



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Planeación estratégica en Caja Huancayo S.A., San Juan de Lurigancho

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Chavez Lopez, Lizet Milagros (ORCID: 0000-0003-3059-8114)

ASESORES:

Dr. Arce Álvarez, Edwin (ORCID: 0000-0003-3495-2950)

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Lima – Perú

2018

Dedicatoria

A mis queridos padres por su aliento incondicional para seguir mis objetivos y su motivación constante.

Agradecimiento

A Dios, a mi asesor por su guía y paciencia que permitió lograr nuestro objetivo. Y a la empresa Caja Huancayo donde se aplicó las encuestas.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	15
2.1. Tipo y diseño de investigación	15
2.2. Variables de operacionalización	16
2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.5. Procedimiento	21
2.6. Método de análisis de datos	21
2.7. Aspectos éticos	22
III. RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN	27
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	36
ANEXOS	52

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable planeación estratégica	16
Tabla 2: Validación de los cuestionarios de planeación estratégica	18
Tabla 3: Estadística de fiabilidad del cuestionario planeación estratégica	21
Tabla 4: Distribución de frecuencias de la variable planeación estratégica	23
Tabla 5: Distribución de frecuencias de la dimensiones intensidad estratégica	24
Tabla 6: Distribución de frecuencias de la dimensión diagnóstico organizacional	24
Tabla 7: Distribución de frecuencias de la dimensiones formulación de objetivos	25
Tabla.8: Distribución de frecuencias de la dimensiones ejecución de objetivos	25
Tabla 9: Distribución de frecuencias de la dimensiones evaluación de estrategias	26
Tabla 10: Confiabilidad del instrumentos	38

Índice de anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia	43
Anexo 2: Cuadro de especificaciones de variable Planeación Estratégica	45
Anexo 3: Instrumentos	46
Anexo 4 Validación del instrumento	48
Anexo 5: Acta de aprobación de originalidad de tesis	52
Anexo 6: Declaratoria de Originalidad del Autor	53
Anexo 7: Declaratoria de Originalidad del Asesor	54
Anexo 8: Acta de Sustentación del trabajo de tesis	55
Anexo 9: Autorización de Publicación en Repositorio Institucional	57

Resumen

La presente tesis se enmarcó en la línea de investigación Gestión de organizaciones. El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de Planeación estratégica en Caja Huancayo S.A., San Juan de Lurigancho. La investigación fue de tipo básica, descriptiva, no experimental. La población estuvo conformada por los trabajadores de la Caja Huancayo. La muestra estuvo conformada por 50 colaboradores. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario conformado por 30 ítems, y se utilizó el software estadístico SPSS versión 24 para procesar los datos. Los resultados de la investigación determinaron que la variable Planeación estratégica se reporta que el 20% de los trabajadores considera que es Buena, el 70% considera que es Regular y el 10% muestra un nivel Malo.

Palabras claves: planeación estratégica, objetivos, evaluación de estrategias.

Abstract

This thesis was framed in the line of research Management of organizations. The objective of the research was to determine the level of Strategic Planning in Caja Huancayo S.A., San Juan de Lurigancho. The research was basic, descriptive, not experimental. The population was made up of workers from the Caja Huancayo. The sample consisted of 50 collaborators. The technique used for collecting information was the survey and the instrument was the questionnaire made up of 30 items, and the statistical software SPSS version 25 was used to process the data. The results of the research determined that the Strategic Planning variable is reported that 20% of the workers consider it to be Good, 70% consider it to be Regular and 10% show a Bad level.

Keywords: strategic planning, objectives, evaluation of strategies.

I. INTRODUCCIÓN

En cuanto a la planeación estratégica a escala global en los últimos años, las empresas como las personas están tratando de encontrar un valor que las haga diferentes al resto para formular planes a corto y largo plazo que aseguren su supervivencia futura (George et ál., 2019, pp. 810-819). La planeación estratégica o gestión estratégica es la más importante en la práctica empresarial, ayuda a las organizaciones indagar, plantear, efectuar y evaluar sus decisiones multifuncionales, lo que les permitirá alcanzar sus metas y objetivos propuestos, desarrollar ventajas competitivas y lograr la sostenibilidad a un futuro (Kemp, 2018 pp. 682-697; Posch y Garaus, 2020 pp. 1-19). En España ha aumentado el número de cooperativas existentes debido a los ingresos generados por su comercialización en 2018, hay aproximadamente 25.000 cooperativas financieras, y el 20% de las cuales son cooperativas agrícolas, el número antes mencionado está aumentando gradualmente, por lo que se ha logrado dar empleo a aproximadamente 2 millones de ciudadanos españoles en diversos sectores económicos (Abad y Valls, 2018. pp. 87-120). Debido a que una organización es un grupo de vendedores, productores que realizan en conjunto actividades comerciales como comprar o vender y brindar un servicio de cualquier índole, la formación y establecimiento de organizaciones financieras es más común en el mundo debido a esta situación favorable. La denominada comercialización ha traído algunas ventajas, como un mayor volumen de ventas y oportunidades para una mayor satisfacción del cliente (Quintero-Arango 2017 pp. 146-159; Soulard *et al.*, 2018 pp. 189-200).

Asimismo, las empresas son la principal fuente que genera empleos y la base de la economía de todos los países de América Latina y el Caribe, proporciona diversos beneficios para el patrimonio de los países y la población (Boyko *et al.* 2018 pp. 2-6). Es decir que, mediante la planificación estratégica, la innovación tecnológica y la globalización los países latinoamericanos han convertido estas herramientas estratégicas en las más utilizadas por las empresas porque juegan un papel significativo en la toma de decisiones por parte de los gerentes de las empresas, ayudando a prevenir y solucionar posibles problemas. Se utiliza como modelo de aplicación en otras empresas multinacionales de todo el mundo, de esta forma las empresas líderes pueden aplicar de forma eficaz planes estratégicos de seguimiento y control en diversos campos (Payares, 2018 p.50-55; Kerzner, 2019 p. 1-57). El entorno interno de la organización está diseñado

para evaluar la competitividad de las áreas principales de una empresa (Peñafiel *et al.*, 2020 pp. 104-121). Las capacidades y la destreza de sus colaboradores, infraestructura y procesos organizacionales a adoptar las herramientas estratégicas necesarias para lograr un alto rendimiento, también puede adaptarse a las dificultades que trae el mercado y aprovechar oportunidades para resaltar fortalezas y corregir debilidades (Neis *et al.*, 2017 pp. 479-492). No muy lejos de nuestra realidad en Chile los trabajadores de diversos sectores económicos optan por incorporarse a una cooperativa financiera, por alguna razón, este grupo ha considerado la relevancia como la mejor opción; actualmente en 16 regiones de Chile, se ha establecido un modelo cooperativo estratégico con menos de 2 millones de socios, en los dos últimos años se ha observado que las cooperativas activas (dedicadas a diferentes actividades comerciales) han aumentado en un 47,12% (Ángel y Lozano, 2018 pp. 163-179).

Según, Gutiérrez y Álvarez (2020) indicó que la planeación estratégica de manera formal se inició en 1950, donde solo las empresas importantes aplicaban la planeación a largo plazo, hoy en día todas las empresas de gran magnitud en el mercado cuentan con algún tipo de sistema de planeación que aplican para el desarrollo de sus actividades. Según la coyuntura actual es una guerra entre empresas en el mundo, en la cual se asegura la supervivencia solo de las mejores pero que se debe tener en cuenta para poder sobrevivir a todos los escenarios posibles es contar con un plan estratégico. La primera serie de estudios sobre planificación estratégica realizada en Perú se inició en 1962, con el propósito de crear el Centro Nacional de Planificación Estratégica (Ceplan) siendo su objetivo el desarrollo económico, social y tecnológico. Hoy en día gracias a este desarrollo las empresas peruanas están logrando obtener participación en otros países, esto se debe a la buena administración y aplicación de sus estrategias por parte de los administradores, en especial las empresas de prestación de servicios financieros abarcando todas las regiones del país, otorgando créditos a las micro, pequeñas y medianas empresas logrando un crecimiento en el mercado financiero, utilizando los recursos tecnológicos que poseen para ser competitivos y obtener una ventaja frente a sus competidores (Gomera *et al.*, 2018 pp. 1-9; Bryson, 2018 p-35-76). Entonces se puede ver claramente que la planeación estratégica juega un papel destacado en el desarrollo a largo plazo de las empresas, por lo que el planeamiento estratégico puede brindar un mejor conocimiento organizacional, formulación de estrategias e ideas de trabajo futuro inciertas en base a los resultados obtenidos.

En lo que respecta a la situación problemática local en el entorno específico de la investigación, la empresa Caja Huancayo presenta inadecuada planeación estratégica, con un inadecuado manejo estratégico, deficiente diagnóstico, inadecuados objetivos, incumplimiento de objetivos, deficiente evaluación o control por parte de la gerencia mancomunada y el directorio, esto perjudica las agencias ubicadas en la zona de Lima, San Juan de Lurigancho, afecta directamente a las funciones del área comercial, existe una baja cultura organizacional, falta de comunicación con los administradores de la zona, esto ocasiona la baja productividad, pérdida de clientes, alto índice de morosidad de los clientes, bajo clima laboral, deficiencias en el trabajo en equipo y falta de compromiso por parte de los colaboradores, el aumento de la competencia hace que se descuiden de la planificación estratégica viendo alternativas de soluciones para seguir creciendo en el mercado. Por tanto, esta indagación tiene como propósito determinar el plan estratégico de Caja Huancayo San Juan de Lurigancho, estudiar la necesidad de reconsiderar su rumbo estratégico para mejorar el desempeño, y formular metas de mediano y largo plazo, en este ámbito de la competitividad la capacidad de adaptarse a los cambios, para crear y mantener modelos de crecimiento, conquistar las preferencias de los clientes y lograr resultados financieros y humanos a través de modelos de crecimiento de capital humano bien capacitados, que pueden analizar, evaluar y desarrollar para que la empresa funcione con eficacia.

En cuanto a los trabajos internacionales se tuvo en consideración la investigación realizada por Leyva *et al.* (2018) sobre Influencia de la planeación estratégica y habilidades gerenciales como factores internos de la competitividad empresarial de las Pymes. Cuyo objetivo de la investigación fue medir la influencia de la Planeación Estratégica y las habilidades gerenciales. Se realizó una investigación mixta. Como resultado del modelo estructural muestran que las habilidades gerenciales son un factor interno percibido por los emprendedores de las Mypes de Hermosillo, Sonora, y tienen un impacto significativo en la competitividad empresarial ($H1: \beta = -0.133; p < 0.05$). Concluyendo que hay influencia sobre competitividad empresarial por parte de la planeación estratégica y las habilidades gerenciales como factores internos de las Pymes. Aporte: La competitividad empresarial requiere de un equipo de gestión dinámico que necesita ser actualizado, abierto a los cambios organizativos y tecnológicos, y se da cuenta de la necesidad de tratar a los miembros de la organización como recursos que deben ser considerados primero.

