



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

Dirección General de Estudios de Posgrado  
Facultad de Ingeniería Electrónica y Eléctrica  
Unidad de Posgrado

**Evaluar la influencia del conocimiento del  
planeamiento estratégico sobre la productividad  
laboral en una empresa de servicios de  
telecomunicaciones**

**TESIS**

Para optar el Grado Académico de Magíster en Dirección  
Estratégica de las Telecomunicaciones

**AUTOR**

Carmen Dalila MARIN ARAUJO

**ASESOR**

Wilbert CHÁVEZ IRAZABAL

Lima, Perú

2023



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

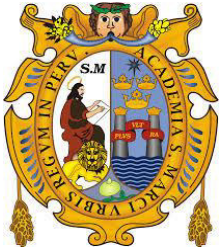
Marin, C. (2023). *Evaluar la influencia del conocimiento del planeamiento estratégico sobre la productividad laboral en una empresa de servicios de telecomunicaciones*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Electrónica y Eléctrica, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---

## Metadatos complementarios

<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	Carmen Dalila Marin Araujo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	72404378
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-8831-1027">https://orcid.org/0000-0002-8831-1027</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	Wilbert Chávez Irazabal
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	08121733
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-7978-7031">https://orcid.org/0000-0002-7978-7031</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	Carlos Alberto Moreno Paredes
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01292577
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	Carlos Alberto Chiri Huanca
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09293427
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	Alex Alfonso Gonzales Suarez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07644682
<b>Miembro del jurado 3</b>	
Nombres y apellidos	Maritza Raquel Cabana Cáceres
Tipo de documento	DNI

Número de documento de identidad	40501601
<b>Datos de investigación</b>	
Línea de investigación	C.0.3.5. Comunicaciones inalámbricas D.3.5.1. Planeamiento estratégico y planes empresariales
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Santiago de Surco Urbanización: Chacarilla Calle: Monte Rosa 271 Latitud: -12.11193 Longitud: -76.99002
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2017-2020
URL de disciplinas OCDE	Telecomunicaciones <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.02.05">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.02.05</a> Teoría organizacional <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.03">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.03</a> Negocios, Administración <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a>



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS  
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)  
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y ELÉCTRICA

UNIDAD DE POSGRADO

Calle Germán Amezaga N.º 375 Lima (Perú)  
Teléfono (01) 6197000 Anexo 4204  
Correo: postfie@unmsm.edu.pe



«AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO»

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO  
DE MAGÍSTER EN DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE LAS  
TELECOMUNICACIONES**

Siendo las 21:00 horas del 05 de octubre de 2023, los suscritos miembros del jurado reunidos virtualmente en la Facultad de Ingeniería Electrónica y Eléctrica, el Jurado Examinador presidido por el Dr. Carlos Alberto Moreno Paredes, Mg. Carlos Alberto Chiri Huanca, Mg. Alex Alfonso Gonzales Suarez, Mg. Maritza Raquel Cabana Cáceres y el Mg. Wilbert Chávez Irazabal.


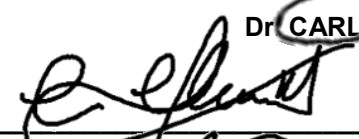

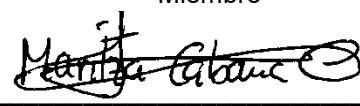
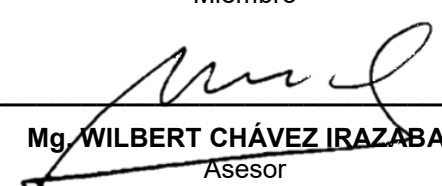
Se reunió para la sustentación oral y pública de la Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Dirección Estratégica de las Telecomunicaciones, que solicitó la alumna **Carmen Dalila Marin Araujo** con código N° 17197009, el cual procedió hacer la exposición oral y pública de su Tesis Titulada **"EVALUAR LA INFLUENCIA DEL CONOCIMIENTO DEL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO SOBRE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES"**

Concluida la exposición, el Jurado Examinador procedió a formular las preguntas reglamentarias y, luego de una deliberación en privado, decidió otorgarle la siguiente calificación:

BUENO	15	QUINCE
NÚMERO		LETRAS

A continuación, el Presidente Jurado recomienda que la Unidad de Posgrado proceda con el trámite correspondiente para que se otorgue el Grado Académico de Magíster en Dirección Estratégica de las Telecomunicaciones a la alumna **Carmen Dalila Marin Araujo**.

Siendo las 21:55 Hrs se levantó la Sesión, recibiendo el graduado las felicitaciones de los señores miembros del Jurado y público asistente.

 Dr. CARLOS ALBERTO MORENO PAREDES Presidente	
 Mg. CARLOS ALBERTO CHIRI HUANCA Miembro	 Mg. ALEX ALFONSO GONZALES SUAREZ Miembro
 Mg. MARITZA RAQUEL CABANA CÁCERES Miembro	 Mg. WILBERT CHÁVEZ IRAZABAL Asesor



## CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo Mg. Wilbert Chávez Irazabal en mi condición de asesor acreditado con el DICTAMEN N° 053/UPG-FIEE/19 de la tesis cuyo título es: "Evaluar la influencia del conocimiento del planeamiento estratégico sobre la productividad laboral en una empresa de servicios de telecomunicaciones", presentado por la bachiller Carmen Dalila Marín Araujo para optar el grado de Magister en Dirección Estratégica de las Telecomunicaciones CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de 17% de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**. Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del grado correspondiente.

