



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Planeamiento estratégico de recursos humanos en la cooperativa  
de ahorro y crédito San Hilarión de San Juan de Lurigancho, 2018**

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

**AUTORA:**

Sánchez Calderón, Rosalin (ORCID: 0000-0001-7519-862X)

**ASESOR:**

Dr. Janampa Acuña, Nerio (ORCID: 0000-0003-0252-2649)

Dra. Rojas Romero, Karin Corina (ORCID: 0000-0002-6867-0778)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**LIMA - PERÚ**

**2018**

### **Dedicatoria**

Ofrezco el siguiente trabajo a mis queridos padres Leoncio y Chelita por su aliento incondicional para seguir mis objetivos, a mi familia y a mi pastor, consejero y amigo Ernesto Alarcón por el apoyo incondicional en los momentos más difíciles de mi vida.

## **Agradecimiento**

A Dios, por darme claridad para tomar el camino correcto y así poder culminar esta investigación. A mis padres por brindarme su apoyo en los momentos más difíciles que tuve que afrontar. A la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión por brindarme todas las facilidades para realizar el trabajo de investigación. A la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, por brindarme la posibilidad de crecer en el aspecto profesional en sus aulas y contribuir con el logro de mis aspiraciones. A todos los docentes que fueron participes directa o indirectamente en este proceso de formación académica.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGIA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variable, operacionalización	12
3.3 Población y Muestra	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5 Métodos de análisis de datos	15
3.6 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	19
VI. CONCLUSIONES	21
VII. RECOMENDACIONES	22
REFERENCIAS	23
ANEXOS	27

## Índice de tablas

Tabla 1 Validación de juicio de expertos	14
Tabla 2 Fiabilidad de la variable planeamiento estratégico	14
Tabla 3 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable planeamiento estratégico.	16
Tabla 4 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión análisis del entorno externo.	17
Tabla 5 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión organización interna.	18

## Índice de figuras

Figura 1 Percepción de planeamiento estratégico	16
Figura 2 Percepción de análisis del entorno externo	17
Figura 3 Percepción de organización interna	18

## Resumen

En la presente investigación cuyo objetivo general fue determinar el nivel de planeamiento estratégico de recursos humanos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión, San Juan de Lurigancho, 2018. El tipo de investigación fue aplicada, el nivel fue descriptivo simple, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, de corte transversal. La población censal está constituida de 46 trabajadores de la organización indicada La técnica empleada para recolectar información fue una encuesta y el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario que fue validado por expertos y determinado su grado de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach.

En la parte descriptiva se arribó que el 47,8% de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito san Hilarión, San Juan de Lurigancho, 2018, muestran que el planeamiento estratégico es de nivel regular, el 34,8% de los trabajadores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito muestran que el planeamiento estratégico se encuentra con un nivel malo y el 17,4% de los trabajadores señalan que el planeamiento estratégico se encuentra situado en el nivel bueno.

*Palabra claves:* Planeamiento estratégico, análisis de entorno externo y organización interna.

## **Abstract**

In the present investigation whose general objective was to determine the level of strategic planning of human resources in the Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión, San Juan de Lurigancho, 2018. The type of investigation was applied, the level was simple descriptive, quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional. The census population is made up of 46 workers from the indicated organization. The technique used to collect information was a survey and the data collection instrument was a questionnaire that was validated by experts and its degree of reliability determined using Cronbach's Alpha.

In the descriptive part is arrived that 47.8% of workers in the cooperative savings and credit Saint Hilarion, San Juan de Lurigancho, 2018, show that strategic planning is regular level, 34.8% of Union workers and Credit show that strategic planning is with a bad level and 17.4% of the workers point out that strategic planning is located at the good level.

Word keys: Strategic planning, short-term strategies, long-term strategies, organization.



## I. INTRODUCCIÓN

En las últimas dos décadas, el orden económico mundial ha cambiado. La globalización económica requiere que las organizaciones empresariales mejoren la productividad, los productos y servicios. Requieren adaptarse al entorno para lograr competitividad y eficiencia en un corto período de tiempo. Durante mucho tiempo, las cooperativas de ahorro y crédito han ido mejorando continuamente, requiriendo la redefinición de pautas y actividades de cooperación con ellas con el fin de utilizar eficazmente los recursos y recursos. Potenciar la felicidad de los colaboradores y hacerlos más competitivos en el mercado donde operan. Por ello, las personas creen que la base básica para lograr este objetivo es la planificación estratégica, pues esto implica que la dirección inicial del posicionamiento correcto se basa en decisiones basadas en el conocimiento. creación y participación del personal Una comprensión total entre, y lo más importante, puede aumentar la tasa de éxito de la empresa.

Estas empresas operan en un entorno cada vez más competitivo en el que deben revisar constantemente sus estrategias para evitar quedarse al margen en el mercado o perder su posición actual en el mercado. Muchas empresas carecen de un proceso sistemático para implementar estrategias y obtener retroalimentación que permita ajustes permanentes. Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión fue fundada por un grupo de empleados, no existe una estructura administrativa y operativa adecuada para la empresa, por lo que se pueden encontrar algunos defectos, como falta de conocimiento personal y escaso conocimiento financiero, control insuficiente del contratista operaciones, falta de investigación de mercado y falta de investigación económica, lo que impide a las empresas ingresar de manera efectiva a sus proyectos en mercados altamente competitivos como el inmobiliario.

Se puede tomar como ejemplo a Serpost en el ámbito nacional, esta es conocida como "Perú Mail", en esta empresa es una empresa que brinda servicios, y la empresa quiere enviar cartas a diferentes países. / regiones., Serpost ha desarrollado un plan estratégico cada 5 años desde 2013 hasta la última etapa de 2017. Esto se debe a la elaboración de este plan. Estos planes han producido metas y objetivos realistas. Serpost como empresa ha llevado a

cabo Desarrollo extranjero para lograr países y regiones de destino más altos, optimizar el tiempo de entrega e implementar una buena gestión empresarial para mejorar la calidad del servicio. Es por eso, aunque observamos el exterior de Serpost, también tiene problemas internos, como: clasificación insuficiente, personal mayor en la atención, y no hay un plan para brindar seguridad y comunicación al personal, pero no tiene compensación variable; ineficiente y no automatizado El proceso de operación.

Por tanto, como hemos visto, la planificación estratégica y el desarrollo cooperativo de cada empresa están estrechamente relacionados, para obtener resultados positivos, aunque se brinde un buen servicio al cliente, también pueden existir problemas internos en cada organización.

En nuestro país, esta cooperativa se encuentra situada en San Rafael-S.J.L. Avenida Canto Grande 3582 Urb. Está comprometido a satisfacer la demanda. Los socios y terceros brindan servicios financieros a través de sus propias actividades crediticias. Hasta el momento, hay 145 socios, que representan el 100%, de los cuales el 51,72% son consultores de empresas y operadores dedicados a los negocios, y 70 socios forman parte de ellos. la plantilla es del 48,28%. El personal es muy importante en la organización porque ayudará a incrementar la productividad. Lo que no ocurre en las cooperativas. Tenemos deficiencias en la gestión de recursos humanos en cuanto a familiarizar a los empleados con la organización y sus funciones. Ocurre de manera redundante. Si las personas en el ámbito empresarial causarán mayores pérdidas, entonces se retrasará el trabajo planificado y la productividad será baja. Esto se refleja en los datos mensuales.

Visto también el jefe no es empático con los trabajadores para adaptarse al trabajo y funciones asignadas menos tiempo, mostrando una desmotivación, no tengan compromiso y no dependan de un buen liderazgo y una comunicación decisiva entre ellos. Otro de los problemas que se pudo evidenciar cuando se hizo una evaluación en el 2017 tiene una deficiencia en el rubro de contratación del personal ya que se pudo visualizar irregularidades en los contratos y conductas de los contratados. Por otro lado, el personal contratado no realiza una buena labor, y una pequeña porción de los empleados solo espera que su

contrato expire y pierda todo contacto con la institución. Esto genera que el personal acate y abandone sus promesas a la cooperativa, por lo que no se les permite trabajar y, en casos extremos, renunciarán repentinamente.