En el trabajo de Chikwama (2016) tiene como objetivo determinar los factores que impulsan la Planificación estratégica en las Mypes, de Zimbabwe, asimismo establecer el impacto de las estrategias de planificación del desempeño empresarial. El método utilizado fue de métodos cuantitativos. Se utilizó un muestreo aleatorio estratificado proporcional de 150 pymes. El análisis demostró que los cuatro impulsores perceptivos (globalización, Propiedad corporativa) motivación, vitalidad ambiental, innovación y progreso Tecnología) tiene un impacto positivo y estadísticamente significativo en la adopción o práctica de planificación estratégica entre PYMES. Concluyendo que los propietarios y gerentes de PYMES priorizan el escaneo y Estrategias para mejorar el desempeño comercial de su empresa. El aporte de este estudio es de seguir impulsando una adecuada planificación estratégica enfocada en las Mypes.

En la investigación de Cáceres (2016) sobre la planificación estratégica como herramienta de gestión para el control administrativo financiero de proyectos cotizados en el sector público de la empresa ecuatoriana Dicoil, el objetivo es implementar planes estratégicos para alcanzar las metas. Utiliza métodos cuantitativos y su método de investigación es la literatura bibliográfica. La población incluye 368 trabajadores y 188 individuos para formar una muestra, y la técnica utilizada es la encuesta. Como resultado de acuerdo a las encuestas obtenidas se demostró que el 46% de los trabajadores no cuentan con un planeamiento estratégico, perjudicándolos al logro de los objetivos, el 34% de trabajadores se encuentran en proceso de elaboración, y el 20% de los encuestados si se encuentran realizando la planificación estratégica, esto nos facilita en la buena gestión de la organización. Concluyendo que al diagnosticar la planeación estratégica de la empresa se evidencio que existen debilidades que le impiden llegar al logro de sus objetivos. Aporte: las empresas deben perfeccionar y desarrollar un plan estratégico, esto no solo genera valor a los dueños de la empresa, sino también brinda estabilidad laboral. Por otro lado, puede ayudarnos a priorizar las principales fortalezas de la organización y buscar mejoras incrementales frente a los problemas que se presenten. Es necesario realizar análisis internos y externos y encontrar formas de lograr nuestros objetivos.

En cuanto a las investigaciones nacionales, la investigación, Suárez (2020) el propósito de la indagación fue determinar la relación entre la planeación estratégica y la comercialización de la Cooperativa Agraria Colpa de Loros en 2019. Se ha conformado la población involucrada en la encuesta con 484 socios. El método utilizado en la

investigación es el tipo básico de deducción hipotética, con diseño no experimental y métodos cuantitativos, nivel correlacional y corte transversal. Utilizó cuestionarios como instrumentos de recolección. El resultado de la evidencia obtenida fue el grado de correlación entre el plan estratégico y la comercialización, con un valor de 0,709, lo que indica que existe una relación positiva directa entre las variables, el grado de correlación es medio y el nivel de significancia bilateral es $p = 0,000$. Concluyendo que la aplicación de la planificación estratégica no produce resultados automáticos y efectivos, es decir que la planificación estratégica requiere un cambio en el modo de pensamiento basado en objetivos, que se puede lograr mediante la preparación intelectual efectiva de los profesionales estratégicos.

De igual manera, Vidal (2018) en su trabajo de 2017 sobre planificación estratégica en la empresa del sector textil de exportación de Lima, el objetivo es determinar el nivel de planificación estratégica que existe en la organización. Se realizó métodos cuantitativos, tipos sustantivo excitativo, con diseño no experimental y transversal. La población obtenida es de 180 colaboradores, la muestra es de 123 y la probabilidad es el muestreo. Usando tecnología de encuestas, esta es una herramienta de cuestionario verificada por los expertos. A través de los resultados obtenidos, el 24,39% de los socios cree que la planificación estratégica es muy eficiente, con una eficiencia del 47,97% y una ineficiencia del 27,64%. Se tuvo como conclusión que la planeación estratégica influye de gran importancia dentro del crecimiento de la empresa textil, para ello poco de los colaboradores implementan estrategias. El aporte que nos brinda esta tesis es que sugiere que se debe poner énfasis en realizar de manera temprana la planeación estratégica de la organización, debe ser entre áreas que se establecen, todos deben estar plasmados con la misma idea ya que la meta institucional es única.

Por su parte, Cascamayta (2018) en su tesis sobre la formulación de un planeamiento estratégico para la competitividad de la empresa de equipos de audio Rossi-Cusco tuvo como objetivo establecer la relación entre la planeación estratégica y la competitividad de la empresa. La parte metodológica de la investigación es cuantitativa, su diseño fue no experimental, transversal y descriptivo del tipo de investigación causal descriptiva. Por conveniencia, el muestreo es no probabilístico y los encuestados son el número total de trabajadores. Las herramientas utilizadas cuentan con dos cuestionarios: uno permite la evaluación y análisis de planes estratégicos con tres dimensiones:

diagnóstico estratégico, dirección estratégica y formulación de estrategias; el segundo permite el análisis de la competitividad con una dimensión: ventaja competitiva. El resultado obtenido fue que existe una relación significativa entre el plan estratégico y la competitividad de la empresa (cuadro Chi de Pearson = 0,018), lo que indica que estas dos variables están relacionadas. Concluyendo que se acepta la hipótesis alterna. El aporte es que la empresa de gestión empresarial debe diseñar un plan estratégico en función de sus metas a corto y largo plazo, diseñar un organigrama para definir la estructura jerárquica y elaborar documentos técnicos normativos.

De manera similar, Juárez (2018) en su artículo titulado Planificación estratégica de tecnologías de la información de Sunarp, su objetivo principal fue describir sus puntos de vista sobre los planes tecnológicos estratégicos. Mediante el método de analítico – sintético, se realizó la investigación fue tipo aplicada, siendo el nivel descriptivo y cuantitativo. El diseño utilizado es una sección transversal no experimental. La población estuvo formada por los 30 trabajadores, se realizó un censo es decir se aplicó a toda la población. Los resultados mostraron que el 33,3% de los encuestados dijo que la planificación estratégica es mala, regular para el 53,3% de los encuestados y para el 13,3% de los encuestados es buena. La conclusión es que es necesario implementar y capacitar herramientas estratégicas para tomar mejores decisiones. Aporte: Los planes de acciones deben ser implementados eficazmente dentro plan estratégico, los cuales deben ser regulados bajo la supervisión de los jefes, y ser compartidos hacia los empleados para que ellos puedan comprender la dirección estratégica y sus compromisos para cumplir con los objetivos de una organización.

El propósito de Sotil y Enrique (2018) es su tesis sobre planeamiento estratégico y la Gestión de la Calidad de la I. E. Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, Provincia de Huaura – 2016, cuyo propósito fue de determinar la relación entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad. La población fue de 86 personas. El método utilizado es descriptivo, no experimental. Su resultado descriptivo fue que el 38.4% de los encuestados indicaron está en un nivel eficiente, y los resultados inferenciales indicaron que existe una correlación entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad, que tiene correlación de Spearman, y su valor de retorno es 0.865, lo que significa muy bueno. Concluyendo que se acepta la hipótesis alterna propuesta. Recomendando que se debe continuar una serie de planificación estratégica para asegurar

la excelente calidad de la institución en la gestión. Aporte: las entidades educativas deben priorizar en sus planes la utilización de herramientas estratégicas para conseguir una calidad educativa, que resulte atractivo para lograr buenos beneficios.

También en la investigación de Curioso (2017) estudió la planificación estratégica y desempeño laboral de Sisegur en San Juan de Miraflores. El objetivo de esta investigación fue determinar el impacto del plan estratégico en el desempeño laboral. El estudio utiliza un método cuantitativo, un diseño transversal no experimental y un nivel descriptivo. La muestra se conformó por 30 trabajadores. Se estimó que el 56,7% de los trabajadores se encuentran de acuerdo que la empresa cuenta con planificación estratégica y un 26.7% se encuentran muy de acuerdo y representando el 16,7% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se concluye que es necesario aplicar la planificación a todos los puestos de la empresa ya que es una herramienta imprescindible para la gerencia. Aporte: Para lograr un buen resultado es necesario aplicar la planificación estratégica en todos los ámbitos, hoy en día se ha convertido en una herramienta valioso para todo el personal y colaboradores de una organización.

Según la investigación de Aramburu (2017) sobre planificación estratégica y la productividad de la Clínica Municipal Santa Anita, el propósito fue establecer un vínculo entre la planificación estratégica y la productividad. La muestra no probabilística se consideró a los 70 trabajadores. Los métodos utilizados son correlacionales y no experimental. Se utilizó la encuesta como técnica. Sus resultados indicaron que hay una correlación $r_h=0.815$, y una significancia bilateral $p = 0.000 < 0.05$, sus resultados descriptivos indicaron que el 32.5% de los trabajadores perciben un planeamiento estratégico regular. Concluyendo que a mejor planeación estrategia mejor productividad en los trabajadores. Se recomienda fomentar la creatividad para lograr los objetivos de innovación y realizar cambios comerciales para incrementar la productividad empresarial. Contribución: La creatividad actual es el requisito básico para que cualquier empresa sobreviva, por lo que los empleados deben ser creativos para asegurar su posición competitiva en el mercado y hacer frente a cambios constantes.

Asimismo, para la fundamentación de las variables de la variable planeación estratégica, se tiene la teoría de la administración científica, a la que se refiere la eficiencia de la fábrica, la aplicación y el desarrollo de métodos científicos pueden resolver problemas de acuerdo con la importancia de las diversas actividades. Uno de los

conceptos más importantes de la administración científica es la eficiencia, el clima laboral e investigación del tiempo y movimientos, esta teoría tiene como objetivo mejorar la eficiencia de las tareas y aumentar la eficiencia de los empleados. (Van, 2017 pp. 183-202). La teoría neoclásica, la característica de esta teoría es determinar los aspectos prácticos de la gestión administrativa, y buscar resultados reales, específicos y tangibles sin frenar la gestión administrativa, asimismo, se basa en coordinar, orientar y supervisar los esfuerzos conjuntos de los trabajadores. Un buen gerente hará su gestión impecable, lo que permitirá a los trabajadores utilizar eficazmente los recursos y la energía para lograr sus objetivos (Ferdous, 2017 pp.9). La Teoría de la administración por objetivos (APO) tiene como finalidad formular a través de la gestión los objetivos de la organización, así como también de cada etapa, con la coordinación de todas las áreas involucradas. El objetivo de la organización es una declaración escrita y un entendimiento de todos los miembros de la organización, dentro del plazo previamente determinado, cada objetivo debe ser realizable, medible, compatible y relevante (Każmierczyk y Aptacy, 2016 p.146).

Para las definiciones de la variable se tomó en cuenta de autores como: según Kachaner y Stewart (2016) precisa que un proceso que desarrolla todo el equipo directivo basado en la misión, visión y estrategias tangibles, reduciendo los problemas que se presentan y promoviendo la participación y compromiso de los trabajadores con la institución (p. 26-319). Por su parte, Salas y Yepes (2018) afirmaron que se define como la forma de vida de una organización que utiliza la planificación para lograr sus objetivos integrales de la empresa (p. 544-558). Asimismo, la planeación estratégica es una herramienta que no solamente sirve como guía sino también como filosofía de vida de la organización, prevención a modificaciones que se dan a largo plazo ya sean internos o externos (González y Rodríguez, 2019 pp. 1-15). También Kools y George (2020) indican que la planeación estratégica es de construir una clara, misión, visión, tomando en consideración los valores organizacionales y código de ética de las mismas. Asimismo, indican que la evaluación de los factores internos y externos, el análisis del sector industrial y los competidores; los objetivos planteados a un largo plazo permitirán seleccionar las estrategias más adecuadas que logre una mejor idoneidad de la organización en el ámbito general y esto permite a la vez alcanzar la visión organizacional (pp. 262-264).