  
Firma del Asesor

DNI: 08121733

Nombres y apellidos del asesor:

**Mg. Wilbert Chávez Irazabal**



## INDICE GENERAL

LISTA DE CUADROS .....	iv
LISTA DE FIGURAS .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN .....	9
1.1. Situación Problemática.....	9
1.2. Formulación del Problema .....	13
1.2.1. Problema General.....	13
1.2.2. Problemas Específicos .....	13
1.3. Justificación teórica .....	13
1.4. Justificación práctica .....	13
1.5. Objetivos .....	13
1.5.1. Objetivo General .....	13
1.5.2. Objetivos Específicos.....	14
1.6. Hipótesis.....	14
1.6.1. Hipótesis General .....	14
1.6.2. Hipótesis Especificas .....	14
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO .....	15
2.1. Marco Filosófico o epistemológico de la investigación .....	15
2.2. Antecedentes de investigación .....	16
2.2.1. Internacional.....	16
2.2.2. Nacional .....	17
2.3. Bases Teóricas .....	18
2.3.1. Plan Estratégico.....	18
2.3.2. La Productividad .....	22
2.3.3. Relación del Plan Estratégico y la Productividad Laboral.....	23
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA.....	25
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	25
3.1.1. Tipo de investigación .....	25
3.1.2. Diseño de Investigación .....	26
3.1.3. Unidad de Análisis .....	26



3.1.4.	Tamaño y Muestra.....	26
3.1.5.	Población de Estudios .....	26
3.1.6.	Selección de Muestra .....	26
3.1.7.	Técnicas de recolección de Datos .....	27
3.1.8.	Operacionalización de las Variables .....	27
3.1.9.	Análisis e interpretación de la información .....	28
	Se utilizó el programa SPSS v.25 para procesar los datos obtenidos en las encuestas. ....	28
CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....		30
4.1.	Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	30
4.1.1.	Resultados Descriptivos .....	30
4.1.2.	Relación Cruzada entre Variables.....	34
4.1.3.	Pruebas de hipótesis .....	37
4.1.4.	Presentación de resultados .....	40
CONCLUSIONES .....		42
RECOMENDACIONES .....		43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		44
ANEXOS .....		48
ANEXO 1 .....		49
ANEXO 2.....		51
ANEXO 3.....		52
ANEXO 4.....		53
ANEXO 5.....		54
ANEXO 6.....		56
ANEXO 7.....		64
ANEXO 8.....		68
ANEXO 9.....		69

## LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Número de Incidencias en el año 2017 .....	10
Cuadro 2. Número de Incidencias en el año 2018 .....	10
Cuadro 3. Indicadores de la Eficacia en el año 2017 .....	11
Cuadro 4. Indicadores de la Eficiencia en el año 2017 .....	11
Cuadro 5. Productividad laboral en el año 2017 .....	11
Cuadro 6. Indicadores de la eficacia en el año 2018.....	12
Cuadro 7. Indicadores de la eficiencia en el año 2018.....	12
Cuadro 8. Productividad laboral en el año 2018 .....	12
Cuadro 9. Cálculo de la Eficacia.....	23
Cuadro 10. Cálculo de la Eficiencia.....	23
Cuadro 11. Cálculo de la Productividad Laboral .....	23
Cuadro 12. Operacionalización de la Variable Independiente.....	27
Cuadro 13. Operacionalización de la variable independiente .....	28
Cuadro 14. Prueba de KMO y Bartlett.....	28
Cuadro 15. Resumen de Procesamiento de Casos .....	29
Cuadro 16. Fiabilidad de las Encuestas.....	29
Cuadro 17. Nivel del Conocimiento del Planeamiento Estratégico.....	31
Cuadro 18. Nivel de la Productividad Laboral.....	32
Cuadro 19. Nivel de la Eficacia .....	33
Cuadro 20. Nivel de la Eficiencia .....	34
Cuadro 21. Relación del Conocimiento del Planeamiento Estratégico y Productividad Laboral .....	35
Cuadro 22. Relación del Conocimiento del Planeamiento Estratégico y Eficacia ....	36
Cuadro 23. <b>Relación del Conocimiento del Planeamiento Estratégico y Eficiencia</b> .....	37
Cuadro 24. Correlación del Conocimiento del Plan Estratégico y Productividad Laboral .....	38
Cuadro 25. Correlación del Conocimiento del Plan Estratégico y Eficacia .....	39
Cuadro 26. Correlación del Conocimiento del Plan Estratégico y Efectividad .....	40
Cuadro 27. Matriz de Consistencia .....	51
Cuadro 28. Operacionalización de Variables.....	52
Cuadro 29. Ficha Técnica de la Encuesta .....	53
Cuadro 30. Número de Incidencias en el año 2017 .....	56
Cuadro 31. Indicadores de la Eficacia en el año 2017 .....	59
Cuadro 32. Indicadores de la Eficiencia en el año 2017 .....	59
Cuadro 33. Productividad laboral en el año 2017 .....	59

