5	4
S133	5	3	3	5	4	3	4	2	5	2	5	4	4	4	5	5	3	2	2	1	5	2	1	5
S134	4	5	5	1	3	2	3	5	3	3	1	1	3	2	5	4	3	3	1	2	4	1	1	1
S135	3	1	1	2	3	1	2	1	1	2	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	2	2	4	2
S136	1	3	5	5	5	4	4	5	4	4	1	4	1	3	2	5	1	1	2	5	5	1	5	3
S137	4	4	5	4	1	2	2	1	1	5	2	5	4	4	4	2	3	4	4	5	5	3	4	2
S138	5	5	3	2	5	4	5	3	3	3	1	3	1	5	1	4	3	4	4	4	4	1	5	4
S139	2	5	4	4	3	5	1	1	5	1	2	2	3	2	2	5	2	1	4	1	4	5	4	1
S140	2	3	1	5	4	2	4	4	1	5	5	1	3	4	3	2	1	1	4	4	2	2	2	2
S141	5	2	1	2	2	5	4	1	3	3	3	1	5	5	5	2	1	5	4	5	4	1	4	1
S142	2	3	5	5	3	4	1	2	5	4	4	5	5	4	2	1	5	5	3	4	2	3	1	5
S143	4	1	3	3	4	5	4	3	5	5	1	1	1	4	2	4	5	1	5	1	2	3	1	1
S144	5	4	2	3	4	1	2	4	5	4	1	1	4	3	1	4	5	2	5	4	5	4	4	4
S145	5	4	1	5	4	2	1	5	2	2	3	4	5	1	5	2	3	4	4	3	3	2	1	1
S146	3	4	1	3	3	1	2	3	1	2	5	2	1	4	3	2	1	5	2	3	2	3	3	5
S147	4	2	1	4	5	3	5	4	1	4	2	4	3	2	1	4	2	1	4	2	5	1	4	4

S148	4	1	3	4	4	1	4	1	5	4	5	1	2	2	5	4	2	4	1	1	5	1	1	1
S149	2	4	1	1	5	4	1	4	3	1	5	3	5	5	1	1	5	3	3	5	3	4	4	5
S150	2	1	2	4	5	4	2	4	2	1	4	1	1	1	5	4	4	4	4	3	3	5	2	3
S151	4	2	2	3	3	4	1	3	1	2	3	1	2	3	5	4	1	5	1	4	5	2	1	4
S152	1	3	2	3	4	2	3	1	4	3	4	2	4	3	4	1	5	5	1	3	2	5	4	4
S153	2	3	5	2	5	1	3	2	5	3	5	2	1	4	2	1	2	2	3	5	3	2	2	5
S154	3	1	4	1	4	3	1	4	4	3	3	5	4	2	3	5	3	1	3	2	3	1	5	3
S155	1	3	4	1	2	2	4	2	1	5	2	2	1	5	5	2	4	5	4	3	4	3	5	4
S156	1	5	2	1	4	4	4	4	3	3	1	3	2	4	4	3	1	3	1	5	3	2	1	1
S157	1	2	1	2	1	5	1	5	3	5	4	4	2	4	3	3	2	2	3	5	5	1	2	3
S158	2	4	5	3	1	2	5	4	4	2	2	4	2	3	4	5	4	2	5	3	1	5	1	4
S159	4	3	1	3	2	3	3	4	3	2	5	5	4	2	3	1	1	5	3	5	4	2	5	2
S160	3	1	2	1	3	1	1	1	2	4	4	3	4	1	2	3	3	3	3	1	3	5	3	2
S161	3	5	3	3	5	2	3	2	1	2	4	2	5	2	5	3	3	4	3	1	1	3	5	5
S162	4	1	4	4	5	1	3	5	1	1	1	3	3	3	4	1	1	4	1	1	3	2	5	3
S163	3	4	4	5	5	2	5	5	4	1	5	5	3	1	5	3	3	3	3	5	1	5	5	1
S164	5	5	1	4	3	5	1	2	3	1	1	3	3	5	2	5	5	1	4	2	4	4	5	5
S165	1	1	2	4	2	4	3	2	5	1	2	3	5	3	5	2	3	3	5	1	3	2	3	1
S166	3	2	5	3	5	5	4	4	4	1	4	2	1	2	3	3	4	2	2	4	2	5	3	2
S167	5	4	4	4	2	1	1	4	2	5	5	3	1	2	3	5	3	1	3	3	4	2	3	1
S168	1	5	4	1	2	1	1	4	1	1	5	1	3	3	3	4	4	4	3	4	1	5	4	4
S169	5	5	4	3	4	1	2	5	1	3	4	1	1	2	4	3	3	2	2	2	5	3	3	3