Por otro lado, la planeación estratégica es un conjunto y secuencia de actividades que debe tener toda organización para lograr su visión proyectado tanto externo e interno. Es importante la participación de los trabajadores claves que cuentan con conocimientos y experiencias de actividades de negocio, que conozcan su principal competencia y demanda, y tengan la inquietud de desarrollar mejores capacidades para le empresa (Mallon, 2019 pp. 1408-1411).

Por su parte, Chiavenato (2017) afirmó que se trata de un proceso sistemático de formulación e implementación de planes para lograr metas u objetivos. En otras palabras, la planificación estratégica ayuda a desarrollar, formular y ejecutar estrategias organizacionales para su inserción. De igual forma, organizará las actividades necesarias para poner en práctica las decisiones y realizará una reevaluación sistemática para lograr resultados contrarios a las expectativas generadas. Asimismo, señaló que el plan estratégico tiene los siguientes niveles, por ejemplo: a) Plan estratégico: Tiene un alcance amplio y cubre a toda la organización. b) Plan táctico: abarca todas las áreas de la organización. c) Plan operativo: Cubre cada actividad, función específica y es de corto plazo (pp. 27-36).

Asimismo, la planeación presenta las siguientes características. La primera característica que se puede determinar claramente es la incertidumbre, debido a que, en la colectividad de los casos, el responsable de la gestión de una organización o empresa proporcionará informes no reales sobre su entorno, consumidores a la competencia y a situación general en cuanto a sus potencialidades. También en términos de potencial, la segunda característica que se puede determinar en el plan estratégico es la toma de decisiones, pues el gerente de la empresa debe basarse en la información disponible la cual puede ser reportes, informes estadísticos, volumen de producción y otros resultados similares. En este caso, el gerente asume el riesgo y hace y toma de decisiones que será la dirección de la organización. (Papke-Shields y Boyer-Wright, 2017 pp. 169-179).

Por otra parte, Li *et al.* (2019) precisan a los planificadores y estrategas de negocios designado consideran los objetivos estratégicos, las políticas, los planes y las decisiones estratégicas como los elementos básicos de la estrategia empresarial, a pesar de que cada una de ellas cuenta con distintos significados en sus culturas organizacionales a) La estrategia como plan, que sirven como acciones o lineamientos para resolver situaciones específicas, estas estrategias se formulan antes de las acciones y se formulan con un

propósito determinado. b) La estrategia como guía para la acción, presta más atención a los aspectos dinámicos competitivos, que es fundamental para vencer a los competidores. c) la estrategia como patrón, son intencionales, como un plan maestro o una operación específica, pueden dar a las personas la impresión de promoción sin llamar la atención de las personas, estas estrategias pueden ser el resultado de las acciones de las personas. d) La estrategia como puesto es un medio para posicionar una organización entre la organización y el ambiente. e) la estrategia como perspectiva, hacer que la organización tenga una mirada hacia el interior, considerando los pensamientos, comportamientos o la afinidad de los dos que viven en ella (pp. 2-23).

Así mismo, la importancia de la planificación estratégica, según Phadermrod *et al.* (2019) señaló que toda organización necesita formular claramente sus estrategias y lograr su misión y objetivos organizacionales; así también prestar especial atención a las debilidades y amenazas que pueden dañar a la empresa y consolidar las fortalezas y oportunidades ambientales (pp. 194-203). Por su parte, Stamevska *et al.* (2019) señaló que toda organización necesita contar con planes alternos de acción formular para lograr a las metas y objetivos organizacionales apegados a la realidad de la empresa, a través de la estrategia; y prestar especial atención a las debilidades y amenazas que pueden dañar a la empresa y consolidar ventajas y oportunidades ambientales (pp. 58-65).

En cuanto a las dimensiones del planeamiento estratégico se han considerado cinco dimensiones que fueron propuestos por Chiavenato (2017): a) Dimensión intención estratégica, se define como una afirmación convincente que la organización debe plasmar a donde se dirige con sus actividades que desarrolla y a la vez debe transmitir los objetivos que espera lograr con el largo de tiempo, y la intención estratégica es proporcionar a los empleados todos los niveles jerárquicos y departamentos, la justificación para su gestión, administración y proporcionar búsquedas de rendimiento únicas, importantes y superiores en relación a la competencia (p.47). También es el conocimiento de la organización que representa la resistencia principal de todos sus recursos propios, capacidades y habilidades para el cumplimiento de las metas dentro de un medio de la competencia. Por su parte esta dimensión tiene como indicadores: i) Misión como la afirmación de su propósito y alcance de cuál es el negocio de la empresa, ii) Visión que significa la imagen de la organización a un futuro preferentemente a un largo plazo, iii) La filosofía corporativa es la construcción de adentro hacia afuera y no

afectada por el entorno externo. Se encuentra conformada por esos principios, valores institucionales y metas (Chiavenato, 2017, Jiménez y Quintero, 2018 p. 219). b) Dimensión de diagnóstico organizacional. Se refiere al análisis del entorno o auditoría de posición al diagnóstico externo, para que se pueda diagnosticar el ambiente externo y la fuerza de los competidores relacionados. En la práctica, es responsable de evaluar los factores y fuerzas del entorno externo y su relación que existe a largo plazo y su impacto real en la organización. Del mismo modo, lo que se considera una de las males que aquejan a una organización depende en gran medida de la evaluación de los recursos de que dispone la organización (p. 64). Por su parte, González. (2018) afirma que se debe entender como una secuencia de pasos continua y sirve para formular y ejecutar estrategias en una organización, las cuales nos ayude a realizar una mejor toma de decisión para hacer frente a riesgos futuros (p. 1-2). Esto se comprueba si las decisiones tomadas fueron las mejores para hacer lo que se debió hacer poniendo en práctica de forma eficiente, esta dimensión tiene los siguientes indicadores. i) Peste. Es como el entorno contextual que evalúa los factores del entorno político, económico, demográfico, sociocultural, tecnológico y el entorno de recursos naturales, ii) Foda, consiste en un proceso donde se estudias las debilidades, oportunidades fortalezas y amenazas, en otras palabras es un instrumento analítico que permite trabajar con toda la información a fin de desarrollar con éxito un determinado proyecto, iii) Matriz Porter, es un proceso que permite identificar oportunidades para mejorar las estrategias y ventajas competitivas de nuestros competidores. Por su parte Chiavenato (2017) c) Dimensión formulación de objetivos. Se refiere al concepto de los objetivos, elaboración de estrategias para lograr las metas y la selección de recursos para acciones que se seguirán tomando para las metas deseadas, y se enfoca en el futuro de la organización. Estos son los requisitos que se aplican al proceso de planificación estratégica: metas, estrategias y acciones (p. 179). Esta dimensión tiene los siguientes indicadores. i) Naturaleza de los objetivos, El principal objetivo que presenta una organización es generar mayores ingresos por ende un incremento de utilidades, las empresas privadas son lucrativas. Las entidades siempre buscan objetivos que aseguren resultados tangibles y mejoras continuas. La mayoría de empresas persiguen varios objetivos y buscan la satisfacción y aceptación de las personas. ii) Interacción vertical de los objetivos, se refiere a la manifestación de la razón de ser de la organización se genera una escala de objetivos, estos a su vez se dividen en áreas de la organización hasta lograr establecer objetivos por áreas, equipos y personas, la mayoría considera el logro de los

objetivos como un todo integrado de la organización. iii) Interacción horizontal de los objetivos, se refiere a las interacciones que se mantiene en el mismo nivel jerárquico (pp. 180-182-193). d) Dimensión ejecución de objetivos. Esto significa que la ejecución de la estrategia es la suma de las tareas y decisiones necesarias para la puesta en marcha del plan estratégico. Es la fase mediante el cual la estrategia se pone en práctica mediante la implementación de planes, presupuestos, procedimientos, y mediante el desarrollo y las políticas (p. 258). Tiene los siguientes indicadores. i) Proyectos, se refiere a todos los proyectos implementados en todas las áreas de la organización; involucrando a todos y su duración varía dependiendo de la gravedad del caso. En cualquier caso, puede involucrar a una solo área, o puede llegar más lejos cruzando fronteras a través de asociaciones, alianzas o emprendimientos conjuntos. Estos elementos son temporales y tienen fechas de inicio a fin, y solo cuando alcancen sus metas, llegarán a una conclusión. ii) Programa son las estrategias orientadas a través de programas y un plan operativo relacionado con el tiempo, que puede denominarse programaciones. Básicamente consisten en planes relacionados con dos variables: tiempo y actividades que van hacer ejecutadas. iii) Los procedimientos son todas las actividades realizadas para completar los programas y asegurar que los procedimientos diarios reflejen los cambios definidos en la estrategia. Constituyen la secuencia de pasos o etapas que deben seguirse estrictamente para la ejecución de programas. Son una serie de gestiones detalladas que indican como realizar una actividad o tarea o lograr un objetivo predeterminado (p. 260). e) La dimensión de evaluación de estrategias se refieren a todos los métodos y criterios de la medición de desempeño a través de indicadores y métricas. Se trata de evaluar resultados estratégicos y compararlos con indicadores y métricas previamente establecidos y corregir de rumbo en tiempo real y cuando sea necesario. Dado que la planeación estratégica será coherente con el futuro en el largo plazo y porque no puede ser perfecto, este tipo de ajuste de ruta suele ser permanente y constante para mantenerlo siempre viable y confiable (p. 298). Los indicadores de esta dimensión son: i) Control de estrategias, este punto es el último paso del proceso administrativo que sirve esencialmente para validar que la actividad planteada está orientada hacia un fin establecido previamente, puede reflejarse si se están alcanzando los resultados esperados. El control está ligado al termino planeación, ya que todo control requiere un plan y este se refleje en resultados cuantitativos. Esto se da en todos los niveles de la organización actuando cíclicamente y repetitivo. ii) La auditoría de recursos y competencias se refiere a las aplicaciones del proceso de control y evaluación,

que describe la auditoría de los recursos disponibles para implementar el plan estratégico. La auditoría de recursos se divide en revisión de recursos y de marketing. Por otro lado, puede utilizar los recursos disponibles, la aplicación de recursos de marketing y la evaluación del funcionamiento de la cadena de valor de la organización. iii) Indicadores de eficacia organizacional, que se refiere a la evaluación del desempeño de la organización que van en función de los objetivos establecidos de la organización (pp. 303-310-313).