Cuadro 34. Número de Incidencias en el año 2018 .....	60
Cuadro 35. Indicadores de la Eficacia en el año 2018 .....	63
Cuadro 36. Indicadores de la Eficiencia en el año 2018 .....	63
Cuadro 37. Productividad laboral en el año 2018 .....	63
Cuadro 38. Número de Incidencias en el año 2019 .....	64
Cuadro 39. Indicadores de la Eficacia en el año 2019 .....	67
Cuadro 40. Indicadores de la Eficiencia en el año 2019 .....	67
Cuadro 41. Productividad laboral en el año 2019 .....	67
Cuadro 42. Incidencias de la empresa INCOBECH en los años 2017, 2018 y 2019	68
Cuadro 43. Eficacia, Eficiencia y Productividad Laboral en los años 2017, 2018 y 2019.....	69

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Productividad Laboral en la Organización .....	24
Figura 2. Frecuencias de nivel de Conocimiento del Planeamiento Estratégico .....	31
Figura 3. Frecuencias del nivel de Productividad Laboral.....	32
Figura 4. Frecuencias de nivel de Eficacia.....	33
Figura 5. Frecuencias de nivel de Eficiencia .....	34
Figura 6. Relación del Conocimiento del Planeamiento Estratégico y la Productividad Laboral.....	35
Figura 7. Relación del Conocimiento del Plan Estratégico y Eficacia .....	36
Figura 8. Relación del Conocimiento del Plan Estratégico y Eficiencia .....	37
Figura 9. Gráfica de N° de clientes Insatisfechos en el año 2017.....	57
Figura 10. Gráfica de N° de metas incumplidas en el año 2017.....	57
Figura 11. Gráfica de N° de veces que han laborado fuera de la jornada laboral en el año 2017.....	58
Figura 12. Gráfica de N° de errores producidos en el servicio brindado en el año 2017.....	58
Figura 13. Gráfica de N° de clientes Insatisfechos en el año 2018.....	61
Figura 14. Gráfica de N° de metas incumplidas en el año 2018.....	61
Figura 15. Gráfica de N° de veces que han laborado fuera de la jornada laboral en el año 2018.....	62
Figura 16. Gráfica de N° de errores producidos en el servicio brindado en el año 2018.....	62
Figura 17. Gráfica de N° de clientes Insatisfechos en el año 2019.....	65
Figura 18. Gráfica de N° de metas incumplidas en el año 2019.....	65
Figura 19. Gráfica de N° de veces que han laborado fuera de la jornada laboral en el año 2019.....	66
Figura 20. Gráfica de N° de errores producidos en el servicio brindado en el año 2019.....	66
Figura 21. Gráfica de Incidencias de la empresa INCOBECH en los años 2017, 2018 y 2019.....	68
Figura 22. Gráfica de Eficacia, Eficiencia y Productividad Laboral en la empresa INCOBECH en los años 2017, 2018 y 2019.....	69

## RESUMEN

El presente informe final evalúa la influencia del conocimiento del planeamiento estratégico sobre la productividad laboral de una organización que brinda servicios de telecomunicaciones posee un diseño descriptivo, correlacional que se realizó a la empresa INCOBECH, la cual tienen una población de 29 trabajadores, donde se aplicó un cuestionario con la finalidad de obtener datos estadísticos las variables a estudiar “conocimiento del planeamiento estratégico” y la “productividad laboral”.

Los instrumentos de esta investigación han sido validados mediante análisis factorial, los datos han sido ingresados y examinados por el programa estadístico SPSS v25, teniendo los resultados se elaboraron las tablas de frecuencias para luego realizar la prueba de hipótesis mediante el coeficiente de correlación de Spearman ( $r$ ). Obteniendo una correlación alta positiva y fuerte entre las variables y sus dimensiones. Llegando a comprobar con la hipótesis general y específicas planteadas.

***Palabras Claves: “Planeamiento estratégico”, “productividad laboral”.***

## ABSTRACT

This final report evaluates the influence of knowledge of strategic planning on the labor productivity of an organization that provides telecommunications services. It has a descriptive, correlational design that was carried out in the company INCOBECH, which has a population of 29 employees, where it was applied. a questionnaire with the purpose of obtaining statistical data on the variables to be studied “knowledge of strategic planning” and “labor productivity”.

The instruments of this research have been validated through factor analysis, the data have been entered and examined by the SPSS v25 statistical program, having the results, the frequency tables were prepared to then carry out the hypothesis test using the measurement coefficient of Spearman (r). Obtaining a high positive and strong evaluation between the variables and their dimensions. Getting to verify the general and specific hypotheses raised.

Keywords: Strategic planning, labor productivity.

## CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

### **1.1. Situación Problemática**

En los últimos años, las organizaciones que se dedican a la implementación de servicios telecomunicaciones están en constante competencia, debido a que sus clientes (operadores móviles) están expuestos a una gran competencia por la mayor captación de usuarios. En consecuencia, operadores móviles exigen a las empresas de implementación servicios de telecomunicaciones que realicen trabajos sin incidencias, ni reportes de trabajos no concluidos que afecten los tiempos de entrega y la calidad de los servicios brindados.