Anexo f. Carta De Presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Carta P.716 – 2019 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)
Área de Gestión de Recursos Humanos
Entel Peru S.A.
Atención:
Coordinador de Recursos Humanos



Asunto: Carta de Presentación del estudiante **XAVIER FRANSHESCOLI CARAMANTIN MORI**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **XAVIER FRANSHESCOLI CARAMANTIN MORI** identificado(a) con DNI N.º **72661677** y código de matrícula N.º **6500064139**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

Las estrategias empresariales y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lunigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

Anexo g. Dictamen final



Dictamen Final

Vista la Tesis:

“LAS ESTRATEGIAS EMPRESARIALES Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE SISTEMAS EN LA EMPRESA ENTEL S.A, SAN ISIDRO, 2019”

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

CARAMANTIN MORI, XAVIER FRANSHESCO LI

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, así como el documento respectivamente; indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo determinado.

Comuníquese y archívese.

Lima, 20 de Julio del 2019.

.....
Dra. Dora Lourdes Ponce Yactayo

.....
Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco

Anexo h. Artículo Científico



1.- TÍTULO

“Las estrategias empresariales y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019”

2.- AUTOR

Bach. Caramantìn Mori, Xavier Franshescoli

xaviercmori@gmail.com

Egresado de la EPG de la Universidad César Vallejo

3.- RESUMEN

El presente trabajo de investigación perteneció a las estrategias empresariales y la gestión administrativa del área de Sistema en la empresa Entel S.A., San Isidro, 2019, que tuvo como objetivo determinar la relación existente entre las estrategias empresariales y la gestión administrativa del área de sistemas, a través del uso de los instrumentos que permitieron establecer el grado de relación que existió entre las variables de la tesis. Para esta tesis se utilizó un estudio de diseño no experimental correlacional de corte transversal de tipo básica con una población 300 trabajadores que laboran en el área de Sistemas en la empresa Entel S.A y muestra de 169 trabajadores. Por lo tanto, la técnica de recopilación de datos fue la encuesta que facilitó información acerca de las estrategias empresariales y la gestión administrativa, a través de la evaluación de sus dimensiones, se empleó como instrumento de medición el cuestionario debidamente validado. A fin de medir las estrategias empresariales y la gestión administrativa. Una vez recabada la información requerida se aplicó la prueba de Rho de Spearman a fin de determinar el grado de relación entre las variables: estrategias empresariales y la gestión administrativa.

El resultado principal de la investigación concluyo en que el valor de $p= 0.000$ y fue menor que 0.05 , por lo tanto se rechazo la hipótesis nula y se acepto la hipótesis alterna, es decir, existe relación directa y significativa entre las estrategias empresariales y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019 y dado el valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0.832 por lo que se tuvo que la correlación estuvo alta.

4.- PALABRAS CLAVE

Estrategia Empresarial , Gestion administrativa, correlaciòn

5. – ABSTRACT

The present investigation entitled “Sociodemographic Factors and Assistance to CRED of Children Under 36 Months in the C. S. "Jesus Powerful", San Juan de Miraflores, 2018”, its purpose is to explain how the mentioned sociodemographic factors determine in the mothers of family, the assistance of the children in the service of the CRED (control of growth and development of the healthy child) since there are multifactors for this massive assistance to manifest itself. In addition, it considers within its general objective, determine the relationship between sociodemographic factors and CRED attendance of children under 36 months in the C. S. "Jesus Powerful", San Juan de Miraflores, 2018.