En lo que añade la investigación se justifica teóricamente porque, está basada en el conocimiento que se logra sobre el tema de la planeación estratégicas, al describir las características de la misma en una parte de la población, que permitirá profundizar y corroborar la teoría que la fundamenta. Además, servirá de base a futuras investigaciones relacionadas con el estudio. La justificación metodológica, es porque se emplea a la investigación el diseño no experimental – transversal correlacional, de enfoque cuantitativo, se construyó un instrumento que servirá para conocer la realidad de las empresas en términos de la planeación estratégica, es por ello que la herramienta que se utilizara para búsqueda y recopilación de información de 30 será la encuesta, esto permitirá conocer las diversas opiniones de los trabajadores en una determinada población, también servirá para realizar conclusiones y recomendaciones para la mejor toma de decisiones de la entidad estudiada. La justificación práctica se pone en evidencia cuando los resultados de esta investigación que permitieron detectar los aspectos que requieren mayor desarrollo en los trabajadores y a partir de esta información se plantean soluciones que favorecerán el desarrollo de la institución.

Por lo que se refiere la investigación realizada plantea responder la problemática general expresada en las siguientes preguntas, señalado en el problema general: ¿Cuál es el nivel de planeación estratégica en Caja Huancayo S.A., San Juan de Lurigancho? Y los problemas específicos en función de las tres dimensiones de la variable: a) ¿Cuál es el nivel de la intención estratégica en Caja Huancayo S.A., San Juan de Lurigancho?, b) ¿Cuál es el nivel diagnóstico organizacional en Caja Huancayo S.A., San Juan de Lurigancho?, c) ¿Cuál es nivel de la formulación de objetivos en Caja Huancayo S.A., San Juan de Lurigancho?, d) ¿Cuál es el nivel de la ejecución de objetivos en Caja Huancayo S.A. San Juan de Lurigancho? y e) ¿Cuál es el nivel de la evaluación de estrategias en Caja Huancayo S.A., San Juan de Lurigancho?

El objetivo general a lograrse en el presente estudio fue: Determinar el nivel de de planeación estratégica en Caja Huancayo S.A., San Juan de Lurigancho. Y los objetivos específicos en cuantos sus componentes: a) Determinar el nivel de intención estratégica en Caja Huancayo S.A., San Juan de Lurigancho. b) Determinar el nivel diagnostico organizacional en Caja Huancayo S.A., San Juan de Lurigancho. c) Determinar el nivel de la formulación de objetivos en Caja Huancayo S.A., San Juan de Lurigancho, d) Determinar el nivel de la ejecución de objetivos en Caja Huancayo S.A., San Juan de Lurigancho. e) Determinar el nivel de la evaluación de estrategias en Caja Huancayo S.A., San Juan de Lurigancho.

II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño de investigación

Con respecto el enfoque de la investigación es cuantitativo según Sánchez *et al.* (2018) el trabajo pertenece a una investigación cuantitativa ya que la recolección de la información es equivalente a medida, que significa medir números de acuerdo con ciertas cosas y eventos (p. 80).

De la misma forma el tipo de estudio es básico, porque intenta dar respuesta a cuestiones teóricas o sustantivas, cuyo propósito es describir, explicar, predecir o traducir la realidad, para buscar principios y leyes generales que organicen las teorías científicas (Sánchez *et al.*, 2018 p. 79).

En cuanto al nivel de esta investigación es descriptivo porque los investigadores buscan y recolectan información moderna (objetos de investigación) sobre condiciones previamente identificadas, en lugar de proponer manejo o control del tratamiento, y también Vincular con otras variables (Sánchez *et al.*, 2018 p. 80).

Seguidamente; el diseño de la investigación es no experimental, transversal, descriptivo. La investigación es no experimental porque no interfiere con la realidad, únicamente se observan hechos o fenómenos en el estado natural. Es transversal, porque la herramienta para medir variables se aplica una sola vez a la muestra. La investigación es descriptiva porque los comportamientos se describen en detalle por las características de los eventos o fenómenos observados (Sánchez *et al.*, 2018 p.81).



Figura 1. Esquema del diseño de investigación.

Donde:

M : Muestra

O : Medición de la variable Planeación estratégica.

2.1 Variables de operacionalización

Para la Variable X: Planeación estratégica

Definición conceptual

En cuanto a la planificación estratégica es un proceso continuo, se basa en la más amplia comprensión del futuro, se utiliza para tomar decisiones en el presente e implica riesgos futuros y por los resultados esperados, es una actividad necesaria para que la organización implemente práctica, involucra riesgos futuros. Tomar decisiones a través de una reevaluación sistemática y medir si los resultados cumplen con las expectativas (Chiavenato, 2017 p. 27)

Definición operacional

Así mismo la planeación estratégica es una variable categórica, cualitativa, de escala ordinal, policotómica. Se ha descompuesto en cinco dimensiones para realizar su medición.

Tabla 1

Operacionalización de la variable planeación estratégica

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y rango por dimensión	Nivel y rango
Dimensión estratégica	Misión	1,2		4-8 Malo	
	Visión	3, 4		9-13 Regular	
	Filosofía corporativa	5, 6		14-20 Bueno	
	Peste	7, 8		6-13 Malo	
Diagnostico organizacional	Foda	9, 10		14-21 Regular	
	Matriz Porter	11, 12		22-30 Bueno	Malo
	Naturaleza de los Objetivos	13, 14		4-8 Malo	20 - 45
Formulación de objetivos	Interacción Verticales de los Objetivos	15, 16	Nunca (1)	9-13 Regular	46 - 72
	Interacción horizontal de los Objetivos	17, 18	Casi nunca (2)	14-20 Bueno	Bueno
			A veces (3)		73 – 100
Ejecución de objetivos	Proyectos	19, 20	Casi siempre (4)	4-8 Malo	
	Programas	21, 22	Siempre (5)	9-13 Regular	
	Procedimientos	23, 24		14-20 Bueno	
Evaluación de estrategias	Control de estrategias	25, 26		4-8 Malo	
	Auditoria de recursos y competencia	27, 28		9-13 Regular	
	Indicadores de eficacia organizacional	29, 30		14-20 Bueno	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población, muestra y muestreo (criterios de selección)

Con respecto a la población de estudio, se define como la totalidad de algo que presenta las mismas especificaciones para ser estudiadas y teniendo como resultado una respuesta clara de lo que se busca para la toma de decisiones para un proyecto u otros tipos de estudio (Otzezn y Manterola, 2017 pp. 227-232).

Para ello; en esta indagación, se contó con una población de 50 trabajadores entre asesores de negocios que laboran en la empresa Caja Huancayo S.A. en el distrito de San Juan de Lurigancho

Criterios de selección:

A su vez los criterios de inclusión considerados para seleccionar la población fueron:

- Trabajadores hombres y mujeres que laboran en la empresa Caja Huancayo S.A., ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho
- Nombrados y contratados en el año lectivo

Los criterios de exclusión considerados fueron:

- Trabajadores que laboran en instituciones distintas a la empresa Caja Huancayo S.A.
- Trabajadores que hayan solicitado licencia por algún motivo.

Así mismo la muestra se determinó por muestreo probabilístico aleatorio simple por el cual se eligen al azar componentes de la población, en este proceso cada elemento tiene la misma posibilidad de ser elegido (Otzen y Manterola, 2017 pp. 227-232).

Según Sánchez *et al.* (2018) se conoce como aquel subgrupo extraído de la población el cual será analizada En cuanto a la muestra a considerar es la censal, porque se trabajó con el total de la población (p.93)

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

La técnica utilizada en la presente investigación fue la encuesta y para recoger los datos de la muestra se utilizó el instrumento cuestionario.

Ficha técnica de variable planeación estratégica

Nombre:	Encuesta de planeación estratégica
Procedencia:	Lima- Perú
Objetivo:	Medir el nivel de planeación estratégica
Administración:	Individual, colectivo
Duración:	Aprox. de 15 a 20 minutos.
Estructura:	30 ítems.

Nivel de escala calificación: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)

Cuestionario de planeación estratégicas

El instrumento utilizado para medir la planeación estratégica se elaboró un cuestionario que consta de 30 ítems, dividido en 5 dimensiones. En el Anexo 2 se detalla el cuestionario.

Por consiguiente, un instrumento de medición eficaz para medir su uso previsto (Lao y Takakuwa, 2016 p. 5). Por ello, utilizando la metodología de la Universidad Cesar Vallejo y el juicio de expertos en la materia, evaluaron las interrogantes detalladas en el cuestionario, demostrando así el nivel de validez.

Tabla 2

Validación de los cuestionarios de planeación estratégica

N°	Apellidos y nombres	Juicio
Experto 1	Dr. Illa Si huincha Godofredo Pastor	Aplicable
Experto 2	Dr. Rodríguez Galán Darién Barramedo	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Por consiguiente se muestra en la siguiente tabla la validación de expertos

<i>Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken</i>				
N° Ítems		□	DE	V Aiken
Ítem 1	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00

Ítem 2	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 3	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 4	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 5	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 6	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 7	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 8	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 9	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 10	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 11	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 12	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 13	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 14	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 15	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00

Ítem 16	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 17	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 18	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 19	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 20	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 21	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 22	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 23	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 24	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 25	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 26	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 27	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 28	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 29	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00

Ítem 30	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00

Fuente: Los investigadores

Según Hernández y Mendoza (2018) indico que la confiabilidad nos da a conocer lo útil que puede ser el instrumento para medir lo que realmente se necesita (p. 32). Para medir la confiabilidad de los instrumentos se realizó una prueba piloto con la participación de 20 trabajadores, obteniendo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.881, por lo cual se afirma que el cuestionario es confiable.

Tabla 3

Estadística de fiabilidad del cuestionario planeación estratégica

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	30

Fuente: Elaboración propia

3.5. Procedimiento

Con respecto al procedimiento de recolección de la información se realizó mediante la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la entidad. Para ello se realizó coordinaciones con el gerente de la institución, informándolo el propósito de estudio, el envío de los instrumentos se realizó enviando un enlace vía WhatsApp, solicitando la libre y voluntaria participación de los trabajadores. Las respuestas de los encuestados se almacenaron en una hoja de cálculo de Drive para ser analizados posteriormente, los datos recolectado fueron ordenados y organizado mediante el software MX-Excel y SPSS para su posterior procesamiento.

3.6. Método de análisis de datos

Según Sánchez *et al.* (2018) la estadística descriptiva se encarga de recolectar información. Esta investigación utilizó estadística descriptiva, los resultados se organizaron de acuerdo a las categorías establecidas en la operación y se presentan en forma de tablas y gráficos (p. 63).

3.7. Aspectos éticos

A propósito, para la recolección de la información se consideró la libre participación de los trabajadores, la confidencialidad de la información recolectada, asimismo, se respetaron los derechos de autor de las fuentes consultadas mediante el uso de normas APA para las citas y referencias. Por otra parte, esta investigación se realizó dentro de los parámetros establecidos por la Universidad Cesar Vallejo, se respetaron los derechos de autor, se citaron correctamente las fuentes de información y las encuestas aplicadas fueron confiables. Bajo la autorización de todos los participantes, se utilizaron métodos apropiados y cuantitativos, se investigaron las herramientas de recolección de datos, se evaluó la información obtenida y se supervisó el proceso de investigación por un asesor en todo el proceso del estudio.

Y se concluyó, correctamente con el cumplimiento del principio de honestidad, toda información que se muestra en la presente investigación, es verídica, por tanto, damos fe de que no se ha alterado ninguna información o respuesta.