Este estudio se realiza a la empresa de telecomunicaciones INCOBECH, la cual se dedica a la implementación de proyectos de Radiofrecuencia para los operadores móviles que existen en el país. Cabe mencionar que esta empresa en el año 2017 y 2018 no presenta un planeamiento estratégico, en consecuencia, se muestran las siguientes incidencias que se ven reflejadas en la eficacia y eficiencia de los trabajadores de la empresa estudiada.

En el cuadro 1 y cuadro 2 se muestran los números de incidencias de la empresa INCOBECH que han sido recolectados en la memoria anual del año 2017 y 2018.

Cuadro 1. Número de Incidencias en el año 2017

<b>Número de Incidencias del año 2017</b>				
	Nº clientes no satisfechos	Nº metas no cumplidas	Nº veces que han laborado después de la rutina laboral	Nº errores ocasionados
Enero	1	1	8	2
Febrero	1	1	8	3
Marzo	2	2	17	4
Abril	1	2	12	4
Mayo	2	3	15	3
Junio	3	5	15	8
Julio	2	4	12	7
Agosto	3	4	15	9
Setiembre	3	3	11	8
Octubre	2	6	15	9
Noviembre	2	4	16	11
Diciembre	3	5	18	8
<b>Anualmente</b>	<b>2</b>	<b>40</b>	<b>162</b>	<b>76</b>

Fuente. Memoria Anual INCOBECH (2017)

Cuadro 2. Número de Incidencias en el año 2018

<b>Número de Incidencias del año 2018</b>				
	Nº clientes no satisfechos	Nº metas no cumplidas	Nº veces que han laborado después de la rutina laboral	Nº errores ocasionados
Enero	1	2	5	2
Febrero	1	1	5	3
Marzo	1	2	12	3
Abril	1	3	13	4
Mayo	1	3	11	4
Junio	2	6	8	6
Julio	3	4	9	8
Agosto	2	4	15	7
Setiembre	3	5	16	9
Octubre	2	8	15	10
Noviembre	2	5	21	12
Diciembre	3	7	22	9
<b>Anualmente</b>	<b>2</b>	<b>50</b>	<b>152</b>	<b>77</b>

Fuente: Memoria Anual INCOBECH (2018)

*Nota:*

\* Los clientes que posee esta empresa son cuatro durante todo el año.

\* El número de clientes insatisfechos anualmente es el promedio durante el año.

En el cuadro 3 y cuadro 4 se muestran las incidencias del año 2017, las cuales están separados en dos dimensiones: eficacia (clientes satisfechos, número de metas cumplidas) y eficiencia (número de veces que se han cumplido las labores dentro del horario de jornada laboral, número servicios sin errores producidos), para tener como resultado la productividad laboral de la organización.



**Cuadro 3. Indicadores de la Eficacia en el año 2017**

<b>Eficacia en el 2017</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Clientes insatisfechos	2	50.00%
Clientes satisfechos	2	50.00%
Total de clientes: 4		
Metas incumplidas	40	33.33%
Metas cumplidas	80	66.67%
Total de Metas Anuales: 120		
<b>Eficacia</b>		<b>58.34%</b>

Fuente. Elaboración Propia (2020)

**Cuadro 4. Indicadores de la Eficiencia en el año 2017**

<b>Eficiencia en el 2017</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Incumplimiento del servicio dentro de la jornada laboral	162	62.31%
Cumplimiento del servicio dentro de la jornada laboral	98	37.69%
Total de días al año trabajados: 260		
Servicios con errores producidos	76	31.67%
Servicios sin errores producidos	164	68.33%
Máximo de Errores producidos al año: 240		
<b>Eficiencia</b>		<b>53.01%</b>

Fuente. Elaboración Propia (2020)

A partir del cuadro 3 y cuadro 4, se halla la productividad laboral en el año 2017.

**Cuadro 5. Productividad laboral en el año 2017**

<b>Productividad Laboral</b>	
Productividad Laboral = Eficacia x Eficiencia	
Productividad Laboral = 58.34% x 53.01%	
<b>Productividad en el año 2017</b>	<b>30.93%</b>

Fuente. Elaboración Propia (2020)

En el cuadro 6 y cuadro 7 se muestran las incidencias del año 2018, de la misma manera que en el año 2017 se divide en dos dimensiones: eficacia (clientes satisfechos, número de metas cumplidas) y eficiencia (número de veces que se han cumplido las labores dentro del horario de jornada laboral, número servicios sin errores producidos), para tener como resultado la productividad laboral de la organización.

**Cuadro 6. Indicadores de la eficacia en el año 2018**

<b>Eficacia en el 2018</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Clientes insatisfechos	2	50.00%
Clientes satisfechos	2	50.00%
Total de clientes: 4		
Metas incumplidas	50	41.67%
Metas cumplidas	70	58.33%
Total de Metas Anuales: 120		
<b>Eficacia</b>		<b>54.17%</b>

Fuente. Elaboración Propia (2020)

**Cuadro 7. Indicadores de la eficiencia en el año 2018**

<b>Eficiencia en el 2018</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Incumplimiento del servicio dentro de la jornada laboral	152	58.46%
Cumplimiento del servicio dentro de la jornada laboral	108	41.54%
Total de días al año trabajados: 260		
Servicios con errores producidos	77	32.08%
Servicios sin errores producidos	163	67.92%
Máximo de Errores producidos al año: 240		
<b>Eficiencia</b>		<b>54.73%</b>

Fuente. Elaboración Propia (2020)

A partir de los cuadro 6 y cuadro 7, se halla la productividad laboral en el año 2018.