Esta problemática en la empresa se planteó ya que no funciona la Planificación estratégica en el proceso de desarrollo por tener interés en mejorar la relación entre el personal y su desempeño en sus labores en la cooperativa. A pesar de que tuvo plantado la Visión: ser reconocidos como una cooperativa que presta servicios financieros rentables, y de buena calidad, siempre con una buena práctica de los principios y valores cooperativos orientados al desarrollo de sus socios y una adecuada gestión del talento humano. La Misión: la cooperativa promueve el desarrollo de sus asociados, impulsando sus actividades productivas por este medio de la inclusión financiera, así como su crecimiento personal a través del desarrollo de sus valores cooperativos. Se planteó en base de estos fundamentos organizacionales, identificando el problema general: ¿Cuál es el nivel de planeamiento estratégico de recursos humanos en la cooperativa de ahorro y crédito San Hilarión de San Juan de Lurigancho, 2018 ?, De tal manera se desdobló los problemas específicos: (a) ¿Cuál es el nivel de entorno externo de recursos humanos en la cooperativa de Ahorro y Crédito?; (b) ¿Cuál es el nivel de la organización interna de recursos humanos en la Cooperativa de ahorro y crédito?.

La justificación del problema fue desde una perspectiva teórica, en el marco teórico se propuso varias soluciones tomando en cuenta la teoría de diferentes autores y se utiliza para organizar y mejorar esta cooperativa, como las estrategias de recursos humanos. Y realizó la investigación adecuada. A través de la investigación, se pudo proponer una mejora en la gestión para las cooperativas en nuestro país basándonos en las teorías de la planificación estratégica.

Por otra parte, se justificó en la práctica, la aplicación del plan estratégico de recursos humanos que tendrá un impacto real en la forma de actuar de la cooperativa de ahorro y crédito San Hilarión, ya que se convertirá en una herramienta para mejorar las acciones realizadas para alcanzar las metas y descubrir problemas. El tema principal para respaldar decisiones futuras. El actual trabajo se utilizó herramientas obligadas para recolectar y analizar los datos

empleando técnicas de investigación como el cuestionario manejando la herramienta SPSS versión 24 para evaluar la atención del cliente donde se pretende conocer la confiabilidad de la variable y de las dimensiones.

Se abordó en la justificación metodológica, la elaboración de un plan estratégico de talento es un tema científico porque se apoyó y ejecutó mediante procedimientos metodológicos, técnicas de recolección de información aplicadas en materiales bibliográficos, por lo que este trabajo de relevamiento contribuirá a fortalecer el conocimiento y los temas científicos. Está estrechamente relacionado con la administración, las finanzas, la gestión y la producción.

De igual manera se formuló los objetivos generales: Determinar el nivel de planeamiento estratégico de recursos humanos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión, San Juan de Lurigancho, 2018. Se Tomó en cuenta los siguientes objetos específicos: (a) Establecer el nivel de entorno de recursos humanos externos en la cooperativa de ahorro y crédito. (b) Determinar el nivel de organización interna de recursos humanos en la cooperativa de ahorro y crédito.

Por otro lado, Baena (2017) señaló que cuando una investigación es invariante se puede verificar fácilmente una hipótesis, pero así mismo el tipo de investigación que corresponde nuestra investigación es de tipo descriptiva (p. 40-45).

## II. MARCO TEÓRICO

Para dar mejor sustento al tema de investigación al igual que la relevancia en el uso de las variables y dimensiones, se recurren a trabajos académicos nacionales e internacionales de algunas teorías que refuerzan el propósito de este estudio de investigación para poder realizar el estudio.

En su trabajo de investigación Vidal (2018), manifestó que en una empresa del sector de exportación textil en Lima ejecutó un plan estratégico para seleccionar una Maestría en Administración de Empresas (MBA). El objeto es hallar el nivel de planificación estratégica que los socios del sector de exportación textil de la empresa en Lima considerarán en 2017. El plan se basa en la teoría de Luna (2014). Indica que todo tiene que ver con la visión, misión, valores, estrategia y metas de la institución, la política de esta, la planificación y presupuestos. Procedimientos a medio y largo plazo en la institución. Los métodos utilizados son cuantitativos, descriptivos y sustantivos, con diseños no experimentales y transversales. La población incluye 180 trabajadores, de los cuales 123 son muestreados al azar. Esta tecnología utilizada para recopilar información es la encuesta, y la herramienta de recopilación de datos es el cuestionario, que ha sido completamente verificado por el juicio de expertos y su fiabilidad ha sido confirmada por las estadísticas de fiabilidad alfa de Cronbach.

Se verifican las conclusiones : (a) El 24,39% de los empleados cree que tener una buena estrategia es muy eficaz, con un nivel de eficiencia del 47,97% y un nivel de eficiencia del 27,64. , (b) El 30,89% de los colaboradores cree que la eficiencia en el análisis y diagnóstico estratégico es muy alta, con un 44,72% de nivel de eficiencia y un 24,39% de baja eficiencia. , (c) 22.72% de los colaboradores piensa que la dimensión de formulación de la estrategia es muy eficiente en análisis y diagnóstico estratégico. El nivel efectivo es 44.72% y el nivel de baja eficiencia es 32.52%. (d) El 20.33% de los colaboradores piensa que la estrategia La dimensión de implementación es muy eficiente, alta, el nivel efectivo es 42,28% y el nivel ineficaz es 37,40%.

Por otro lado, Villaorduña (2017) manifiesta que la Planificación y Gestión Estratégica de la Comisión del Congreso de la República para la selección de las siguientes carreras académicas: Maestría en Administración Pública, Universidad

Cesar Vallejo, Lima, Perú. El objetivo general del estudio es determinar la relación entre el plan estratégico y la gestión del Comité del Congreso de la República. Está basado en la teoría de la "planificación estratégica" de Guanilo (2007), que es "una reforma basada en el análisis participativo de la situación y su posible evolución y la definición de estrategias de inversión para los recursos disponibles". Población 500 trabajadores. La muestra es de 218 probabilidades y se utilizan las siguientes variables: Los métodos de investigación de planificación estratégica y gestión de comités son métodos deductivos hipotéticos. El propósito de este estudio es un diseño transversal no experimental que recolecta información durante un período de tiempo específico. La información se desarrolla mediante la aplicación de las siguientes herramientas.

Asimismo, aborda Aramburu (2017), en su trabajo de investigación indica que existe una correlación significativa entre la planificación estratégica y la productividad. El plan estratégico se basa en la forma más simple de Marciniak (2013), quien manifestó que es una herramienta para recopilar las metas que las organizaciones necesitan alcanzar para lograr su misión y lograr su visión (imagen de futuro). La población de interés para este estudio estuvo conformada por 70 personal de administración de la Clínica Municipal Santa Anita. Lima (muestra censal no probabilístico) tiene 70 trabajadores y utilizó las siguientes variables: planificación estratégica y productividad. El método utilizado en la investigación es la deducción hipotética. El propósito de este estudio es un diseño no experimental con un nivel de correlación transversal que recolecta información durante un período de tiempo específico, y esta información se obtiene a través de encuestas de aplicación. El resultado de esta encuesta es que el 32,5% de los trabajadores ha aceptado el plan estratégico regular. La conclusión del estudio es que el de 0,815 muestra que hay una correlación positiva entre las variables y existe un alto nivel de correlación con un nivel de significación bilateral de  $p = 0,000$ .

Por otro lado, Álava (2015), en su informe de investigación en la Ciudad de Quevedo, Ecuador. Consideró, que su principal objetivo es desarrollar un plan estratégico para el desarrollo de los servicios de radio Viva en Quevedo de 2014 a 2017 de acuerdo con el plan estratégico (Aquino, 2012) y el plan estratégico en la práctica (Sainz, 2012). Y otras teorías, use métodos descriptivos. El nivel de método no experimental toma como muestra el número total de personas con una población

de 15, y el número total de trabajadores es la muestra para una escala dada, La conclusión es que la situación interna de cada empresa debe fortalecerse a través de la relación entre gerentes y trabajadores, pero al mismo tiempo esta situación se ve debilitada por la falta de planes estratégicos, por lo que se han implementado estrategias que incluyen nuevos planes. Expansión plan. mercado. Contribución del trabajo de investigación: El resultado descriptivo es que el 61% de los colaboradores dijo que el plan estratégico es adecuado.