The present investigation is of great importance, so that mothers of family should reflect and be aware that it is vitally important that their children under 36 months, necessarily attend the CRED service, to have strict control of the growth and development of your child, receive the necessary immunizations, and put into practice all the counseling received for the benefit of your child, also in this way to avoid chronic child malnutrition, nutritional anemia and the presence of preventable diseases.

The type of research was basic, of a quantitative approach, of non-experimental correlational design, of cross section. The population was 265 mothers of families of children under 36 months, who attended the service of C. S. "Jesus Powerful", and similarly the sample was 157 being of probabilistic type; the technique that was used for data collection was the survey and as a research instrument, the questionnaire that met the validity requirements through expert judgments and reliability through Cronbach's alpha, In the analysis the statistical software SPSS version 24.0 was used. The method used was the hypothetical deductive, for the data analysis, the Spearman Rho nonparametric test was applied. The results of the research demonstrate the relationship between sociodemographic factors and assistance to CRED. Regarding the degree of correlation was determined, that there is a positive low correlation between the variables (Spearman's Rho = 0.365), the p value being significant ($p = 0.000 < 0.05$).

6. – KEYWORDS

Business Strategy, Administrative Management, correlation

7.- INTRODUCCIÓN

Las empresas se preguntan constantemente hacia donde deben dirigir su organización y la respuesta a ello está en las estrategias que cada una formule, implante y evalúe, todo con un propósito en mente: obtener una ventaja competitiva a largo plazo. El ambiente empresarial de alta competencia, exige revisar nuevas teorías administrativas en las que las empresas pueden apoyar su funcionamiento para dar respuesta adecuada a quienes tienen expectativas

con respecto a sus resultados. Todas las áreas eficaces de una organización deben verse involucradas y comprometidas en la obtención de las metas organizacionales.

En el Perú la empresa Entel es la tercera mayor compañía de telefonía móvil, destacando su posicionamiento en el diámetro de empresas y su cita en la ocupación al cliente. Además, tiene una amplia apariencia en las ciudades de la margen y en los departamentos de Cusco, Lima, Puno, Huaraz y Cajamarca. Para ello es preciso que en la Gestión administrativa del zona de Sistemas en la espantajo Entel S.A. En la empresa de San Isidro rastreo proporcionar un valor anejo a los clientes y transcribir sus costos de operación de esta forma logrará maximizar la rentabilidad de la corporación; por otro espacio, al precisar de gestiones administrativas para los distintos procesos adentro de la corporación genera reclamos teniendo un cliente insatisfecho con el requerimiento del giro acuciante no regalado a sesión.

Albán, Flores y Pinargote (2017) cuyo título fue: “Diseño de modelo de gestión administrativa para pymes del sector marisquería, de la ciudad de Guayaquil, sector norte”. Con motivo de optar el grado de Maestro en Ingeniería Comercial en la Universidad de Guayaquil. La presente investigación tuvo como objetivo general del proyecto diseñar el modelo de gestión administrativa para Pymes del sector de marisquería, en la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de contribuir a la matriz productiva. En el diseño del modelo se dieron directrices del proceso administrativo general y la importancia de que estas empresas analicen continuamente sus características para diseñar estrategias que las impulsen en el mercado, también se dio énfasis en que todas las actividades necesitan una organización por escrito y por hechos, así como un control del desempeño. Se evidenció el crecimiento de la industria de marisquería en el norte de la Ciudad de Guayaquil, de la misma forma se identificó que los restaurantes que se encuentra en dicho sector son en su mayoría picanterías, seguido de los cangrejales y las cevicherías. La necesidad de implementación de un modelo de gestión fue respondida a través de la propuesta y a la vez sirvió como guía a las empresas que expresaron su deseo por establecer más sucursales. Así se dio un instrumento que fomente mayores niveles de competitividad de los negocios de marisquerías concentrados en el norte.