III. RESULTADOS

Seguidamente se detallan los resultados obtenidos de la variable planeación estratégica y sus dimensiones.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de la variable planeación estratégica

Nivel	Rango	<i>f</i>	%
Malo	[20 – 45]	8	10%
Regular	[46 - 72]	68	70%
Bueno	[73 - 100]	10	20%
Total		50	100%

Fuente: La Investigadora

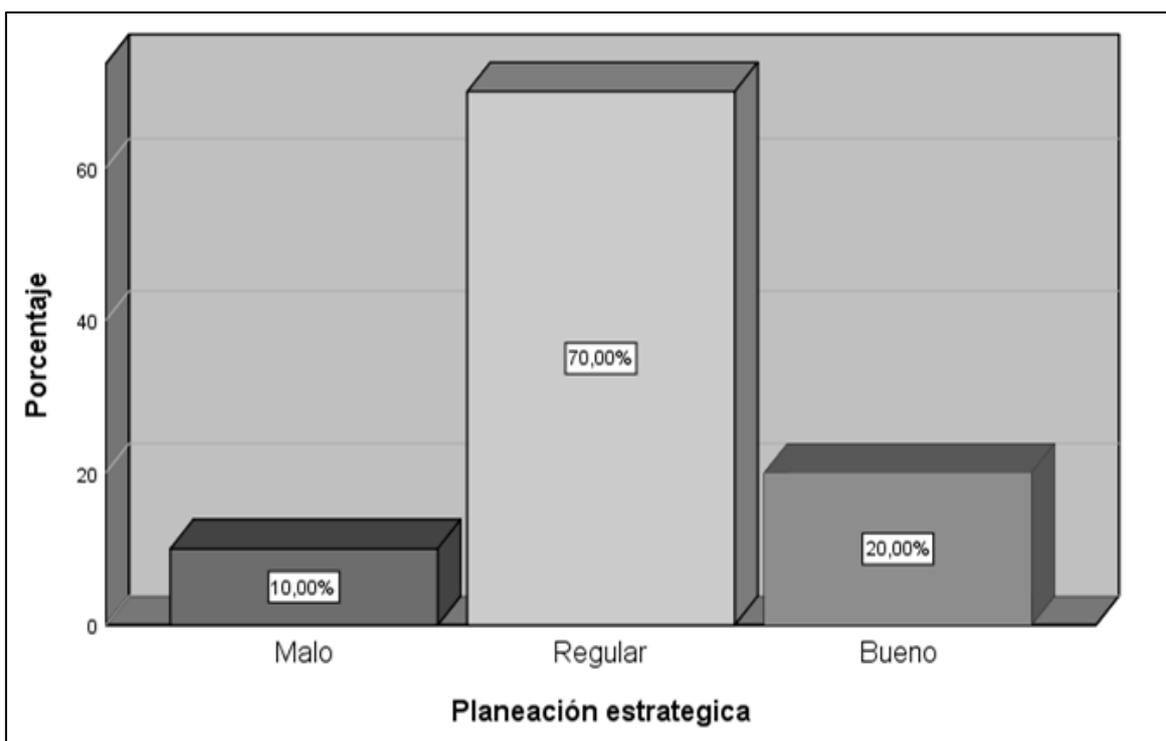


Figura 2. Niveles de la variable planeación estratégica

INTERPRETACIÓN

Con respecto a la tabla 4, se muestra los resultados de la variable planeación estratégica donde, el 10% de los trabajadores de Caja Huancayo considera que es malo, el 70% de los trabajadores considera que es regular, y solo el 20% considera que es buena. Es decir, los gerentes no sistematizan periódicamente la planificación hacia sus colaboradores, estos

inconvenientes se dan por falta de comunicación con las agencias que se encuentra fuera de la jurisdicción.

Tabla 5

Distribución de frecuencias de la dimensiones intención estratégica

Niveles	<i>f</i>	%
Malo	10	20
Regular	29	58
Bueno	11	22
Total	50	100

Fuente: La Investigadora

INTERPRETACIÓN

En cuanto a la tabla 5, se evidencia los resultados de la dimensión intención estratégica donde, el 20% de los trabajadores de Caja Huancayo considera que es mala, el 58% de los trabajadores considera que es regular, el 22% considera que es buena. Estos resultados indican que la empresa no está tomando el interés para fomentar los valores, misión y visión en sus colaboradores, ante esto ellos no se sienten identificados con la empresa.

Tabla 6

Distribución de frecuencias de la dimensión diagnostico organizacional

Niveles	<i>f</i>	%
Malo	15	30
Regular	28	56
Bueno	7	14
Total	50	100

Fuente: La Investigadora

INTERPRETACIÓN

De manera semejante en la tabla 6, se indican los resultados de la dimensión diagnostico organizacional donde, el 30% de los trabajadores de Caja Huancayo considera que la diagnostico organizacional es malo, el 56% de los trabajadores considera que la diagnostico organizacional es regular, el 14% considera que la diagnostico organizacional es bueno. Este resultado refleja que la empresa no está analizando la situación.

Tabla 7

Distribución de frecuencias de la dimensiones formulación de objetivos

Niveles	<i>f</i>	%
Malo	11	22
Regular	29	58
Bueno	10	20
Total	50	100

Fuente: La Investigadora

INTERPRETACIÓN

Igualmente, en la tabla 7 se establece los resultados de la dimensión formulación de objetivos obtenidos donde, el 22% de los trabajadores de Caja Huancayo considera que la formulación de objetivos es mala, el 58% de los trabajadores considera que la formulación de objetivos es regular y el 20% considera que la formulación de objetivos es buena. Esto datos reflejan que no se maneja cuadro de mando ni un estudio de mercado en donde se estandarice las metas de acuerdo a las zonas y así plantear metas alcanzables para el personal.

Tabla 8

Distribución de frecuencias de la dimensiones ejecución de objetivos

Niveles	<i>f</i>	%
Malo	6	12
Regular	29	58
Bueno	15	30
Total	50	100

Fuente: La Investigadora

INTERPRETACIÓN

De la misma forma en la tabla 8, se percibe los resultados de ejecución de objetivos y ejecución de objetivos obtenidos donde, el 12% de los trabajadores de Caja Huancayo considera que la ejecución de objetivo es malo, el 58% de los trabajadores considera que la ejecución de objetivos es regular, el 30% considera que la ejecución de objetivos es bueno.

Estos datos reflejan que los directivos no están planteando de forma correcta los programas para alcanzar las metas, ellos no toman en consideración la opinión de los colaboradores

Tabla 9

Distribución de frecuencias de la dimensiones evaluación de estrategias

Niveles	<i>f</i>	%
Malo	10	20
Regular	29	56
Bueno	12	24
Total	50	100

Fuente: La Investigadora

INTERPRETACIÓN

Por ultimo en la tabla 9, se percibe los resultados de la dimensión evaluación de estrategias obtenidos donde el 20% de los trabajadores de Caja Huancayo considera que la evaluación de estrategias es mala, el 56% de los trabajadores considera que la evaluación de estrategias es regular, el 24% considera que la evaluación de estrategias es buena. Estos datos reflejan que la gerencia no se está preocupando por los resultados de las evaluaciones, lo cual genera en el personal un malestar al no aplicar cambios

IV. DISCUSIÓN

Según la investigación de planeación estratégica de San Juan de Lurigancho Caja Huancayo S.A., la Tabla 4 muestra los resultados de las variables de planeación estratégica, en la que el 10% de los trabajadores piensa que las variables de planificación estratégica son malas, y el 70% de los trabajadores piensa que es justa. El 20% de los trabajadores piensa que esto es bueno. Es decir, los gerentes no sistematizan periódicamente la planificación hacia sus colaboradores, estos inconvenientes se dan por falta de comunicación con las agencias que se encuentra fuera de la jurisdicción. Estos resultados se asemejan con la tesis de Juárez (2018) sobre planeación estratégica, evidenciando que los encuestados que sus resultados predominaron los niveles malos y regulares, concluyendo que el plan de acción para la implementación efectiva del plan estratégico debe estar regulado bajo la supervisión del jefe, y todos los empleados deben comprender la dirección estratégica y su compromiso para lograr la estrategia. Por otra parte, también se asemeja con el estudio de Vidal (2018) sobre planeamiento estratégico en la empresa de Lima, a través de los resultados se evidencio que predomino el nivel eficiente. Se tuvo como conclusión que la planeación estratégica influye de gran importancia dentro del crecimiento de la empresa textil, para ello poco de los colaboradores implementan estrategias. En ambos casos se visualiza que la planeación estratégica predomino el nivel regular-eficiente, es decir que los trabajadores de ambas empresas aún no tienen muy en claro los objetivos y metas de sus entidades, y esto hace que la toma de decisiones no sea la correcta.

Para sustentar tales afirmaciones se ha recurrido a lo expresado por Chiavenato (2017) quien aporta que la planeación estratégica sirve para ejecutar las estrategias de la empresa con el fin de implementarlas según la empresa. Así también se sustenta por lo mencionado por Kachaner y Stewart (2016) quien estipula que todo el equipo directivo debe desarrollar un proceso basado en la misión, visión y estrategia práctica para reducir problemas y promover la participación y el compromiso de los trabajadores en la organización. También afirmó que esto se define como un estilo de vida organizacional que requiere dedicación para observar la dirección del desarrollo de la empresa. Asimismo, los resultados encontrados se sustentan con lo dicho Van (2017) se refiere a la aplicación y desarrollo de métodos científicos a través de la eficiencia de fabricación, los cuales pueden resolver problemas según la importancia de cada actividad. Uno de los

conceptos más relevantes en la gestión científica es la eficiencia, el clima laboral, la investigación del tiempo y el movimiento, esta teoría tiene como objetivo mejorar la eficiencia de las tareas y aumentar la eficiencia de los empleados. Esta apreciación permite inducir que Caja Huancayo S.A. necesita ejecutar el planeamiento estratégico como herramienta prospectiva para mitigar los efectos que pueden producir los diferentes factores internos y externos que afectan el diario que hacer empresarial.

De igual forma, en su objetivo específico 1, en la Tabla 5 se aprecia que la dimensión intención estratégica el 58.0% de los trabajadores en de Caja Huancayo S.A., indicaron que la intención estratégica es regular. Este resultado tiene una similitud con la tesis de Leyva *et al.* (2018) quien trabajo el impacto de la planeación estratégica y las habilidades gerenciales en la competitividad empresarial. Sus resultados de investigación muestran que existen diferencias comunes entre la estructura de las habilidades de gestión y sus respectivos indicadores (operaciones y gestión, gestión estratégica, planificación). Lo anteriormente señalado se fundamenta con lo dicho por Chiavenato (2017) quien indica que la intención estratégica es el conocimiento de la organización para aprovechar todos los recursos internos de la empresa, asimismo, es el proceso por el cual se analiza el presente y se proyecta el futuro de las organizaciones, por otra, también precisa que la intención estratégica se define como una declaración interesante de la organización que expresa sucintamente los objetivos a largo plazo que la organización espera alcanza. Entonces se puede decir que la intención estrategia dentro de la entidad de estudio aún no se analiza correctamente.