Por otra parte, Veloso (2015) manifiesta que el objetivo primordial en su investigación fue de alcanzar una estrategia para el desarrollo de la organización para optimizar la empresa AC venezolana de la Comunidad Europea basado en las siguientes teorías: planificación estratégica (Muchnick, 1999), desarrollo organizacional (Chiavenato), teoría de las relaciones interpersonales, teoría Likert (Chiavenato, 2000). El método utilizado es de tipo no experimental y descriptivo, por lo que en este estudio se utilizan 3 poblaciones, conformadas por 3, 26 y 25 poblaciones respectivamente. Debido a la pequeña población, se obtuvieron 3, 9 y 25 muestras censales de población respectivamente. La conclusión es que, el clima organizacional es la mayor satisfacción, la organización de la empresa es objeto de investigación, lo que también refleja la falta de capacidad de comunicación o liderazgo de cada entidad. Contribuciones del trabajo de investigación. De igual forma, en el apartado de descripción, se observó que el 54% de los trabajadores indicó que el plan estratégico se encontraba en el nivel regular.

Continuando con la descripción de la variable Planeamiento Estratégico, se alega a Hernández (2019) quien sostiene que es un instrumento especializado utilizado principalmente en entornos administrativos, el cual permite instaurar las actividades y el sendero por el cual las organizaciones deben recorrer para lograr los objetivos anticipados, teniendo en cuenta los factores que causan alteraciones en su entorno. Por otro lado, Bazilio, Pereira, Figueira & Silva (2020) mencionan que el planeamiento estratégico se complementa directamente con el dialogo constructivo, participativo e interactivo de los participantes, teniendo en cuenta aspectos prospectivos los cuales influyen al aprendizaje colaborativo e innovador que tiene la finalidad de impulsar la toma de decisiones en referencia al ambiente interno de una organización.

Asimismo, Lugoboni (2018) expresa que el planeamiento estratégico es una actividad en la cual es necesario manifestar los objetivos en primera instancia para poder establecer correctamente tácticas o acciones que permitan lograr esta serie de objetivos planificadas con anterioridad. Asimismo, Carulla (2017) sostiene que es un procedimiento de elaboración y ejecución de diversos proyectos para alcanzar los objetivos deseados, donde la planificación estratégica no solo es aplicado en tópicos militares, sino más bien también se rescata en ambientes electorales, comerciales y empresariales con la finalidad de ejercer una correcta decisión que impulse el crecimiento de una organización.

Con respecto a esta variable, la cual ha sido dividida en dos dimensiones, la primera es (a) Análisis del entorno externo, en el cual Villamizar (2021) expresa que recae en aquellas fuerzas o instituciones fuera de la empresa que influyen hasta cierto punto el continuo rendimiento o desempeño de la organización, las cuales también afectan positiva o negativa en la toma de decisiones y proyectos futuros de la empresa. Por otro lado, Cuissi (2017) menciona que este tipo de análisis brinda un servicio de ayuda a aquellas empresas que les resulta exhaustivo la acción de identificar y evaluar los agentes externos como hechos, tendencias y situaciones que influyan negativamente al desempeño y sean incontrolables, en otras palabras, se puede decir que ayuda a indagar en relación a las oportunidades y amenazas de la empresa.

No obstante, esta dimensión ha sido fragmentado en los siguientes indicadores: (a.1) Exploración, según Echevarría, Abrego & Melchor (2018) indica que es esencial para las empresas que buscan comprender las tendencias ambientales generales y predecir sus tendencias de desarrollo del sentido. Por otro lado, Iturrate & Fernández (2019) mencionan que la exploración radica en el análisis externo de la empresa para poder realizar la identificación del intervalo de tiempo en el que se podrá visualizar los cambios y detectarlos a tiempo para tomar precauciones y solucionar los posibles acontecimientos medulares que comiencen a afectar de forma significativa a los colaboradores de la organización.

Por otro lado, continuaremos con el siguiente indicador, el cual es (a.2) el Monitoreo, para lo cual Da Rosa, Matheus, Gomes, Campos & Da Costa (2019) afirman que este proceso implica observar cambios en el entorno para entender si



existen tendencias o movimientos particularmente primordiales entre las tendencias descubiertas en la exploración. Asimismo, Arefieva, Piletska, Khaustova, Poberezhna & Zyz (2021) expresan que el monitoreo es un procedimiento sistemático que permite la recolección, análisis y manejo de la información para hacer un continuo seguimiento al avance de un área de trabajo en relación a los objetivos propios con la finalidad de encaminar las decisiones administrativas.

En ese sentido, finalizamos con el siguiente indicador de la primera dimensión, llamado Evaluación, según Medina & Verdejo (2020) que la evaluación es un procedimiento que es utilizado para establecer de forma significativa, el mérito, valor y el significado de un proyecto, así como también alguna capacidad social, intelectual o física en relación a ciertos factores respecto a un conjunto de estándares. Por otra parte, tomando en cuenta a Henao, Giraldo & Yepes se infiere que es denominado como un proceso de identificación, obtención y proporcionamiento de información verídica y de carácter descriptivo acerca del valor de los objetivos establecidos con la finalidad de servir de camino para la toma de decisiones, resolver problemas de cargos importantes y fomentar el entendimiento de las alteraciones involucrados.

En ese sentido, continuaremos con la segunda dimensión (b) Organización interna, para lo cual Velásquez (2019) sostiene que es un instrumento que fomenta el aprendizaje, la observación y la mejora continua en organizaciones, donde es primordial armonizar la forma en la cual llevamos a cabo, considerando en primera instancia la interacción entre colaboradores y ejecutivos para generar conocimiento que se aproveche en beneficio de la empresa y obtener una provechosa interpretación en los resultados. Por otro lado, Jiménez & De la Guardia (2017) resaltan que, para analizar la organización interna, el evaluador debe examinar el portafolio de recursos y habilidades de la organización. Estos recursos son las principales habilidades, algunas de las cuales conducen al desarrollo de habilidades básicas.

Se ha desfragmentado esta dimensión en los siguientes indicadores:(b.1) Visión, según López, Alfaro, Díaz, Villareal & Pedraza (2017) afirman que es un tipo de pensamiento que fija a un futuro distante, en la cual existe una posibilidad de desarrollo fructífero de un negocio que este en relación y acorde a las aspiraciones

de los dueños o gerentes. De mismo modo, Fraile, Jiménez & Delgado (2017) denotan que la visión resalta la finalidad de la compañía a un tiempo determinado, donde la visión facilita la orientación hacia nuevas estrategias y enfoques de la motivación, también es útil para permanecer constantemente en el camino competitivo.

Como siguiente indicador, podemos visualizar la (b.2) Misión, según Cabanes (2017) sostiene que es un elemento fundamental en el planeamiento estratégico ya que permite describir el papel que rinde actualmente la empresa para el logro de la visión pertinente, la cual es la razón de existencia de la empresa. Asimismo, Becchetti & Cermelli (2018) expresan que la misión es el motivo en la cual, la empresa subordina procedimientos a corto y largo plazo, el cual proporciona el camino hacia la dirección correcta y sirve de guía para la toma de decisiones estratégicas.

Continuando con el último indicador, podemos indicar a los (b.3) Objetivos, se alega a Marulanda & González (2017) que el objetivo es el anhelo, el deseo, el éxito a lograr, son las razones de porque se ejecuta dichas actividades, los acontecimientos propios de las consecuencias superadas, todo aquello que resulta positivo y beneficioso para la organización. Por otro lado, Acosta & Prada (2016) sostienen que es aquel fruto en el cual las empresas anhelan conseguir, la cual es lograda gracias al esfuerzo conjunto de los colaboradores y de todos los recursos necesarios, cabe recalcar que dichos objetivos deben tener ciertas características conocidas como SMART y deben implicarse a todas las áreas de la organización.

### III. MÉTODOLÓGIA

En el presente capítulo se describe el procedimiento de recolección de información, proceso y análisis de los datos para explicar el tratamiento, teniendo en cuenta la teoría que manifestó Hernández et al. (2014), que la metodología estuvo basada en diferentes etapas y pasos en el cual fueron realizadas para llevar a cabo una investigación social y científica. (p. 64).

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Debido a que las variables no son manipuladas, este estudio tiene las características de diseño no experimental. Para Hernández & Mendoza (2018), una investigación no experimental, puede definirse como una investigación que puede realizarse sin alterar intencionalmente las variables. En la investigación no experimental lo que se hace es visualizar las alteraciones que presenta en el ambiente natural para luego proceder a realizar su respectivo análisis.

Es decir, no se realizaron las operaciones sobre las variables de investigación. El diseño de investigación fue planteado de manera descriptiva dado que: (a) M: es la muestra y (b) O: observación de la muestra.

Asimismo, Baena (2017) señala que: el *Tipo de investigación* es aplicada, se trató de brindar soluciones o aportes en respuesta a las cuestiones teóricas o sustantivas, y su propósito fue de describir, explicar, predecir o traducir la realidad, para encontrar las leyes y principios principales que puedan organizar teorías científicas. En esta investigación se aplicó el tipo de investigación porque utiliza teorías existentes para probar la validez del problema.