**Cuadro 8. Productividad laboral en el año 2018**

<b>Productividad Laboral</b>	
Productividad Laboral = Eficacia x Eficiencia	
Productividad Laboral = 54.17% x 54.73%	
<b>Productividad en el año 2018</b>	<b>29.65%</b>

Fuente. Elaboración Propia (2020)

Estas incidencias en los años 2017 y 2018 son el reflejo de que la empresa no tiene implementado un plan estratégico y se realizan los trabajos de forma improvisada y desorganizada. Lo cual repercute directamente en la productividad laboral teniendo como resultado los clientes insatisfechos.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Influye el conocimiento del planeamiento estratégico en la productividad laboral de los trabajadores de la empresa INCOBECH?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Influye el conocimiento del planeamiento estratégico en la eficacia de los trabajadores de la empresa INCOBECH?
- ¿Influye el conocimiento del Planeamiento Estratégico en la eficiencia de los trabajadores de la empresa INCOBECH?

## **1.3. Justificación teórica**

En esta investigación se busca mediante la teoría o conceptos básicos relacionar al personal que conoce el planeamiento estratégico con el nivel de productividad laboral que realiza en sus labores diarias.

## **1.4. Justificación práctica**

La finalidad de esta investigación es mejorar la calidad de los servicios de implementación de Radiofrecuencia para alcanzar los objetivos planteados; además será de apoyo en futuros estudios relacionados a empresas de telecomunicaciones.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar la influencia del conocimiento del planeamiento estratégico en la productividad laboral de los trabajadores de la empresa INCOBECH.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Determinar la influencia del conocimiento del planeamiento estratégico en la eficacia de los trabajadores de la empresa INCOBECH.
- Determinar la influencia del conocimiento del planeamiento estratégico en la eficiencia de los trabajadores de la empresa INCOBECH.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis General**

(Hi): El conocimiento del planeamiento estratégico influye en la productividad laboral de los trabajadores de la empresa INCOBECH.

(H0): El conocimiento del planeamiento estratégico no influye en la productividad laboral de los trabajadores de la empresa INCOBECH.

### **1.6.2. Hipótesis Especificas**

- Hipótesis específica 1.

(Hi): El conocimiento del planeamiento estratégico influye en la eficacia de los trabajadores de la empresa INCOBECH.

(H0): El conocimiento del planeamiento estratégico no influye en la eficacia de los trabajadores de la empresa INCOBECH.

- Hipótesis específica 2.

(Hi): El conocimiento del planeamiento estratégico influye en la eficiencia de los trabajadores de la empresa INCOBECH.

(H0): El conocimiento del planeamiento estratégico no influye en la eficiencia de los trabajadores de la empresa INCOBECH.

## CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

### **2.1. Marco Filosófico o epistemológico de la investigación**

Según Rivas y Tuestas en el 2016 con la investigación a una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones, realiza los análisis de los ambientes externos e internos mediante las matrices estratégicas que son las siguientes: matriz de evaluación de factores externos (EFE), matriz de factores internos (EFI), matriz de perfil competitivo (MPC), matriz de planeación estratégica cuantitativa (MPEC), matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA). Estas matrices se desarrollan con la finalidad de alcanzar una mayor penetración en el mercado de infraestructuras de telecomunicaciones para obtener mejores ingresos en la empresa. (Karina Rivas & Katty Tuesta, 2016)

Gina Pacheco en el 2012 realizó un estudio acerca de la Productividad Laboral de una empresa de Telecomunicaciones, en el cual se muestra la mejora en el rendimiento de los colaboradores del área de producción debido a la motivación obtenida por la estimulación, reconocimiento y valoración que se les otorgó a los colaboradores, llegando a que se reduzca en un 30% los tiempos de producción. Por consiguiente, todo el cambio en la producción se produce a causa de ser más eficientes con trabajos sin errores y entregas a tiempo. Además, con el planeamiento estratégico se obtuvo mejorar la identificación de los colaboradores con la empresa para poder generar mayor compromiso con los objetivos y metas, cuyos resultados se reflejen en la productividad. (Pacheco, 2012)

## **2.2. Antecedentes de investigación**

### **2.2.1. Internacional**

Para Martínez y Fonseca mencionan que el plan estratégico es importante en la gestión de empresas de telecomunicaciones con el objetivo de mejorar la rentabilidad a pesar de la gran competencia. (Nohra Martínez y Camila Fonseca , 2016)

Hugo Leonel Aguirre de León (2014) en su tesis: “Planeamiento estratégico y productividad laboral” menciona lo siguiente:

El plan estratégico es una herramienta, la cual esta sirve como soporte a los cambios que puedan presentar cada organización. Es decir, el plan estratégico orienta a los colaboradores en la ejecución de sus trabajos y tiene como fin mejorar la productividad laboral. En esta investigación la población a evaluar fue de cuarenta colaboradores, los cuales se realizaron dos encuestas (planeamiento estratégico y productividad laboral), utilizando la escala de Likert se cuantifican los datos resultantes. Luego, se realiza la prueba de hipótesis donde plantea la influencia del planeamiento estratégico y productividad laboral resulta que es significativa, con lo que se concluye que si influye el planeamiento estratégico sobre la productividad laboral porque prevé acciones correctivas que deben aplicarse en los colaboradores y provee herramienta para mejorar sus procesos.