En su objetivo específico 2, en la Tabla 6 se observó que 56,0% de los trabajadores en Caja Huancayo S.A., señalan que el diagnóstico organizacional es regular. Los resultados de la presente investigación guardan relación con la tesis Curioso (2017) quien concluyo que el 56.7% de los trabajadores se encuentran de acuerdo que la empresa Sisegur cuenta con planificación estratégica y un 26.7 % se encuentran muy de acuerdo. Estos resultados nos ayudan que la empresa pueda poner mayor énfasis para lograr mejorar su planificación estratégica, implementar campañas, métodos y estrategias para lograr los objetivos institucionales.

Los puntos de vista antes mencionados son consistentes con los expresados por Chiavenato (2017) quien señaló que la planificación estratégica es un proceso para alinear las metas y recursos de la empresa mediante el desarrollo gerencial y la dirección

estratégica, de igual manera se considera un proceso continuo que ayuda para la toma de decisiones empresariales de manera sistemática y comprender tanto como sea posible sobre su naturaleza futura para lograr sus objetivos. Es por eso que toda la organización debe ser responsable de evaluar la situación de la empresa, sus conflictos, cuáles son los problemas en la empresa, su potencial y cómo seguir creciendo. Por otra parte, Asencio *et al.* (2017) define que el diagnóstico organizacional es un estudio que toda organización debe realizar, se encarga de evaluar el entorno de la empresa y todos sus factores para ver cómo se desarrolla.

Del mismo modo en su objetivo específico 3, en la Tabla 7 se muestra que el 58% de los trabajadores en Caja Huancayo S.A., señalaron que la formulación de objetivos es regular. Las conclusiones de la presente investigación tienen relación con el resultado con la tesis de Sotil y Enrique (2018) sobre planeamiento estratégico y la Gestión de la Calidad. Su resultado descriptivo fue que el 38.4% de los encuestados indicaron está en un nivel eficiente, indicando que debe continuar con la manera que ejercen planificación estratégica para asegurar la excelente calidad de la institución en la gestión. Estas apreciaciones nos llevan a incluir que a la aplicación de la formulación de objetivos en Caja Huancayo tiene que aplicarse con la colaboración del personal. Estos resultados se afirman con lo mencionado por Chiavenato (2017) quien sostiene que la formulación de objetivos, se refiere al concepto de metas, la estrategia para lograr las metas y la selección de recursos para seguir tomando acciones para las metas deseadas, enfocándose en el futuro de la organización.

Así mismo en su objetivo específico 4, en la Tabla 8 se indica que el 58,0% de los trabajadores en Caja Huancayo S.A., señalan que la ejecución de objetivos es regular. Los resultados de la presente investigación guardan relación con resultados de la tesis Aramburu (2017) sobre planificación estratégica y productividad, sus resultados descriptivos muestran que el 32,5% de los trabajadores aceptan planes estratégicos regulares. Así lo confirma el planteamiento de Chiavenato (2017), quien señaló que la ejecución de metas es la suma de las actividades y decisiones necesarias para ejecutar el plan estratégico, en esta etapa la estrategia se pone en práctica a través del desarrollo de políticas, planes, procedimientos y presupuestos.

Finalmente, en el objetivo 5; en la Tabla 9, se determinó que el 58,0% de los trabajadores de Caja Huancayo, manifiestan que la evaluación estratégica de objetivos es

regular. Estos datos se asemejan con la investigación de Cáceres (2016) sobre planificación estratégica como herramienta gerencial, cuyo resultado fue que el 34% de los colaboradores señalaron que se encuentran en proceso de elaboración de sus objetivos. Concluyendo que la entidad cumple regularmente con la ejecución de su objetivo tanto externo como interno. Para considerar los resultados nos basamos en lo expresado por Chiavenato (2017) quien señaló que la evaluación estratégica se refiere a todos los métodos y estándares para medir la evaluación del desempeño a través de indicadores y métricas. Se trata de evaluar los resultados estratégicos y compararlos con indicadores previamente establecidas y corregir el camino correcto en tiempo real cuando sea necesario. Dado que la planeación estratégica está alineada con el futuro a largo plazo y debido a que no puede ser perfecto, estos ajustes de la línea suelen ser permanentes y continuos; por lo tanto, siempre factibles y confiables. (p. 298).

V. CONCLUSIONES

Por consiguiente, se describen las siguientes conclusiones de la presente investigación

Primera: Según los resultados obtenidos se concluye que el 70% de los trabajadores de la empresa Caja Huancayo, 2018, manifiestan que planeación estratégica es regular, en la actualidad la institución realiza un plan estratégico basándose en los indicadores de las regiones centro, la cual ocasiona que no se aplique a la realidad de otras regiones. Según Chiavenato (2017) contar con un buen planeamiento nos ayuda a desarrollar, formular y ejecutar estrategias con la finalidad de insertarla y poner en práctica las decisiones en la organización, así mismo aspirar lograr las metas de la institución (p. 29).

Segunda: Se concluye que el 29% de los trabajadores de la empresa Caja Huancayo, 2018, expresan que la intención estratégica es regular. La institución no se preocupa por difundir de forma oportuna y continua la misión, visión y filosofía corporativa, la cual conlleva a un desinterés por parte de los trabajadores. Según la teoría de Chiavenato (2017) precisa que la intención estratégica es proporcionar razones justificables de gestión y entrega para que los trabajadores de todos los niveles jerárquicos busquen un desempeño único, importante y superior relacionado con sus competidores. Solo cuando todos los empleados y gerentes crean firmemente que los productos y servicios de nuestra empresa están motivados por su clara filosofía (misión, visión) se pueden lograr los objetivos anteriores, como una serie de principios y valores que definen las acciones organizacionales (p. 47).

Tercera: Se concluye que el 56% de los trabajadores de la empresa Caja Huancayo, 2018, manifiestan que el diagnóstico organizacional es regular. Es decir, los resultados diagnósticos interno no son compartidos con todos los trabajadores, por lo cual se genera perspicacia acerca del estado actual de la empresa. Por lo tanto, en la institución se requiere mayor comunicación con todos empleando la matriz Porter. La teoría de Chiavenato (2017) precisa que el análisis del entorno o revisión del trabajo se denomina diagnóstico externo, que puede diagnosticar el entorno externo y el poder de los

competidores. En la práctica, es responsable de evaluar los factores y fuerzas del entorno externo y sus relaciones duraderas y su impacto real en la organización, es decir, que utiliza diferentes herramientas estratégicas (p. 64).

Cuarta: Se identificó que el 58% de los trabajadores muestran que la formulación de objetivos es regular. Es decir, cuando la entidad propone objetivos, en su mayoría son difíciles de alcanzar a corto plazo, la cual ocasiona disconformidad por obtener buenos resultados. Así mismo Cáceres (2016) en su tesis realizado manifiesta que las empresas deben hacer un análisis internos y externos y encontrar formas de lograr los objetivos verticales y horizontales de la empresa. La teoría de Chiavenato (2017) indica que formular las estrategias para lograr los objetivos y la selección de recursos para continuar tomando acciones para las metas organizacionales. Estos son los requisitos que se aplican al proceso de planificación estratégica: metas, expectativas y acciones (p. 179).

Quinta: Se concluye que el 58% de los trabajadores de la empresa Caja Huancayo muestran que la ejecución de objetivos es regular. Es decir, que la empresa no propone proyectos que apunte a alcanzar las metas estratégicas. Asimismo, los procedimientos actuales no están especificados. La teoría de Chiavenato (2017) indica que la ejecución de una estrategia es la suma de las actividades y decisiones necesarias para implementar el plan estratégico. En esta etapa, la estrategia se pone en práctica mediante la implementación de planes, presupuestos y procedimientos, y mediante el desarrollo y las políticas (p. 258).

Sexta: Se concluye que el 56% de los trabajadores muestran que la evaluación de estrategias es regular. Es decir, los auditores no cumplen con realizar una auditoria eficiente por lo cual los resultados no permiten conocer adecuadamente las debilidades y fortalezas. Según Chiavenato (2017) señaló la evaluación estratégica contiene métodos y estándares para la medición del desempeño a través de indicadores. Se trata de evaluar resultados estratégicos y compararlos con indicadores previamente establecidos, y corregir la ruta correcta en tiempo real cuando sea

necesario. Dado que el plan estratégico está alineado en el largo plazo, y porque no puede ser perfecto, estos ajustes de ruta suelen ser permanentes y continuos para que siempre sean factibles y confiables (p. 298)

VI. RECOMENDACIONES

Finalmente tomando en cuenta los resultados logrados y conclusiones que se llegó en la presente tesis, se recomienda lo siguiente:

Primera: Se puede observar que la planeación estratégica en la empresa está enfocada en la región centro del Perú en donde la empresa tiene mayor posicionamiento, esto trae como consecuencia la pérdida de ingresar a nuevos mercados con la flexibilidad de financiamientos y así atraer nuevos clientes; por lo que se recomienda a los directivos tomen en cuenta las diferentes regiones para implementar un plan estratégico de acorde al mercado de la zona de San Juan de Lurigancho, que ayude a administrar de mejor manera sus recursos, rapidez en la aprobación de créditos y proyectarse a un futuro un poco más certero y con más mecanismos y estrategias para aprovechar sus oportunidades y contrarrestar amenazas.

Segundo: Se recomienda que los valores de los conceptos abstractos se dispersen en mayor medida, dificultando su asimilación. Esto es para hacerlos visibles a través de la práctica, el pensamiento o el pensamiento específico. En otras palabras, han encontrado un lugar en el trabajo diario de la empresa. Caja Huancayo tiene valores firmes, firmes y cohesionados, y lo más importante, han logrado lo esencial para su normal funcionamiento: identificar a sus colaboradores con estos valores, misiones y compromisos con la visión del sistema.

Tercero: Se recomienda a la gerencia y el directorio de Caja Huancayo deben realizar estudios constantes para evaluar el desarrollo y crecimiento del mercado, tomando en cuenta sobre todo aquellas regiones en donde no existe bancarización financiera. Así mismo, se recomienda analizar periódicamente a sus competidores directos para establecer sus metas, impartir directrices y/o realizar capacitaciones dirigidos al personal directivo de la institución.

Cuarto: Se recomienda a los gerentes dar facilidades a las agencias para la aprobación de gastos de Marketing por áreas con la finalidad de poder

brindar campañas de ventas para atraer nuevos clientes y esto ayude a que cada área de la institución se comprometa con el logro de los objetivos.

Quinto: Se sugiere establecer un programa que controle los objetivos del departamento de corto, mediano y largo plazo, y que los avances y resultados sean visualizados cada determinado periodo (semanal, mensual y trimestral) con el fin de llevar un seguimiento puntual de meta anual institucional, también se sugiere que cada colaborador de manera individual pueda revisar en cualquier momento su avance de colocaciones, mora, y cancelaciones de clientes y esto le ayude a un mejor control.

Sexta: Se recomienda a la Caja Huancayo contar con un socio estratégico permita tener mayor presencia a nivel nacional e internacional y a su vez, contribuye en el fortalecimiento de su capital con la finalidad de tener alternativas de estrategias para el cumplimiento e incremento de sus objetivos. También se sugiere brindar capacitaciones externas a los auditores con la finalidad de desarrollar un trabajo oportuno y eficiente.