Por otra parte, tenemos al *Nivel de Investigación Descriptiva*, según Hernández & Mendoza (2018) sostuvieron que la investigación descriptiva busca determinar las características y rasgos y cualidades de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos u otros fenómenos a analizar. Es decir, solo pretenden medir o cuantificar. La información sobre ellos recoge información sobre el concepto o variable citado. El nivel de investigación descriptiva se realiza mediante la descripción precisa de la planificación estratégica de los recursos humanos de la Cooperativa Ahorro y Crédito San Hilarión, San Juan de Lurigancho, identificando, entendiendo la situación e indicando la evolución de la situación, proceso, objeto o cualquier otro en el otro fenómeno a analizar ocurre en 2018. Es decir, solo pretenden medir o recopilar información sobre los conceptos o variables

con las que se vinculan.

Por otro lado, la *investigación descriptiva simple* sostiene Baena (2017) afirma que, en este diseño, los investigadores buscan y recopilan información moderna sobre condiciones previamente identificadas (individuos de investigación), en lugar de representar la supervisión del tratamiento.

### **3.2 Variable, operacionalización**

En la presente investigación se desarrolló una variable: planeamiento estratégico de los recursos humanos. Dicha variable fue cuantitativa. Nuestra *Variable de Planeamiento estratégico* a quién llamaremos a partir del apartado "V1". Por lo que Hitt, Ireland y Hoskisson (2015) sostienen como: "El proceso de gestión que establece y mantiene una estructura que ve las estrategias a utilizar que alinea los objetivos y recursos de la organización con las oportunidades cambiantes de marketing" (p. 45).

### **3.3 Población y Muestra**

Según Hernández & Mendoza (2018) sostienen que la población es el conjunto de todos los casos que se adecuan a un conjunto de atributos. Nuestra investigación se centra en los trabajadores de recursos humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión, San Juan de Lurigancho, cuya población en 2018 eran hombres y mujeres mayores de 18 años. Una muestra de 46 personas de la población seleccionada.

Tenemos por un lado al Criterios de inclusión, para esta investigación se sostuvo que las calificaciones del personal que se considerará para trabajar en la empresa son de 3 meses y suelen ser investigadas.

Se puede indicar por otro lado el *Criterios de exclusión*, donde se sostuvo que quienes incumplieron sus funciones en la empresa por ausencias justificadas e injustificadas durante la investigación.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En este apartado podemos indicar que la *Técnica*, que se utilizó para la investigación fue una encuesta. Según la definición de Baena (2017), la encuesta tiene dos características básicas que la distinguen de otros métodos de recopilación

de información: recopila información en forma oral o escrita a través de cuestionarios estructurados y utiliza muestras de la población estudiada. El nivel de investigación descriptiva identificará la situación, comprenderá la situación y mostrará su evolución a través de la descripción detallada de la planificación estratégica de recursos humanos de la Cooperativa San Juan de Lurigancho, 2018.

Asimismo, se sostiene que el *Instrumento*, para esta encuesta, use la herramienta de cuestionario. Para ello, Baena (2017) afirmó que los instrumentos de investigación han sido transformados en procedimientos sofisticados y perfeccionados que permiten una máxima seriedad en cuanto al control de la información suministrada y evitar datos subjetivos.

Tuvimos en cuenta para esta investigación una *Ficha técnica de variable planeamiento estratégico*.

*Nombre:* Encuesta de planeamiento estratégico.

*Autor:* Hitt, Ireland y Hoskisson (2015), adaptado por Rosalín.

*Procedencia:* Lima- Perú, 2018.

*Objetivo:* Medir la percepción del Planeamiento Estratégico.

*Administración:* Individual, colectivo

*Duración:* Aproximadamente de 15 a 20 minutos.

*Estructura:* La encuesta consta de 28 ítems.

*Nivel de escala calificación:*

*Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre y Siempre.*

Se sostiene que la *Validación* de un instrumento, según Hernández & Mendoza (2018) argumentaron que el termino Lifetime, generalmente se refiere en el nivel en que la herramienta mide realmente la variable que está tratando de cuantificar. Cabe señalar que la efectividad está determinada por el juicio de los peritos docentes de la Universidad Cesar Vallejo. La herramienta acepta análisis estándar de metodólogos para comprobar su transparencia y poder utilizarla en la investigación. Asimismo, al confirmar cada cuestionario en este estudio, se tiene en cuenta la validez del contenido de cada ítem, teniendo en cuenta tres aspectos: relevancia, pertinencia y claridad.

**Tabla 1***Validación de juicio de expertos*

<b>N°</b>	<b>Experto</b>	<b>Aplicable</b>
Experto 1	Dr. Romero Pacora, Jesús	Aplicable
Experto 2	Dr. Lino Gamarra Edgar Laureano	Aplicable

*Nota.* Esta tabla denota la validación del trabajo de investigación por expertos autorizados.

Por otro lado, indicamos que el instrumento es *Confiable*, Según Hernández & Mendoza (2018) afirman que la confiabilidad de un medidor significa que se reutiliza en la misma persona u objeto para lograr el mismo rango de resultados Asimismo Baena (2017) mencionó que los resultados consistentes en diferentes situaciones significan que se ha utilizado una herramienta confiable o verdadera. En este estudio, aplicaremos la tecnología de homogeneización alfa de Cronbach. El coeficiente alfa de Cronbach se usa a menudo para evaluar la confiabilidad u homogeneidad de un problema. El valor de este coeficiente está entre 0 y 1, donde 0 es confiabilidad inválida y 1 es confiabilidad general. La principal ventaja de este enfoque es que solo se requiere un administrador de pruebas y se pueden usar como una opción de análisis en los programas más comunes (como Spss, Statistica o SAS).

**Tabla 2***Fiabilidad de la variable planeamiento estratégico*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de ítems</b>
0.953	30

*Nota.* En esta tabla se puede apreciar que el valor del Alfa de Cronbach es 0.953.

Utilizando SPSS para procesar datos se puede obtener *una confiabilidad de 0.953*, es decir, de acuerdo con el Alfa de Cronbach en el cuestionario de variable de planificación estratégica, se puede conocer la alta confiabilidad de la estabilidad del proyecto porque ha alcanzado un alto nivel de confiabilidad.

### **3.5 Métodos de análisis de datos**

Según Baena (2017) afirmó que el análisis de datos es una técnica que examina, depura y transforma los datos con la finalidad de recopilar información concisa, entendible y efectiva para comprender la realidad que se investiga y poseer resultados ideales.

Asimismo, se utiliza SPSS para diseñar los gráficos y porcentajes en la tabla de frecuencias, y visualizar sus distribuciones y números. Además, es necesario analizar el nivel y escala del plan estratégico.

### **3.6 Aspectos éticos**

Esta investigación será evaluada por el programa Turnitin para comprobar su similitud y evitar cualquier tipo de robo a otras investigaciones, demostrando así la autenticidad y originalidad de su comportamiento. De acuerdo con la normativa vigente, se han utilizado correctamente las citas y bibliografía para investigación. Se verificarán los materiales y fuentes de referencia utilizados en este estudio, y los resultados obtenidos reflejarán los datos obtenidos.

#### IV. RESULTADOS

En este apartado mostraremos los resultados tratados en mi presente informe de investigación.

##### 4.1. Resultado descriptivo de la investigación

**Tabla 3**

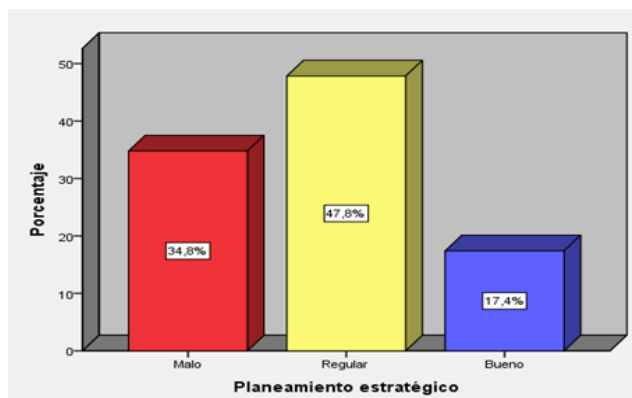
*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable planeamiento estratégico.*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	16	34,8%
	Regular	22	47,8%
	Bueno	8	17,4%
	Total	46	100%

*Nota.* Esta tabla expresa que la variable planeamiento estratégico alcanzo un 47,8% en el nivel regular.