Vélez en su tesis implementa un plan estratégico para la empresa Vbee-Cell, en esta investigación comienza realizando una evaluación interna en el cual muestra los antecedentes y los indicadores de la productividad de los 11 trabajadores; asimismo, mediante un análisis externo utilizando encuestas a 384 personas trata de percibir la competitividad y el tipo de mercado al que la empresa enfrenta. Con los datos obtenidos, realiza un plan estratégico en base a la misión, visión y objetivos de la empresa. Estos objetivos son controlados mediante los indicadores que proponen en esta investigación. (Velez, 2013)

### 2.2.2. Nacional

Justo Pérez en su tesis “Balanced Scorecard y desarrollo empresarial e las empresas de telecomunicaciones del Perú” realiza un plan estratégico direccionado a cumplir con los siguientes objetivos de la empresa:

- Incrementar la rentabilidad
- Mejorar el conocimiento de las metas de la empresa.
- Cumplir con las actividades que son parte de las estrategias.
- Aumentar los clientes satisfechos.
- Modificar las estrategias si existen cambios extrínsecos (Pérez, 2008)

Aramburu realiza una investigación en la cual determina la correlación entre el planeamiento estratégico y la productividad laboral en una organización. Se realiza con un universo de interés conformada por setenta trabajadores administrativos donde fueron evaluados su desarrollo personal, desempeño al realizar las tareas encomendadas y la relación social entre los trabajadores. Encontrando que al seguir un correcto planeamiento estratégico cumpliendo con las metas y objetivos se lleva a cabo una buena productividad laboral las cuales esta compuesto por dos dimensiones: la motivación y capacitación de los colaboradores. (Aramburu, 2015)

## 2.3. Bases Teóricas

### 2.3.1. Plan Estratégico

Para Ackoff planear es diseñar un futuro que uno desea utilizando los medios necesarios para realizarlo. (Ackoff, 1970)

Steiner menciona que el planeamiento estratégico es un proceso fundamental para direccionar una organización con la finalidad de cumplir con la visión. (Steiner, 1979)

Hax y Majluf dice que el planeamiento estratégico es concientizar al personal a trabajar con disciplina pensando en futuro. (A. Hax & N. Majluf, 1991)

Para Mintzberg las organizaciones siempre enfrentan incertidumbre, por ese motivo es apropiado aplicar estrategias flexibles, que apoyen a cumplir con la visión de la organización. (Mintzberg H. , 1994)

Herter argumenta que las organizaciones sean grandes o pequeñas requieren planear de manera estratégica como primer paso debido a que obliga a la dirección a evaluar el ambiente interno y externo donde se desarrolla la organización. (Herter, 1995)

Mundet menciona que la planificación estratégica posee las siguientes características: (Mundet, 1999)

- Es un procedimiento debido a las acciones concatenadas.
- Es formalizada ya que los planes se caracterizan por ser visibles, debido a que están disponibles para ser consultados. (Mundet, 1999)

Forehand y Sheshunoff sostiene que el planeamiento estratégico es primordial para lograr un buen desempeño frente a la competencia y que es el punto de inicio para una dirección exitosa. (Forehand, G. & Sheshunoff, 2003)

Hellriegel, Jackson, Scломun y Franklin afirma que la planificación estratégica es analizar y diagnosticar el ambiente interno y externo de una empresa, con el objetivo de realizar la misión, visión, estrategias que permitan cumplir con los objetivos propuestos. (Hellriegel, Jackson, Scломun & Franklin, 2009)



Chiavenato menciona que el plan estratégico contiene una lista de actividades que brindarán ventajas para afrontar la gran competencia. El plan estratégico utiliza los recursos óptimos, identifica la competencia, mediante análisis externos e internos de la organización. Sin embargo, Chiavenato menciona que los objetivos estratégicos solo se lograrán si todos los colaboradores de la organización entiendan y la apliquen este plan. (Chiavenato, 2017)

#### A. Enfoques del Plan Estratégico

Se explica la teoría del planeamiento estratégico según los enfoques:

- i. Estrategia competitiva: analiza el mercado y el sector al que se dedica la organización.
- ii. Decisión: Es el buen direccionamiento de la información con la finalidad de reducir la incertidumbre.
- iii. El comportamiento estratégico: Analiza y diagnostica la organización, en el cual la organización estructura los procesos de decisión.
- iv. Acción: Para Von Clausewitz el planeamiento son acciones que se desarrollan para cumplir las estrategias, las cuales se actualizarán permanentemente según los cambios intrínsecos y extrínsecos. (Clausewitz, 2011)

#### B. Finalidades del Plan Estratégico

Mintzberg menciona cuatro razones para realizar una plan en la organización: (Mintzberg H. , 1989)

- i. Planificar es coordinar las acciones a tomar.
- ii. La planificación asegura que se considera el futuro de la organización.
- iii. La planificación debe de ser racional.