La presente investigación tiene como trabajo previos los siguientes antecedentes nacionales : Tipian (2017), cuyo título fue: “Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus” Con motivo de optar el grado de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado. La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en el año 2016. Estudio se desarrolló desde el enfoque cuantitativo caracterizándose por la recolección de datos, el uso de estadística en un proceso probatorio y la generalización de resultados. Metodológicamente se enmarcó en el tipo de investigación básica con un diseño no experimental, transversal, de nivel correlacional. El método usado fue el hipotético-deductivo. La población fue de 134 personas naturales que fueron usuarios que utilizaron el servicio de inscripción de los bancos de datos personales que brinda el área en estudio, y el tipo de muestra fue probabilística y constituida por 100 participantes. Respecto a la

instrumentalización, a las variables gestión administrativa y calidad de servicio se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumentos dos escalas de opinión de 38 enunciados valorados con la Escala de Likert, la validez de los instrumentos generados fue dada por juicio de expertos y se usó el coeficiente Alfa de Cronbach para hallar la confiabilidad. Los resultados obtenidos en la investigación indicaron que el nivel de la gestión administrativa se relacionó significativa y positivamente con la calidad de servicio. Se verificó la validez de la hipótesis formulada, que “existe una relación significativa (0,000) y positiva (0,500) entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la DGPD del Minjus en el 2016”. La estrategia empresarial es utilizar la creatividad para innovar en las oportunidades utilizando los recursos e insumos de una empresa. Así mismo es conocido como el enfoque de recursos y capacidades que se ocupan de mejorar el plan estratégico de una organización, logrando de esta forma una ventaja competitiva para aumentar su rentabilidad (Gutiérrez y Coronado, 2013).

La gestión administrativa, es la administración involucra la coordinación y organización de las interpretaciones de otros, de tal fase que éstas se lleven a altozano de apariencia capaz y eficaz. (Robbins y Coulter, 2011) . La presente investigación tiene como objetivo general : Determinar la relación existente entre las estrategias empresariales y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019. Así mismo tiene como objetivos específicos los siguientes: Determinar la relación existente entre la estrategia del desarrollo organizacional y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019. Determinar la relación existente entre la estrategia de la calidad total y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019. Determinar la relación existente entre la estrategia de reingeniería y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019.

8.-METODOLOGÍA

La presente investigación fue de estudio básica, según Guillén y Valderrama (2013) sostienen que es pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecenta los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas. En este caso el énfasis del estudio está en el desarrollo de una teoría basada en principios y leyes. El diseño que se presentó es no experimental ya que no existe ningún tratamiento de la verdad, destino que se describe las variables que se genera durante la tesis. Así mismo es correlacional porque determina si dos variables están correlacionadas o no. Es transeccional o transversal, porque recolecta datos que se dio en un instante esmerado del tiempo. (Hernández, Fernández y Baptista ,2014), El nivel de la investigación fue descriptivo debido a que Sánchez y Reyes (2015) indicaron que se acentúa el comunicar el enjuiciamiento de un estupendo, en levante casualidad, la arrastradera productividad, e involucra propósitos. Es de enfoque cuantitativo, ya que según Hernández (2014) explicó que se utilizó los datos de recolectados para probar la hipótesis y deberán estar replantadas mediante número o cantidades y análisis es a través de métodos estadísticos. El diseño correlacional como un diseño de acuerdo de aclarar si existe indicios

de algún grado de relación, con un signo comienzo en un volandero asimismo tiene puntuación adhesión en una segunda continua.

9.- RESULTADOS

Se aprecia que la mayor cantidad 78,11% consideran que las estrategias empresariales tienen un nivel moderado, el 21,89% considera es de un nivel bajo. De los resultados obtenidos se concluye que las Estrategias empresariales en la Empresa Entel S.A., del Distrito de San Isidro, 2019 es de un nivel moderado. la mayor cantidad 55,62% consideran que la gestión administrativa tiene un nivel bajo, el 44.38 % considera es de un nivel moderado. De los resultados obtenidos se concluye que la gestión administrativa en la Empresa Entel S.A., del Distrito de San Isidro, 2019 es de un nivel bajo. El valor de $p=0,000$ es menor que 0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación directa y significativa entre las estrategias empresariales y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A. San Isidro, 2019 y dado el valor de coeficiente de la correlación de Rho de Spearman es de 0.832 se tiene que la correlación es alta.