**Figura 4**

*Percepción de planeamiento estratégico.*



*Nota.* El grafico representa los diferentes porcentajes en los que ocupan cada nivel de la variable planeamiento estratégico.

En cuanto a la Tabla 3 y la Figura 1, se puede observar que el 47.8% de los trabajadores indica que la planificación estratégica se encuentra en un nivel regular, representando el 34% de la planificación estratégica en estado de un nivel malo, mientras que el 17,4% de los trabajadores indicó que el plan estratégico estaba en un buen nivel. Es decir, debido a la falta de seguimiento del área responsable, es necesario cumplir con la realización del plan en el tiempo predeterminado.



**Tabla 4**

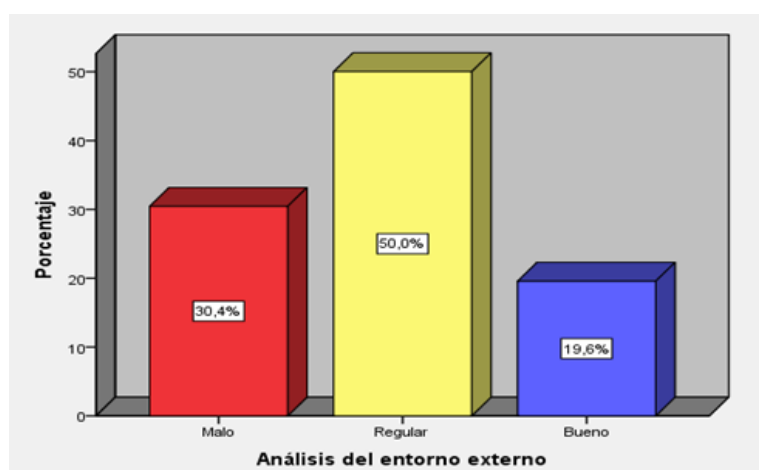
*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión análisis del entorno externo.*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	14	30,4%
	Regular	23	50,0%
	Bueno	9	19,6%
	Total	46	100%

*Nota.* Esta tabla expresa que la dimensión análisis del entorno externo alcanzo un 50,0% en el nivel regular.

**Figura 5**

*Percepción de análisis del entorno externo*



*Nota.* El grafico representa los diferentes porcentajes en los que ocupan cada nivel de la dimensión análisis del entorno externo.

Con respecto a la Tabla 4 y figura 2, en 2018, el 50% de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión en San Juan de Lurigancho indicó que el análisis del entorno externo se encontraba en un nivel normal, mientras que el análisis del entorno externo fue del 30,4%. Las cooperativas de ahorro y crédito indicaron que el análisis del entorno externo estaba en un nivel malo, mientras que el 19,6% de los trabajadores indicó que el análisis del entorno externo estaba en un buen nivel. Es decir, es necesario realizar un comunicado para el desarrollo social de los microempresarios y socios.

**Tabla 5**

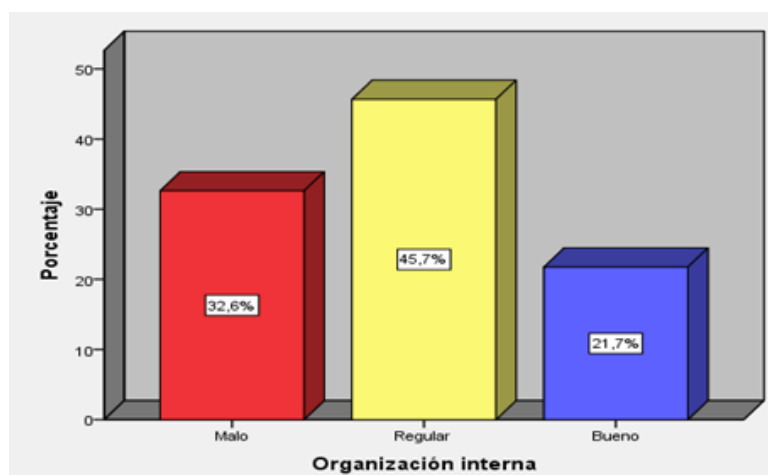
*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión organización interna.*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	15	32,6%
	Regular	21	45,7%
	Bueno	10	21,7%
	Total	46	100%

*Nota.* Esta tabla expresa que la dimensión la dimensión organización interna. alcanzo un 50,0% en el nivel regular.

**Figura 6**

*Percepción de organización interna*



*Nota.* El grafico representa los diferentes porcentajes en los que ocupan cada nivel de la dimensión organización interna.

Con respecto a la Tabla 5 (Figura 3), en 2018, el 45,7% de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión en San Juan de Lurigancho (San Juan de Lurigancho) manifestó que la organización interna estaba en un nivel fijo, contabilizando los ahorros. organización El 32,6% de los trabajadores de nivel medio y las cooperativas de crédito indicaron que su organización interna estaba en un mal nivel, mientras que el 21,7% indicó que su organización interna estaba en un buen nivel. Es decir, es necesario aumentar la conciencia de los recursos humanos y las mejores capacidades de desarrollo de sus cooperativas.

## V. DISCUSIÓN

En esta investigación se determinó que el 47,8% de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión de San Juan de Lurigancho, manifiestan que el planeamiento estratégico es de nivel regular. Por lo tanto, hay una similitud con la tesis de Aramburú (2017) en donde se halla que 32,5% de los colaboradores señalan que el planeamiento estratégico es regular, lo cual afecta en su situación laboral. Así mismo en ambos casos se visualiza que el tema de Planeamiento estratégico es regular. Los investigadores, llegaron a un nivel de medición que se aproxima. por lo tanto, el planeamiento es un factor determinante que influye en el comportamiento del trabajador hacia las nuevas funciones que la Cooperativa establece. Es una variable que nos ayuda a determinar grado de conocimientos, actitudes y habilidades del trabajador, en alguna manera esto influye en la forma de sentir y de vivir de cada uno de los trabajadores.

También basa en la teoría de Vidal (2018) se determine como autónomo. gracias al cual el individuo obtiene los conocimientos necesarios para elevar su nivel de vida y productividad; ya que por medio del planeamiento estratégico los colaboradores reciben una adecuada atención en los lineamientos laborales, así como también su orientación oportuna en las estrategias en la gestión laboral. Y obtuvo en su investigación los siguientes: El 24.39% de los colaboradores percibieron es muy eficiente, el 47.97% un nivel eficiente y un 27.64 un nivel poco eficiente. , (b) El 30.89% de los colaboradores percibieron un nivel muy eficiente y un 24.39% un nivel poco eficiente., (c) El 22.72% de los colaboradores percibieron un nivel muy eficiente en la dimensión un 44.72% un nivel eficiente y un 32.52% un nivel poco eficiente y (d) El 20.33% de los colaboradores percibieron un nivel muy eficiente en la dimensión implementación de las estrategias, el 42.28% un nivel eficiente y un 37.40% un nivel poco eficiente.

En el objetivo específico 1, se establece que el 55.6% de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y crédito San Hilarión de San Juan de Lurigancho manifiestan que una adecuada planificación estratégica en la organización es regular. Sin embargo. esto tiene una similitud con la tesis de Herrera (2015) quienes afirman que el 82% cuenta con un modelo regular. Considerando que su población son todos trabajadores, 40 personas. Es limitado porque las personas que trabajan en la cooperativa no tienen claro los objetivos que persigue la cooperativa,

desperdician sus esfuerzos porque no está orientado a lograr estos objetivos, porque todos los miembros de la cooperativa tienen metas claras y metas a alcanzar. Todos sus esfuerzos son redundantes, lo que genera duplicación, por otro lado, desconocen la existencia de estructura interna o estructura organizacional.

En el objetivo específico 2, establece que el 60% de los trabajadores en cooperativas de ahorro y crédito. Muestran una actitud regular. Sin embargo, existen similitudes con el trabajo de Alava (2015), que afirma que el 50% de los trabajadores realizan su desempeño habitual en las tareas que realizan. Utilizando métodos descriptivos no experimentales, agrupando a todas las personas que cumplen los siguientes criterios, representados por 15 personas, antes de la escala, tomando como muestra a todos los trabajadores, se concluye que la situación interna de cada empresa debe fortalecer la relación entre gerentes y trabajadores. La relación existente, pero al mismo tiempo, se vio debilitada por la falta de planificación estratégica, por lo que se implementó una estrategia que incluía nuevas propuestas para expandir el mercado. Contribución al trabajo de investigación: Se desarrolló en el mismo departamento de la empresa de investigación actual, en una empresa de servicios. Se han establecido nuevos mecanismos de comunicación con el trabajador. a través de una retroalimentación incluyendo sus dudas y opiniones, siendo todo ello de gran ayuda para la continua mejora de sus gestiones.