Para Mundet existen finalidades como las siguientes: (Mundet, 1999)

- i. Como medio de difusión de las estrategias.
- ii. Comportandose como apoyo a la dirección, estableciendo pautas de acción para todas las jerarquias de la organiización. (Ackoff, 1970)

- iii. Actuando como sistema de aprendizaje: Ackoff menciona que el producto más importante del planeamiento estratégico es el proceso y no los productos finales. (Ackoff, 1970)
- iv. Como herramienta de negociación. (Mundet, 1999)
- v. Como transmisión de información. (Mundet, 1999)

#### C. Fases del Proceso del Plan Estratégico

Mintzberg explica las siguientes fases del plan estratégico: (Mintzberg H. , 1994)

- i. Establecer objetivos: Fase inicial del Plan Estratégico.
- ii. Auditoria externa: Se utilizan técnicas con las que se obtienen información sobre el entorno en el futuro, se emplea el modelo de las Cinco fuerzas de Porter. (Porter, 1980)
- iii. Auditoría interna: Analiza la organización mediante la cadena de valor de Porter. (Porter, 1980)
- iv. Establecer estrategias: Se utilizan la información de las auditorias con un enfoque hacia el futuro, en esta fase el accionista toma la mejor decisión para escoger las estrategias.
- v. Elaboración de la estrategia: Son acciones utilizando recursos de la organización y deben seguir con los objetivos de la organización. (Mintzberg H. , 1994)

#### D. Aspectos del Planeamiento Estratégico

Según Steiner, la planeación estratégica está relacionada con el concepto de dirección. Es decir, refiere al personal con máximo nivel en una organización que realiza una dirección estratégica de la organización, cumpliendo con los siguientes aspectos: **(Steiner, 1979)**

- i. El futuro de las actuales decisiones: El planeamiento estratégico observa causas y efectos de un determinado tiempo, relacionando las decisiones reales o intencionadas. La planeación estratégica identifica sistemáticamente las oportunidades y amenaza que surjan en el futuro.

De modo que, el planeamiento es diseñar el futuro deseado e identificar las maneras de poder alcanzarlo.

- ii. Proceso: Se establece las metas de la organización, para definir las estrategias y políticas que logren las metas. Asimismo, desarrolla planes para la implantar estrategias.
- iii. Filosofía: Es parte de la actitud, en la cual se planea tomar acciones según la vision que se tenga a futuro sobre la organización.
- iv. Estructura: El planeamiento estratégico posee tres planes: estratégicos, a mediano plazo y operativos. De modo que, el planeamiento estratégico establece sus objetivos, lineamientos y estrategias con la finalidad de aplicarlas en las actividades diarias y cumplir con la mision de la organización.

Thompson menciona que las estrategias son planes que contienen actividades con la finalidad de alcanzar un objetivo. Al implementar una estrategia, es responsabilidad de todos los colaboradores de la organización, encabezado por los altos ejecutivos. Asimismo, menciona los aspectos fundamentales para el desarrollo del planeamiento estratégico: (Thompson, 1994)

- i. La visión: Son los propositos de la organización que desean tener a futuro. La visión debe crear una conciencia de grupo, unificando a la organización. (Mintzberg, 1993)
- ii. La misión: es la razón por la cual existe la organización.
- iii. Objetivos: son los resultados de las actividades que realiza la organización, puede ser a corto, mediano o largo plazo.
- iv. Estrategias: se recolecta la información estratégica, luego se analiza con la finalidad de lograr los objetivos.
- v. Evaluación y seguimiento de los resultados, retroalimentación y/o cambios en los objetivos. (Thompson, 1994)

### E. Etapas del Planeamiento Estratégico

Para Hofer y Schendel el planeamiento estratégico consta de las siguientes etapas: (Hofer & Schendel, 1985)

- i. Identificar la estrategia: evaluar la condición de la organización.
- ii. Análisis del ambiente: evalúa los entornos de la organización para realizar su matriz FODA.
- iii. Análisis de recursos: analiza las principales capacidades y habilidades para poder brindar los recursos necesarios en la organización.
- iv. Análisis de brecha: Compara los objetivos, estrategias de la organización con la competencia.
- v. Alternativas estratégicas: Identifica otros lineamientos en las que se pueden emplear nuevas estrategias.
- vi. Evaluar las estrategias: Estima otras opciones cumpliendo con los objetivos de la organización.