		ESTRATEGIAS EMPRESARIALES	GESTION ADMINISTRATI VA
Rho de Spearman	ESTRATEGIAS EMPRESARIALES	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	169
	GESTION ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	,832**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	169

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

10.- DISCUSIÓN

Al analizar los resultados entre ambas variables con relación a la hipótesis general, se debe señalar que el valor de $p= 0.000$ es menor que 0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación directa y significativa entre las estrategias empresariales y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019 y dado el valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.832 se tiene que la correlación es alta, estos resultados tienen similitud a las conclusiones obtenidos por Tipian (2017), se concluye de los resultados obtenidos en la investigación indicaron que el nivel de la gestión administrativa se relacionó significativa y positivamente con la calidad de servicio. Se verificó la validez de la hipótesis formulada, que “existe una relación significativa (0,000) y positiva (0,500) entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la DGPDP del Minjus en el 2016.

11.- CONCLUSIONES

Después de haber analizados los resultados obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos al respecto sobre la existencia directa y significativa de relación entre

las estrategias empresariales y la gestión administrativa en Entel; se ha podido concluir lo siguiente:

Primera: Se observa que el valor de $p=0.000$ es menor que 0.05 , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación directa y significativa entre las estrategias empresariales y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019 y dado el valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.832 se tiene que la correlación es alta.

Segunda: Se observa que el valor de $p=0.000$ es menor que 0.05 , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación directa y significativa entre la estrategia del desarrollo organizacional y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019 y dado el valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.494 se tiene que la correlación es moderada.

Tercera: Se observa que el valor de $p=0.000$ es menor que 0.05 , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación directa y significativa entre la estrategia de la calidad total y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019 y dado el valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.749 se tiene que la correlación es alta.

Cuarta: Se observa que el valor de $p=0.000$ es menor que 0.05 , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación directa y significativa entre la estrategia de reingeniería y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019 y dado el valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.749 se tiene que la correlación es alta.

12.- REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Albán, A., Flores, O. y Pinargote, S. (2017). *Diseño de Modelo de Gestión Administrativa para Pymes del Sector Marisquería, de la ciudad de Guayaquil, Sector Norte*. Tesis de Maestría en Ingeniería Comercial) Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/24055/1/TESIS%20DISE%C3%91O%20DE%20MODELO%20DE%20GESTION%20ADMINISTRATIVA%20PARA%20PYMES%20DEL%20SECTOR%20MARISQUERIA%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20GUAY%20AQUIL%20SECTOR%20NORTE.pdf>
- Asemi, A., y Jazi, M. D., A (2010) *comparative study of critical success factors (CSFs) in implementation of ERP in developed and developing countries*, *International Journal of Advancements in Computing Technology*. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000175&pid=S0121-5051201500020000300015&lng=en
- Bernal, C. (2000). *Metodología de la investigación, Administración, Economía, Humanidades y Ciencias sociales* (3a. ed.) Colombia: Pearson educación.