REFERENCIAS

- Abad, E., y Valls, C. (2018). Análisis estratégico de la banca ética en España a través de Triodos Bank. Financiación de proyectos sociales y medioambientales. CIRIEC-España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 92, 87-120. <https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/66421/6422071.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Andía, W. (2017) *Manual de investigación universitaria*. Ediciones Arte y pluma. Lima Perú. <https://n9.cl/l3ev>
- Ángel, L. y Lozano, L. (2018). Estado del arte sobre problemáticas financieras en pymes: estudio para América Latina. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (85), 163-179. <https://journal.ean.edu.co/index.php/Revista/article/view/2056>
- Aramburu, J. (2017). *Planeamiento estratégico y productividad en los trabajadores administrativos de la Clínica Municipal de Santa Anita*. Lima. 2015. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5266/Aramburu_BJI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Boyko, A. A., Kukartsev, V. V., Lobkov, K. Y., y Stupina, A. A. (2018). Strategic planning toolset for reproduction of machine building engines and equipment. In *Journal of Physics: Conference Series 1015(4)* <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1015/4/042006/meta>
- Bryson, J. M. (2018). *Strategic planning for public and nonprofit organizations: A guide to strengthening and sustaining organizational achievement*. John Wiley & Sons. Canada. <https://cutt.ly/lkdV3Ig>
- Cáceres (2016) *Planificación estratégica como herramienta gerencial para el control administrativos financiero de proyectos de cotización con el sector público de la empresa Decil constructores integrales* [Tesis de maestría, Universidad de Ambato]. <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23251/1/T3660M.pdf>
- Cascamayta, J. L. (2018). *Planeación estratégica para la competitividad de la empresa Equipos Sonidos Rossi-Cusco 2018*. [Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo]. Repositoria de la UCV.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34041/cascamayta_pj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2017). *Planeamiento estratégico* (3^a ed.). México D.F.: McGraw-hill Interamericana editores.

Chikwama, RT (2018). *Prácticas de planificación estratégica: antecedentes y resultados del desempeño empresarial en las pequeñas y medianas empresas (PYME) de Zimbabwe*. [Thesis of master, University of Zimbabwe]. Repository of University of Zimbabwe. http://41.175.146.201/bitstream/handle/10646/3673/chikwama_strategic_planning_practices.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Curioso (2017). *Planificación estratégica y desempeño laboral de la empresa Sisegur, San Juan de Miraflores, Lima 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo] http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3145/Curioso_OLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ferdous, J. (2017). A Journey of Organization Theories: From Classical to Modern. *International Journal of Business, Economics and Law*, 12(2), 2289-1552. <http://ijbel.com/wp-content/uploads/2017/05/BUS-61.pdf>

George, B., Walker, R. M., y Monster, J. (2019). Does Strategic Planning Improve Organizational Performance? A Meta- Analysis. *Public Administration Review*, 79(6), 810-819. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/puar.13104>

Gomera, S., Chinyamurindi, W. T., y Mishi, S. (2018). Relationship between strategic planning and financial performance: The case of small, micro-and medium-scale businesses in the Buffalo City Metropolitan. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 21(1), 1-9. http://www.scielo.org.za/scielo.php?pid=S2222-34362018000100042&script=sci_arttext&tlng=es

González, M. S. (2018). *Gestión estratégica, innovación y prospectiva en comunicación*. Editorial Uoc, SL. Madrid. <https://www.doxacomunicacion.es/pdf/08.pdf>

González, J. y Rodríguez, M. (2019). *Manual práctico de planeación estratégica*. Ediciones Díaz de Santo.

- Gutiérrez, J. B. V., y Álvarez-Risco, A. (2020). Factores de éxito de MIPYMES del sector salud, ciudad de Huancayo–Perú, 2020. *Project Design and Management*, 2(2). <https://www.mlsjournals.com/Project-Design-Management/article/view/522>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (1.a ed.). México. Editorial Mc graw hill education.
- Jiménez, S. y Quintero, D. (2018). Capítulo 13: Gestión del conocimiento aplicado de la filosofía empresarial apoyado con Objetos Interactivos de Aprendizaje (OIA). Comité Editorial, 219. https://www.researchgate.net/profile/Marvin_Pena/publication/327032463_Tecnologia-e-innovacion-libro-citici2018/links/5b738cd292851ca6505dccc7/Tecnologia-e-innovacion-libro-citici2018.pdf?origin=publication_detail#page=219
- Juárez, F. (2018). *La planeación estratégica de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede central, Lima, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12712/J%c3%baarez_RFF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kachaner, N., King, K., y Stewart, S. (2016). Four best practices for strategic planning. *Strategy & Leadership*, 44(4). pp-26-31. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/SL-06-2016-0046/full/html?fullSc=1&fullSc=1&fullSc=1&mbSc=1>
- Każmierczyk, J., y Aptacy, M. (2016). The management by objectives in banks: the Polish case. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 4(2), 146. <https://search.proquest.com/openview/03edd98d94b116be85c4f9dcb6ede439/1?pq-origsite=gscholar&cbl=4916366>
- Kemp, R. (2018). *Strategic planning in local government*. Routledge. New York. <https://cutt.ly/skd1YD9>
- Kerzner, H. (2019). *Using the project management maturity model: strategic planning for project management*. John Wiley & Sons. Inc. New Yersey. <https://cutt.ly/rkdJAyX>
- Kools, M., y George, B. (2020). Debate: The learning organization—a key construct linking strategic planning and strategic management. *Public Money &*

Management, 40(4),

262-264.

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09540962.2020.1727112>

- Lao, T. y Takakuwa, R. (2017). Analysis of reliability and validity of a measuring instrument of the knowledge society and its reliance on information technology and communication. *Journal of Undergraduate Research*, 2(2).
<https://core.ac.uk/download/pdf/234019652.pdf>
- Leyva Carreras, A. B., Cavazos Arroyo, J., y Espejel Blanco, J. E. (2018). Influencia de la planeación estratégica y habilidades gerenciales como factores internos de la competitividad empresarial de las Pymes. *Contaduría y administración*, 63(3), 0-0.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422018000400003&script=sci_arttext&tlng=pt
- Li, Y., Li, Y., Pan, Y., y Han, H. (2019). Work-task types, stages, and information-seeking behavior of strategic planners. *Journal of Documentation*.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JD-01-2018-0015/full/html>
- Mallon, W. T. (2019). Does Strategic Planning Matter?. *Academic Medicine*, 94(10), 1408-1411.
https://journals.lww.com/academicmedicine/Fulltext/2019/10000/Does_Strategic_Planning_Matter_.8.aspx
- Neis, D. F., Pereira, M. F., y Maccari, E. A. (2017). Strategic planning process and organizational structure: Impacts, confluence and similarities. *BBR. Brazilian Business Review*, 14(5), 479-492. https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1808-23862017000500479&script=sci_arttext
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017) Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Papke-Shields, K. E., y Boyer-Wright, K. M. (2017). Strategic planning characteristics applied to project management. *International Journal of Project Management*, 35(2), 169-179.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0263786316302952>
- Payares, O. B. (2018). Planeación estratégica y sostenibilidad corporativa. *Conocimiento global*, 3(1), 50-55.
<http://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/27>

- Peñafiel-Loor, J. F., Pibaque-Pionce, M. S., y Álvarez-Indacochea, A. A. (2020). La planeación como herramienta en la administración de las empresas. *Revista Científica FIPCAEC* 5(5), 104-121. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/283>
- Phadermrod, B., Crowder, R. M., y Wills, G. B. (2019). Importance-performance analysis based SWOT analysis. *International Journal of Information Management*, 44, 194-203. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0268401216301694>
- Posch, A., y Garaus, C. (2020). Boon or curse? A contingent view on the relationship between strategic planning and organizational ambidexterity. *Long Range Planning*, 53(6), 101878. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0024630117304247>
- Quintero-Arango, L. F. (2017). Responsabilidad social empresarial en las empresas del sector minorista. *Clío América*, 11(22). <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/view/2436>
- Salas, J., y Yepes, V. (2018). Urban vulnerability assessment: Advances from the strategic planning outlook. *Journal of Cleaner Production*, 179, 544-558. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0959652618301033>
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Soulard, J., Knollenberg, W., Boley, B. B., Perdue, R. R., y McGehee, N. G. (2018). Social capital and destination strategic planning. *Tourism Management*, 69, 189-200. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0261517718301225>
- Stamevska, E., Dimitrieska, S., y Stankovska, A. (2019). Role, importance and benefits of strategic management. *Economics and Management*, 16(2), 58-65. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=836485>
- Suarez, E. (2020). *Planeación estratégica y comercialización en la Cooperativa Agraria Colpa de Loros, en el periodo 2019*. [Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la UCV. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43591/Suarez_YE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Van der Waldt, G. (2017). Theories for research in Public Administration. *African Journal of Public Affairs*, 9(9), 183-202.
https://journals.co.za/docserver/fulltext/ajpa_v9_n9_a13.pdf?expires=1608732819&id=id&accname=guest&checksum=C1C7E23EDA51479E225D1D6B697F5199
- Vidal (2018) *El planeamiento estratégico en una empresa del sector textil exportador de Lima, 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13276/Vidal_TJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
Título: Planeación estratégica en Caja Huancayo S.A., San Juan de Lurigancho							
Autora: Lizet Milagros Chávez López							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
			Variable X: Planeación estratégica				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es el nivel de planeación estratégica en Caja Huancayo S.A., San Juan de Lurigancho?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>P1. ¿Cuál es nivel de la intención estratégica en Caja Huancayo S.A., San Juan de Lurigancho?</p> <p>P2. ¿Cuál es el nivel diagnostico organizacional en Caja Huancayo S.A., ¿San Juan de Lurigancho?</p> <p>P3. ¿Cuál es el nivel de la formulación de los objetivos en Caja Huancayo S.A., San Juan de Lurigancho?</p> <p>P4. ¿Cuál es el nivel de la ejecución de objetivos en Caja Huancayo S.A., San Juan de Lurigancho?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar el nivel de planeación estratégica en Caja Huancayo S.A., San Juan de Lurigancho.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>O1. Determinar el nivel de intención estratégica en Caja Huancayo S.A., San Juan de Lurigancho.</p> <p>O2. Determinar el nivel diagnostico organizacional en Caja Huancayo S.A., San Juan de Lurigancho.</p> <p>O3. Determinar el nivel de la formulación de los objetivos en Caja Huancayo S.A., San Juan de Lurigancho.</p> <p>O4. Determinar el nivel de la ejecución de objetivos en Caja Huancayo S.A., San Juan de Lurigancho.</p>	<p>Hipótesis general</p>	Intención estratégica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Misión ▪ Visión ▪ Filosofía corporativa 	1 - 6	<p>Escala ordinal</p> <p>Nunca (1)</p> <p>Casi Nunca (2)</p> <p>Algunas Veces (3)</p> <p>Casi Siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>	<p>Mala [20 - 45]</p> <p>Regular [46 - 72]</p> <p>Bueno [73 - 100]</p>
			Diagnostico organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Peste ▪ Foda ▪ Matriz de Porter 	7 - 12		
			Formulación de objetivos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Naturaleza de objetivos ▪ Interacción vertical de los objetivos ▪ Interacción horizontal de los objetivos 	13 - 18		
			Ejecución de los objetivos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proyectos ▪ Programa ▪ Procedimientos 	19 - 24		
			Evaluación de estrategias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Control de estrategias ▪ Auditoria de recursos y competencias ▪ Indicadores de 	25 - 30		