Es decir, la actitud del trabajador influyó en el trabajo de equipo de la organización. puede ser crucial para el desarrollo de la cooperativa. Se baso en la tesis de Herrera (2015) se nos menciona que la mala actitud reflejada por parte de los colaboradores en sus funciones y como también la institución. se muestra con mayor debilidad para su labor en equipo.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primera: Se determinó que el 56% de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión de San Juan de Lurigancho 2018. Manifiestan que el planeamiento estratégico es regular. en la actualidad hay muchas instituciones financieras de diferentes empresas que sus colaboradores desempeñan diferentes tipos de funciones como: Caja. Plataforma. Promotores de créditos, todos tienen un desempeño personal donde ponen en función la capacidad de forma especial con el fin de generar confiabilidad para sus clientes. Consideran que el planeamiento estratégico es la etapa fundamental en toda organización empresarial, cuyo diseño se plasma en la práctica obteniéndose buenos resultados como también de una eficiente gestión.

Segunda: Por lo que se puede observar que un 55.6% de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión de San Juan de Lurigancho 2018, expresan que el ámbito externo en la planificación cuyos componentes manifiestan que es regular. En la empresa en su mayoría se siente que una adecuada planificación con fuentes externas a la organización es importante ya que se recomienda hacer un análisis FODA, y una adecuada aplicación en el desarrollo de la actividad. Para los colaboradores que son la pieza fundamental para sus clientes así obtener unos clientes satisfechos.

Tercera: Se verifica que un 38,7% de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión de San Juan de Lurigancho 2018, expresan que en planeamiento considera básico e indispensable la adecuación de los principios internos del Planeamiento estratégico, tales como la visión, misión, el FODA, etc., deben estar bien establecidos para una adecuada gestión y ser evaluados para su control de los objetivos propuestos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: Se recomienda al Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión de San Juan de Lurigancho 2018, que deben estar en constante seguimiento de la gestión y ver que se cumpla las estrategias aplicadas a la gestión y que influya de manera importante en el Centro laboral para alcanzar el mejoramiento continuo, para la satisfacción de la organización, colaboradores e inclusive de los asociados.

Segunda: Se recomienda que la planificación estratégica a nivel externo tenga relevancia y una dinámica coordinación con las instituciones de la localidad a fin de que la cooperativa tenga un desenvolvimiento adecuado y buscar ser reconocido por la función social que desempeña. Y organizar fórum institucional con la participación de estas instituciones.

Tercera: Se recomienda diseñar procedimientos de gestión de calidad con las fuentes de orden interno estructurados en el planeamiento estratégico, a través de proyectos de inversión, con un diseño adecuado de la visión, misión, ejes axiológicos, análisis y diagnóstico de la realidad de la cooperativa identificando plenamente los componentes del FODA.

## REFERENCIAS

- Alava, N. (2015). Plan Estratégico para el Desarrollo Empresarial de Radio Viva de la ciudad de Quevedo Periodo 2014 – 2017. (Tesis de Ingeniería). Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador.
- Acosta, J. & Prada, R. (2016). The Molds in Injection Process for the Achievement of Business Objectives. *Dimensión Empresarial*. 15, 169-182.<http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i1.1002>
- Aramburu, J. (2017). Planeamiento estratégico y productividad en los trabajadores administrativos de la Clínica Municipal de Santa Anita. Lima. 2015, (Tesis de Maestra en Gestión Pública). Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Arefieva, O, Piletska, S, Khaustova, V, Poberezhna, Z & Zyz, D. (2021). Monitoring the economic stability of the company's business processes as a prerequisite for sustainable development: investment and security aspects IOP Conference Series. *Earth and Environmental Science*. 628. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/628/1/012042>
- Baena, G. (2017). Metodología de investigación (3ª. Ed.). Cd. de México- México. Grupo Editorial Patria.
- Bazilio, J., Pereira, J., Figueira, M. & Silva, E. (2020). Generating meaningful conversation: World Café in strategic interprofessional planning in Continuing Education. *Revista Brasileira de Enfermagem*. 73, 1-5. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0279>
- Becchetti, L. & Cermelli, M. (2018). Empresas financieras y desarrollo humano integral análisis y soluciones. *Revista de Fomento Social*. 290, 325-348. <https://doi.org/10.32418/rfs.2018.290.1503>
- Cabanes, M. (2017). Una reflexión sobre la misión de la empresa: perspectiva financiera versus stakeholders. *Revista de Fomento Social*. 287, 872-887. <https://doi.org/10.32418/rfs.2017.287-288.1486>

- Carulla, J. (2017). Plan Estratégico de Ciencia Tecnología e Innovación del Sector Agropecuario Colombiano para la Agroindustria (PECTIA) y Sistema Nacional de Innovación Agropecuario (SNIA). *Revista de la Facultad de Medicina Veterinaria y de Zootecnia*. 64, 9. <http://dx.doi.org/10.15446/rfmvz.v64n2.67208>
- Cuissi, K. & Mussi, A. (2017). Informação e conhecimento, ambiente interno e interação externa – qual a relação desses Fatores com os resultados da inovação? *Revista Alcance (Online)*. 24, 227-242. <https://doi.org/10.14210/alcance.v24n2.p227-242>
- Da Rosa, R., Matheus, L., Gomes, M., Campos, J. & Da Costa. C. (2019). A Survey on Global Management View: Toward Combining System Monitoring, Resource Management, and Load Prediction. *Journal of Grid Computing*. 17, 473-502. <https://doi.org/10.1007/s10723-018-09471-x>
- Echevarría, O., Abrego, D. & Melchor, J. (2018). Corporate social responsibility in affective brand image and brand reputation. *Innovar*. 28, 133-148. <https://doi.org/10.15446/innovar.v28n69.71703>.
- Fraile, E., Jiménez, A. & Delgado, J. (2017). El proceso de gestión de la RSC. Estudio de caso. *Revista Latina de Comunicación Social*. 72, 1063-1084. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2017-1208>.
- Henao, D., Giraldo, A. & Yepes, C. (2018). Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*. 17, 69-80. <https://doi.org/10.11144/javeriana.rgps17-34.iecp>
- Hernández, Cristian G. (2019). Planeamiento estratégico prospectivo: métodos MACTOR y SMIC. *Dimensión Empresarial*. 18(1). [https://doi.org/10.15665/dem.v18i\(1\).2127](https://doi.org/10.15665/dem.v18i(1).2127)



- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Herrera, S. (2015). Plan estratégico y Desarrollo Organizacional para la Cooperativa de Transporte Gilberto Zambrano, del Cantón la Concordia Provincia de Santo Domingo de los Tsachilas, (Título de Ingeniera en Empresas y Administración de negocios) Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes – Ecuador.
- Hitt, M. Ireland, D. y Hoskisson, R. (2015). Administración Estratégica, competitividad y globalización: conceptos y caos. México: Cengage Learning.
- Iturrate, D. & Fernández, M. (2019). Opinión pública e innovación: una exploración de las percepciones y actitudes de la sociedad española ante la innovación. *Revista Española de Documentación Científica*. 42, 1-19. <https://doi.org/10.3989/redc.2019.3.1564>
- Jiménez, A. & De la Guardia, E. (2017). Revision of internal branding concept: the transmission of the brand promise to clients by employees. *Grafica*. 5, 29-37. <https://doi.org/10.5565/rev/grafica.68>.
- López, J., Alfaro, A., Díaz, C., Villareal, M. & Pedraza, V. (2017). Internationalization in the mission and vision of the main Mexican companies. *Dimensión Empresarial*. 16, 165-181. <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1493>.
- Lugoboni, L., Alencar, E., Moreira, M. & Chiroto, A. (2018). ALINHAMENTO ENTRE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL: ESTUDO EM EMPRESAS DO TERCEIRO SETOR COM ATIVIDADE HOTELEIRA. *Podium*. 7, 79-105. <http://dx.doi.org/10.5585/podium.v7i1.244>
- Marulanda, N. & Gonzáles, H. (2017). Operations Strategic Objectives and Decisions as Support for Lean Manufacturing. *Dimensión Empresarial*. 16, 29-46. <http://dx.doi.org/10.15665/dem.v16i1.1233>

- Medina, M. & Verdejo, A. (2020). Validity and reliability in student learning evaluation throughout active methodologies. *Alteridad*. 15, 270 - 284. <https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.10>
- Velásquez, M. (2019). Auditoría interna como herramienta pedagógica para las organizaciones. *Signos*. 11, 145-160. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2019.0001.09>
- Veloso, M. (2015). Plan estratégico de desarrollo organizacional para la optimización de la empresa EC Venezuela C.A.: Municipio el Hatillo, año 2016, (Tesis de Administración) Universidad Nueva Esparta, Venezuela.
- Vidal, J. (2018). El planeamiento estratégico en una empresa del sector textil exportador de Lima, 2017, (Tesis de maestro en Administración de Negocios-MBA) Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Villamizar, C.& Villegas, A. (2021). Análisis situacional y generación de un mapa estratégico para el incremento del mercado potencial en una institución prestadora de salud. *Revista CIFE*. 23, 38. <https://doi.org/10.15332/22484914.6135>
- Villaorduña, F. (2017). Planeamiento estratégico y la gestión de las comisiones del Congreso de la República (Tesis de maestra en Gestión Pública) Universidad César Vallejo, Lima Perú.