- Bueno, S., y Salmerón, J. L. (2008) *TAM-based success modeling in ERP, Interacting with Computers*, recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000165&pid=S0121-5051201500020000300010&lng=en
- Bustos, E. (2013). *Proceso Administrativo*. México, D.F.: Instituto Politécnico Nacional.
- Blandez, M. (2016). *Proceso administrativo*. Barcelona: Editorial Digital UNID
- Cadillo E. (2017). *Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016*. (Tesis de grado de Magister) Lima, Perú: Maestría en Gestión Pública de la de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5443/Cadillo_SeM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carroll, A y Shabana, K. (2010) The Business Case for Corporate Social Responsibility: A Review of concepts, research and practice. En *International Journal of Management Reviews*, 12 (1). Recuperado de : http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000163&pid=S0121-5051201500020000300009&lng=en
- Camisón, C. y Dalmau, J. (2009). *Introducción a los negocios y su gestión*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Córdova, J. (2016). *Aplicación de gestión estratégica en la toma de decisiones para mejorar el rendimiento económico y financiero de las Mypes comerciales de tumbes*. (Tesis de grado de Maestría en Ciencias Económicas) Trujillo, Perú: Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4576/TESIS%20MAESTRIA%20-%20IVAN%20CORDOVA%20PURIZAGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cuervo A. (2004), *Introducción a la administración de empresas*. Thomson Civitas
- Cuesta, U. (2012). *Planificación estratégica y creatividad*. Madrid: Esic editorial.

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN

PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Xavier Franshescoli Caramantìn Mori, estudiante (), egresado (X), docente (), del Programa Maestría en Administración de Negocios de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 72661677 con el artículo titulado

.....“ Las estrategias empresariales y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019.....”

Declaro bajo juramento que:

1) El artículo pertenece a mi autoría compartida con los coautoresDra. Yolanda Josefina Huayta Franco.....

2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.

4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha San Juan de Lurigancho, 09 de Agosto del 2019.

Nombres y apellidos Xavier Franshescoli Caramantìn Mori

Anexo i. Acta de originalidad de tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Yolanda Josefina Huayta Franco, docente de la Facultad Posgrado y Escuela Profesional Maestría de Administración de Negocio- MBA de la Universidad César Vallejo Lima Este revisor (a) de la tesis titulada:

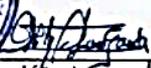
“Las estrategias empresariales y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019”, del estudiante Xavier Franshescoli Caramantín Mori constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lima, San Juan de Lurigancho ,02 agosto de 2019



 Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco
 DNI: 09333287

					
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Vicerectorado de Investigación	

Anexo j. Pantallazo turnitin

feedback studio xavier caramantin Las estrategias empresariales y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS -
MBA

"Las estrategias empresariales y la gestión administrativa del área de sistemas en la
empresa Entel S.A, San Isidro, 2019"

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO
DE MAESTRO

AUTOR:
Bach. Xavier Franshescoli Caramantin Mori
(<https://orcid.org/0000-0002-3654-5980>)

ASESORA:
Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco,
(<https://orcid.org/0000-0003-0194-8891>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:



Resumen de coincidencias

23 %

1	repositorio.ucv.edu.pe	9 %
2	Entregado a Universida...	8 %
3	rei.iteso.mx	1 %
4	dspace.uazuay.edu.ec	1 %
5	scielo.conicyt.cl	1 %
6	Entregado a Universida...	1 %
7	revistas.lasalle.edu.co	<1 %
8	e-spacio.uned.es	<1 %
9	bdigital.unal.edu.co	<1 %

Página: 1 de 89 Número de palabras: 17610 Text-only Report High Resolution Activado

Anexo k. Autorización de publicación de tesis en repositorio

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo Xavier Franshescoli Caramantin Mori , identificado con DNI N° 72661677, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Las estrategias empresariales y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A, San Isidro, 2019".; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

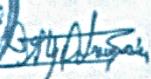
.....



 FIRMA

DNI: 72661677

FECHA: 02 de Octubre del 2019

				
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Vicerectorado de Investigación

Anexo I. Autorización de la versión final del trabajo de investigación



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
POSGRADO, MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. XAVIER FRANSHESCOLI CARAMANTIN MORI

INFORME TÍTULADO:

**LAS ESTRATEGIAS EMPRESARIALES Y LA GESTION ADMINISTRATIVA DEL AREA DE SISTEMAS EN
LA EMPRESA ENTEL S.A., SAN ISIDRO, 2019**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS -MBA

SUSTENTADO EN FECHA: 09 DE AGOSTO DEL 2019

NOTA O MENCIÓN: 15



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