<p>P5. ¿Cuál es el nivel de la evaluación de estrategias en Caja Huancayo S.A., San Juan de Lurigancho?</p>	<p>de Lurigancho.</p> <p>O5. Determinar el nivel de la evaluación de estrategias en Caja Huancayo S.A., San Juan de Lurigancho.</p>			<p>eficiencia organizacional</p>			
<p>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p>	<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</p>			<p>MÉTODO DE ANÁLISIS</p>		
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico. Diseño: No experimental, de corte transversal,</p> <div data-bbox="203 740 488 815" style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>M → O</p> </div> <p>Donde:</p> <p>M: Muestra O: Medición de la variable Planeación estratégica</p> <p>Nivel: Descriptivo</p>	<p>Población: Trabajadores de la Caja Huancayo</p> <p>Tamaño de muestra: 50 trabajadores</p>	<p>Variable: Planeación estratégica Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autora: Lizet Chávez López Objetivo: Medir el nivel de la planeación estratégica Administración: Grupal Tiempo: 20 minutos Nivel de medición: Escala policotómica Dimensión: Interacción estratégica (6 ítems), diagnostico organizacional (6 ítems), formulación de objetivos (6 ítems), ejecución de los objetivos (6 ítems) y evaluación de estrategias (6 ítems).</p>			<p>Estadística descriptiva Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras.</p>		

Anexo 2: Cuadro de especificaciones de la variable Planeación Estratégica

VARIABLE	DIMENSION	PESO	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Planeación estratégica	Intensión estratégica	20%	Misión	1-2	Ordinal (escala de Likert)
			Visión	3-4	
			Filosofía corporativa	5-6	
	Diagnostico organizacional	20%	Peste	7-8	
			Foda	9-10	
			Matriz Porter	11-12	
	Formulación de objetivos	20%	Naturaleza de objetivos	13-14	
			Interacción vertical de objetivos	15-16	
			Interacción horizontal de los objetivos	17-18	
	Ejecución de objetivos	20%	Proyectos	19-20	
			Programas	21-22	
			Procedimientos	23-24	
	Evaluación de estrategias	20%	Control de estrategias	25-26	
			Auditoria de recursos y competencia	27-28	
			Indicadores de eficiencia organizacional	29-30	

Anexo 3: Instrumentos

Cuestionario de planeación estratégica

Edad: _____ Sexo: _____

INSTRUCCIONES

En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de características acerca de la planeación estratégica, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debes calificar. Responde encerrando en un aspa la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

Opciones de respuestas

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

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1.	La planificación de las actividades de su área está alineadas con la misión de la organización					
2.	La organización planifica la forma y los medios de cómo se va a comunicar la misión					
3.	La visión de Caja Huancayo S.A. es alcanzable					
4.	La planificación de las actividades de la empresa está alineada con la visión					
5.	Caja Huancayo S.A. considera en sus procesos de planeación valores corporativos.					
6.	Caja Huancayo S.A. brinda una imagen de ser una organización seria, responsable y organizada					
7.	En Caja Huancayo S.A se analiza el diagnóstico externo					
8.	Se aplica el proceso de planeación en el diagnóstico Peste					
9.	Caja Huancayo S.A. diagnostica las fortalezas y debilidades					
10.	Caja Huancayo S.A. diagnostica las oportunidades y amenazas					
11.	Caja Huancayo S.A. evalúa los escenarios de los competidores					
12.	Caja Huancayo S.A. actualiza constantemente la matriz Porter					
13.	Los objetivos que plantea Caja Huancayo S.A son flexibles					
14.	Caja Huancayo S.A plantea objetivos alcanzables					
15.	En la institución se establece los objetivos apropiados para el proceso de planificación estratégica					
16.	Los objetivos se comunican en todas las áreas de Caja Huancayo S.A.					
17.	Los objetivos en Caja Huancayo S.A permiten involucrarse entre áreas					
18.	Caja Huancayo S.A elabora los objetivos con la participación de todas las áreas					
19.	Los proyectos ejecutables son parte del proceso de formulación estratégica					

20.	En el proceso de planeación los proyectos apuntan alcanzar las metas estratégicas					
21.	Los programas de Caja Huancayo S.A. se relacionan con los proyectos					
22.	Los programas ejecutables tienen indicadores de medición para alcanzar los proyectos					
23.	Los procedimientos de la institución permite alcanzar finalmente los objetivos					
24.	Los procedimientos están especificados en el proceso de planeación estratégica.					
25.	El proceso de control de estratégica tiene indicadores de medición					
26.	Caja Huancayo S.A. evalúa las estrategias a través de indicadores de medición					
27.	En Caja Huancayo S.A. se verifica el uso eficiente de los recursos en el proceso de planeación.					
28.	El resultado de la auditoría permite conocer adecuadamente las debilidades y fortalezas de los trabajadores					
29.	Caja Huancayo S.A. considera los indicadores de eficacia para el desarrollo de la planeación estratégica					
30.	Los indicadores de eficacia están estandarizados para que toda la organización lo aplique homogéneamente					

Anexo 4: Validación del instrumento



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias	
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD		D
DIMENSIÓN 1: Intención estratégica												
1	La planificación de las actividades de su área está alineadas con la misión de la organización				X			X				X
2	La organización planifica la forma y los medios de cómo se va a comunicar la misión				X			X				X
3	La visión de Caja Huancayo S.A. es alcanzable				X			X				X
4	La planificación de las actividades de la empresa está alineada con la visión				X			X				X
5	Caja Huancayo S.A. considera en sus procesos de planeación valores corporativos.				X			X				X
6	Caja Huancayo S.A. brinda una imagen de ser una organización seria, responsable y organizada				X			X				X
DIMENSIÓN 2: Diagnostico organizacional												
7	En Caja Huancayo S.A se analiza el diagnostico externo				X			X				X
8	Se aplica el proceso de planeación en el diagnostico Peste				X			X				X
9	Caja Huancayo S.A. diagnostica las fortalezas y debilidades				X			X				X
10	Caja Huancayo S.A. diagnostica las oportunidades y amenazas				X			X				X
11	Caja Huancayo S.A. evalúa los escenarios de los competidores				X			X				X
12	Caja Huancayo S.A. actualiza constantemente la matriz Porter				X			X				X
DIMENSIÓN 3: Definición de objetivos												
13	Los objetivos que plantea Caja Huancayo S.A son flexibles				X			X				X
14	Caja Huancayo S.A plantea objetivos alcanzables				X			X				X
15	En la institución se establece los objetivos apropiados para el proceso de planificación estratégica				X			X				X
16	Los objetivos se comunican en todas las áreas de Caja Huancayo S.A.				X			X				X
17	Los objetivos en Caja Huancayo S.A permiten involucrarse entre áreas				X			X				X
18	Caja Huancayo S.A elabora los objetivos con la participación de todas las áreas				X			X				X
DIMENSIÓN 4: Formulación y ejecución de objetivos												
19	Los proyectos ejecutables son parte del proceso de formulación estratégica				X			X				X
20	En el proceso de planeación los proyectos apuntan alcanzar las metas estratégicas				X			X				X
21	Los programas de Caja Huancayo S.A. se relacionan con los proyectos				X			X				X
22	Los programas ejecutables tienen indicadores de medición para alcanzar los proyectos				X			X				X
23	Los procedimientos de la institución permite alcanzar finalmente los objetivos				X			X				X
24	Los procedimientos están especificados en el proceso de planeación estratégica.				X			X				X
DIMENSIÓN 5: Evaluación de estrategias												

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Intención estratégica													
1	La planificación de las actividades de su área está alineadas con la misión de la organización			X			X				X			
2	La organización planifica la forma y los medios de cómo se va a comunicar la misión			X			X				X			
3	La visión de Caja Huancayo S.A. es alcanzable			X			X				X			
4	La planificación de las actividades de la empresa está alineada con la visión			Y			X				X			
5	Caja Huancayo S.A. considera en sus procesos de planeación valores corporativos.			Y			X				X			
6	Caja Huancayo S.A. brinda una imagen de ser una organización seria, responsable y organizada			X			X				X			
	DIMENSIÓN 2: Diagnostico organizacional													
7	En Caja Huancayo S.A se analiza el diagnostico externo			X			X				X			
8	Se aplica el proceso de planeación en el diagnostico Peste			X			X				X			
9	Caja Huancayo S.A. diagnostica las fortalezas y debilidades			X			X				X			
10	Caja Huancayo S.A. diagnostica las oportunidades y amenazas			X			X				X			
11	Caja Huancayo S.A. evalúa los escenarios de los competidores			X			X				X			
12	Caja Huancayo S.A. actualiza constantemente la matriz Porter			X			X				X			
	DIMENSIÓN 3: Definición de objetivos													
13	Los objetivos que plantea Caja Huancayo S.A son flexibles			X			X				X			
14	Caja Huancayo S.A plantea objetivos alcanzables			X			X				X			
15	En la institución se establece los objetivos apropiados para el proceso de planificación estratégica			X			X				X			
16	Los objetivos se comunican en todas las áreas de Caja Huancayo S.A.			X			X				X			
17	Los objetivos en Caja Huancayo S.A permiten involucrarse entre áreas			X			X				X			
18	Caja Huancayo S.A elabora los objetivos con la participación de todas las áreas			X			X				X			
	DIMENSIÓN 4: Formulación y ejecución de objetivos													
19	Los proyectos ejecutables son parte del proceso de formulación estratégica			X			X				X			
20	En el proceso de planeación los proyectos apuntan alcanzar las metas estratégicas			X			X				X			
21	Los programas de Caja Huancayo S.A. se relacionan con los proyectos			X			X				X			
22	Los programas ejecutables tienen indicadores de medición para alcanzar los proyectos			X			X				X			
23	Los procedimientos de la institución permite alcanzar finalmente los objetivos			X			X				X			
24	Los procedimientos están especificados en el proceso de planeación estratégica.			X			X				X			
	DIMENSIÓN 5: Evaluación de estrategias													



DIMENSIÓN 5: Evaluación de estrategias									
25	El proceso de control de estratégica tiene indicadores de medición		X			X		X	
26	Caja Huancayo S.A. evalúa las estrategias a través de indicadores de medición		✓			✓		✓	
27	En Caja Huancayo S.A. se verifica el uso eficiente de los recursos en el proceso de planeación.		✓			X		X	
28	El resultado de la auditoría permite conocer adecuadamente las debilidades y fortalezas de los trabajadores		✓			✓		✓	
29	Caja Huancayo S.A. considera los indicadores de eficacia para el desarrollo de la planeación estratégica		✓			✓		✓	
30	Los indicadores de eficacia están estandarizados para que toda la organización lo aplique homogéneamente		✓			✓		✓	

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dr. Gabofredo Zlla Siquinda DNI: 10596867

Especialidad del validador: Administrador

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

06 de Octubre del 2018



 Firma del Experto Informante.
 Especialidad