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Matriz de consistencia

Planeamiento estratégico de recursos humanos en la cooperativa de ahorro y crédito San Hilarión de San Juan de Lurigancho, 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA DE INVESTIGACION
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>				
¿Cuál es el nivel de planeamiento estratégico de recursos humanos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión, San Juan de Lurigancho, 2018?	Determinar el nivel de planeamiento estratégico de recursos humanos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión, San Juan de Lurigancho, 2018.		Análisis de entorno externo	Exploración Monitoreo Evaluación	<b>Tipo de investigación:</b> <b>Tipo:</b> Aplicada <b>Nivel:</b> Explicativo <b>Población:</b> Los trabajadores de recursos humanos de la Cooperativa de Ahorro y crédito San Hilarión, San Juan de Lurigancho. <b>Muestra:</b> 46 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y crédito San Hilarión, San Juan de Lurigancho. <b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</b> Encuesta
<b>Problema Específicos:</b>	<b>Objetivo Específicos:</b>				
¿Cuál es el nivel de entorno externo de recursos humanos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión, San Juan de Lurigancho- 2018?	Establecer el nivel de entorno de recursos humanos externos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión, San Juan de Lurigancho, 2018.	Planeamiento estratégico de recursos humanos	Organización interna	Visión Misión Objetivo FODA	
¿Cuál es el nivel de la organización interna de recursos humanos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión, San Juan de Lurigancho- 2018?	Determinar el nivel de organización interna de recursos humanos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión, San Juan de Lurigancho, 2018.				

## Anexo 2

### Matriz de operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Nivel y rango por dimensiones
Planeamiento estratégico	Hitt, Irelandy Hoskisson (2015) definió como: “proceso gerencial de desarrollar y mantener una dirección estratégica que pueda alinear las metas y recursos de la organización con sus oportunidades cambiantes de mercadeo” (p. 45).	El planeamiento estratégico está constituido por dos dimensiones, siete dimensiones y 28 ítems.	Análisis de entorno externo	Exploración	1,2,3,4,5,6	Ordinal El inventario está compuesto por 28 ítems de escala Likert:  Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Malo 14 - 31 Regular 32 - 50 Bueno 51 - 70
				Monitoreo	7,8,9,10,11		
				Evaluación	12,13,14		
			Organización interna	Visión	15		
				Misión	16		
				Objetivo	17,18,19,20,21		
				FODA	24,25,26,27,28		

### Anexo 3.

## Instrumento para evaluar la variable de Planeamiento Estratégico



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

A continuación, se presenta un conjunto de diferentes situaciones que tratan sobre diversos aspectos de la actividad de los jefes. Indíquenos la frecuencia con que se presentan dichos aspectos, para ello debe utilizar la siguiente escala:

Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas. Trate de presentar la respuesta que le resulte natural, contestando a todas las preguntas respecto a la labor que realiza como los jefes.

DIMENSIÓN	N.º	Ítems	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: ANÁLISIS DE ENTORNO EXTERNO</b>	1	En la cooperativa se planifican actividades que estén orientadas a fortalecer las relaciones con la comunidad.					
	2	La institución se caracteriza por adaptarse a los cambios y necesidades que requiere la comunidad.					
	3	Los jefes exploran la realidad y problemática para reflexiona sobre los riesgos y oportunidades de su decisión.					
	4	Los jefes se caracterizan por evaluar los riesgos y oportunidades de cada una de las decisiones que toman.					
	5	En la institución se actúa de manera apropiada ante las distintas situaciones que se presentan en la gestión de la escuela.					
	6	Los jefes de la institución se encargan de monitorear el correcto desarrollo del personal, con el propósito de brindar una buena imagen a la comunidad.					
	7	Los jefes como representantes de la entidad prestan especial atención a las sugerencias y reclamos de los usuarios.					
	8	En la Institución están convencidos de la importancia de cuidar la buena imagen de la institución ante la comunidad.					
	9	Los jefes promueven una cultura de planeación, evaluación y rendición de cuentas en el marco de la gestión estratégica.					
	10	Nuestra institución brinda una imagen de ser una organización seria, responsable y organizada.					
	11	Como equipo buscamos en forma permanente identificar las situaciones del entorno que puedan afectar el funcionamiento de la institución.					
	12	Establecemos relaciones con instituciones de la comunidad para potenciar el proyecto educativo institucional.					
	13	La institución cuenta con un plan de supervisión para evaluar las necesidades y requerimientos de los usuarios.					
	14	En mi institución se organizan actividades que involucren la participación de otras instituciones para mejorar la gestión institucional.					
<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN INTERNA</b>	15	Dentro de la organización conozco ampliamente la visión de la institución.					
	16	Conozco cual es la misión de la institución.					
	17	Los objetivos planifican buscando el desarrollo de la institución.					
	18	En la institución se diseña un plan de monitoreo y supervisión de las actividades.					
	19	El acompañamiento para los colaboradores está previamente definido.					
	20	Los trabajadores saben con anticipación como van a ser evaluados y con qué criterios supervisados.					
	21	La institución controla el uso de los recursos y materiales que brinda a los trabajadores.					
	22	El Proyecto de la institución se elabora con la participación de todo el personal y la comunidad.					
	23	Al diseñar el plan de trabajo se toma con bastante cuidado la concordancia con el proyecto institucional.					
	24	La matriz FODA es utilizada por todos los niveles y áreas de trabajo.					
	25	El equipo de los colaboradores recibe orientación en los procesos de planificación.					
	26	En su institución se establecen los mecanismos de trabajo apropiados para la elaboración de los planes de trabajo en su institución.					
	27	Por lo general la planificación de las normas y reglamentos se realiza tomando en cuenta los objetivos institucionales.					
	28	En la institución educativa se pone especial cuidado en la elaboración del FODA institucional					

### Anexo 3

#### Base de dato de la prueba piloto

Planeamiento estratégico																												
Análisis del entorno externo														Organización interna														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4
2	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
3	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
8	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
9	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4
10	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4
11	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	5	3
12	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
15	1	3	2	2	3	3	1	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3

## Anexo 4

### Resultado de la confiabilidad de planeamiento estratégico

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	28

### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	1,136,667	183,095	,740	,951
VAR00002	1,137,333	196,924	,490	,953
VAR00003	1,134,667	188,124	,771	,950
VAR00004	1,134,000	189,400	,695	,951
VAR00005	1,136,667	196,238	,569	,952
VAR00006	1,134,000	194,829	,599	,952
VAR00007	1,136,667	183,095	,740	,951
VAR00008	1,137,333	196,924	,490	,953
VAR00009	1,134,000	187,686	,769	,950
VAR00010	1,133,333	188,952	,701	,951
VAR00011	1,136,000	195,829	,547	,953
VAR00012	1,133,333	194,381	,604	,952
VAR00013	1,134,000	200,971	,456	,953
VAR00014	1,134,000	191,114	,695	,951
VAR00015	1,134,667	191,410	,814	,950
VAR00016	1,134,000	192,543	,720	,951
VAR00017	1,134,000	191,971	,750	,951
VAR00018	1,134,000	199,971	,254	,956
VAR00019	1,134,667	191,410	,814	,950
VAR00020	1,134,000	192,543	,720	,951
VAR00021	1,133,333	194,381	,604	,952
VAR00022	1,134,000	200,971	,456	,953
VAR00023	1,134,000	191,114	,695	,951
VAR00024	1,134,667	191,410	,814	,950
VAR00025	1,134,000	192,543	,720	,951
VAR00026	1,134,000	191,971	,750	,951
VAR00027	1,134,000	199,971	,254	,956
VAR00028	1,134,000	191,410	,814	,950

## Anexo 5: Validación según los expertos

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide El Planeamiento estratégico

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias			
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA
1	En la cooperativa planifica sus actividades que estén orientadas a fortalecer las relaciones con la comunidad.				X				X				X				X
2	La institución se caracteriza por adaptarse a los cambios y necesidades que requiere la comunidad.				X				X				X				X
3	Los jefes exploran la realidad y problemática para reflexionar sobre los riesgos y oportunidades de su decisión.				X				X				X				X
4	Los jefes se caracterizan por evaluar los riesgos y oportunidades de cada una de las decisiones que toman.				X				X				X				X
5	En la institución se actúa de manera apropiada ante las distintas situaciones que se presentan en la gestión de la escuela.				X				X				X				X
6	Los Gerentes de la cooperativa se encargan de monitorear el correcto desarrollo del personal, con el propósito de brindar una buena imagen a la comunidad.				X				X				X				X
7	Los jefes como representantes de la entidad prestan especial atención a las sugerencias y reclamos de los usuarios.				X				X				X				X
8	En la Institución están convencidos de la importancia de cuidar la buena imagen de la institución ante la comunidad.				X				X				X				X
9	Los jefes promueven una cultura de planeación, evaluación y rendición de cuentas en el marco de la gestión estratégica.				X				X				X				X
10	Nuestra institución brinda una imagen de ser una organización seria, responsable y organizada.				X				X				X				X
11	Como equipo buscamos en forma permanente identificar las situaciones del entorno que puedan afectar el funcionamiento de la institución.				X				X				X				X
12	Establecen relaciones con instituciones de la comunidad para potenciar el proyecto estratégico de la cooperativa				X				X				X				X
13	La institución cuenta con un plan de supervisión para evaluar las necesidades y requerimientos de los usuarios.				X				X				X				X
14	En mi institución se organizan actividades que involucran la participación de otras instituciones para mejorar la gestión institucional.				X				X				X				X



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias			
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA
<b>DIMENSIÓN 1: Análisis de entorno Externo</b>																	
<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN INTERNA</b>																	
15	Dentro de la organización conozco ampliamente la visión de la cooperativa.				X				X				X				X
16	Conozco cual es la misión de la institución.				X				X				X				X
17	Los objetivos planifican buscando el desarrollo de la institución.				X			X				X					X
18	En la institución se diseña un plan de monitoreo y supervisión de las actividades.				X			X				X					X
19	El acompañamiento para los colaboradores está previamente definido.				X			X				X					X
20	Los trabajadores saben con anticipación como van a ser evaluados y con qué criterios supervisados.				X			X				X					X
21	La institución controla el uso de los recursos y materiales que brinda a los trabajadores.				X			X				X					X
22	El Proyecto de la institución se elabora con la participación de todo el personal y los asociados.				X			X				X					X
23	Al diseñar el plan de trabajo se toma con bastante cuidado la concordancia con el proyecto estratégico.				X			X				X					X
24	La matriz FODA es utilizada por todos los colaboradores y áreas de trabajo.				X			X				X					X
25	El equipo de los colaboradores recibe orientación en los procesos de planificación.				X			X				X					X
26	En su institución se establecen los mecanismos de trabajo apropiados para la elaboración de los planes de trabajo en su institución.				X			X				X					X
27	Por lo general la planificación de las normas y reglamentos se realiza tomando en cuenta los objetivos institucionales.				X			X				X					X
28	En la cooperativa se pone especial cuidado en la elaboración del FODA institucional				X			X				X					X

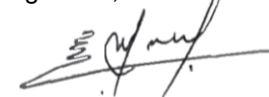
Observaciones: \_\_\_\_\_ Hay Suficiencia \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Lino Gamarra Edgar Laureano      DNI:32650876

Especialidad del validador: Dr. En Administración y Lic. En Educación. - Especialidad. Matemática e Informática

San Juan de Lurigancho, 10 de marzo de 2021



-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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 el planeamiento estratégico

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias			
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA
1	En la cooperativa planifica sus actividades que estén orientadas a fortalecer las relaciones con la comunidad.				X				X				X				X
2	La institución se caracteriza por adaptarse a los cambios y necesidades que requiere la comunidad.				X				X				X				X
3	Los jefes exploran la realidad y problemática para reflexionar sobre los riesgos y oportunidades de su decisión.				X				X				X				X
4	Los jefes se caracterizan por evaluar los riesgos y oportunidades de cada una de las decisiones que toman.				X				X				X				X
5	En la institución se actúa de manera apropiada ante las distintas situaciones que se presentan en la gestión de la escuela.				X				X				X				X
6	Los Gerentes de la cooperativa se encargan de monitorear el correcto desarrollo del personal, con el propósito de brindar una buena imagen a la comunidad.				X				X				X				X
7	Los jefes como representantes de la entidad prestan especial atención a las sugerencias y reclamos de los usuarios.				X				X				X				X
8	En la Institución están convencidos de la importancia de cuidar la buena imagen de la institución ante la comunidad.				X				X				X				X
9	Los jefes promueven una cultura de planeación, evaluación y rendición de cuentas en el marco de la gestión estratégica.				X				X				X				X
10	Nuestra institución brinda una imagen de ser una organización seria, responsable y organizada.				X				X				X				X
11	Como equipo buscamos en forma permanente identificar las situaciones del entorno que puedan afectar el funcionamiento de la institución.				X				X				X				X
12	Establecen relaciones con instituciones de la comunidad para potenciar el proyecto estratégico de la cooperativa				X				X				X				X
13	La institución cuenta con un plan de supervisión para evaluar las necesidades y requerimientos de los usuarios.				X				X				X				X
14	En mi institución se organizan actividades que involucran la participación de otras instituciones para mejorar la gestión institucional.				X				X				X				X

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias					
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA		
<b>DIMENSIÓN 1: Análisis de entorno Externo</b>																			
<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN INTERNA</b>																			
15	Dentro de la organización conozco ampliamente la visión de la cooperativa.				X				X				X				X		
16	Conozco cual es la misión de la institución.				X				X				X				X		
17	Los objetivos planifican buscando el desarrollo de la institución.				X			X			X				X			X	
18	En la institución se diseña un plan de monitoreo y supervisión de las actividades.				X			X				X				X			X
19	El acompañamiento para los colaboradores está previamente definido.				X			X				X				X			X
20	Los trabajadores saben con anticipación como van a ser evaluados y con qué criterios supervisados.				X			X				X				X			X
21	La institución controla el uso de los recursos y materiales que brinda a los trabajadores.				X			X				X				X			X
22	El Proyecto de la institución se elabora con la participación de todo el personal y los asociados.				X			X				X				X			X
23	Al diseñar el plan de trabajo se toma con bastante cuidado la concordancia con el proyecto estratégico.				X			X				X				X			X
24	La matriz FODA es utilizada por todos los colaboradores y áreas de trabajo.				X			X				X				X			X
25	El equipo de los colaboradores recibe orientación en los procesos de planificación.			X				X				X				X			X
26	En su institución se establecen los mecanismos de trabajo apropiados para la elaboración de los planes de trabajo en su institución.			X				X				X				X			X
27	Por lo general la planificación de las normas y reglamentos se realiza tomando en cuenta los objetivos institucionales.			X				X				X				X			X
28	En la cooperativa se pone especial cuidado en la elaboración del FODA institucional				X			X				X				X			X

Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ x ]     Aplicable después de corregir [ ]     No aplicable [ ]  
 Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Romero Pacora Jesús    DNI: 06253522  
 Especialidad del validador: Dr. En Administración

San Juan de Lurigancho, 10 de marzo de 2020

-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**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

## ANEXO 6: Autorización de la empresa



Lima 1 de Setiembre del 2018

Señores:

Universidad Cesar Vallejo

Asunto

AUTORIZACIÓN DE EJECUCIÓN DE TESIS

Habiendo revisado el proyecto de tesis titulado "Planeamiento estratégico de recursos humanos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión, San Juan de Lurigancho, 2018"; por la autora Rosalín Sánchez Calderón, la empresa autoriza la ejecución del proyecto descrito, así mismo nos comprometemos a brindar la información necesaria para la realización de la misma.

Atte.