### 2.3.2. La Productividad

La productividad es un indicador que evidencia como se utilizan los recursos para realizar los bienes y servicios. Cuantitativamente se dice que la productividad es la relación entre los recursos utilizados y productos obtenidos. (Martínez, 2007)

#### A. Productividad Laboral

Para Robbins, una organización solamente es productiva cuando logra sus metas usando igual o menos insumos, es decir realiza trabajos manteniendo la calidad sin incrementar sus costos. (Robbins, 2004)

#### B. Factores de la Productividad Laboral

Gomez menciona define que la productividad laboral es la cantidad de trabajos que realiza un empleado para una empresa. A mayor producción, mayores ingresos para la organización. (Gomez, 1999)

La productividad tiene dos factores principales: (CINTERFOR, 2010)

- i. La eficacia de las actividades se mide según el índice de cumplimiento de los objetivos que se encuentran dentro de un plan. Existen objetivos generales, específicos, inmediatos y a largo plazo. (Arrizabalaga, 2017)
- ii. La eficiencia es hallada mediante la relación del volumen de recursos utilizados y los objetivos cumplidos. Es decir, una tarea eficiente es cuando se utiliza optimamente los recursos a menor costo. (Arrizabalaga, 2017)

### C. Parametros para calcular la Productividad

Existen una serie de factores que se deben tener en cuenta para calcular la productividad como: el tiempo empleado en realizar los servicios, índice de satisfacción, cumplimiento de metas, etc. (Arrizabalaga, 2017)

#### *Cuadro 9. Cálculo de la Eficacia*

$\text{Eficacia} = \frac{\text{Resultados Obtenidos}}{\text{Acciones Realizadas}}$
--

Fuente. Arrizabalaga (2017)

#### *Cuadro 10. Cálculo de la Eficiencia*

$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Acciones Realizadas}}{\text{Recursos Empleados}}$
--

Fuente. Arrizabalaga (2017)

#### *Cuadro 11. Cálculo de la Productividad Laboral*

$\text{Productividad} = \text{Eficacia} \times \text{Eficiencia}$
$\text{Productividad} = \frac{\text{Resultados Obtenidos}}{\text{Recursos Empleados}}$

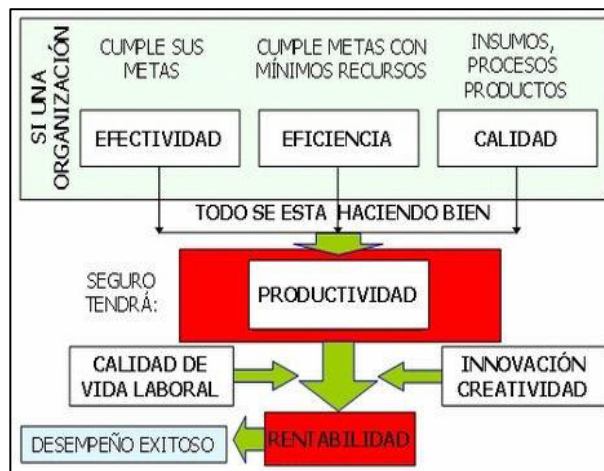
Fuente. Arrizabalaga (2017)

### **2.3.3. Relación del Plan Estratégico y la Productividad Laboral**

La productividad laboral se considera importante para el desarrollo y obtención de resultados óptimos en una organización. Actualmente, los colaboradores de una organización es el recurso más importante y deben ser bien tratados, debido a que influyen directamente en los resultados de cualquier tarea asignada, es decir los trabajadores son el activo más importante de cualquier empresa.

En una organización cuando se implementa un plan estratégico, el principal recurso es el personal que labora, debido a que es parte de cada acción que se va a realizar. Además cada colaborador en su área tendrá objetivos por cumplir. Al funcionar todas las áreas en conjunto se cumplen con los objetivos estratégicos de la organización.

**(Herrera, 2006)**



*Figura 1.* Productividad Laboral en la Organización

Fuente. Eficiencia, Eficacia y Productividad (2014)

## CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo y diseño de investigación

#### 3.1.1. Tipo de investigación

##### A. Investigación aplicada

Esta investigación es aplicada porque en el proceso se usa los conocimientos para alcanzar nuestros objetivos; se solucionan los problemas específicos de una investigación. (Hernandez Sampieri, 2010)

##### B. Enfoque Mixto (Cuantitativo – Cualitativo)

###### i. Enfoque Cuantitativo

Recolecta datos para poder probar las hipótesis, usando la medición numérica y el análisis estadístico. (Hernandez Sampieri, 2010)

Recolección de datos, mide y estima valores. Asigna números a eventos y objetos según sean las reglas. (Leyton, 2012)

###### ii. Enfoque Cualitativo

Son estudios que se llegan a realizar en pequeñas muestras y muchas veces poseen más de tres variables, muchas veces se utilizan técnicas como: entrevistas y observación. (Vara, 2012)

### **3.1.2. Diseño de Investigación**

#### **A. Descriptivo**

Evalúa la relación entre las variables, existe bibliografía y realiza análisis cuantitativos utilizando la estadística. (Vara, 2012)

Los estudios descriptivos analizan las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, luego las miden de una manera independiente o conjunta. (Hernandez Sampieri, 2010)

#### **B. Correlacional**

Es el grado en que las variables se asocian para relacionar las posibles influencias causa-efecto. (Vara, 2012)

La correlación evalúa la unión de las variables, primero se mide independientemente, luego se analiza conjuntamente la vinculación de las variables. (Hernandez Sampieri, 2010)

### **3.1.3. Unidad de Análisis**

La unidad de análisis de este estudio está dada por lo veintinueve trabajadores de la empresa INCOBECH.

### **3.1.4. Tamaño y Muestra**

Debido a que la empresa tiene 29 trabajadores, no se realizará muestra y se abarcará toda la población.

### **3.1.5. Población de Estudios**

La población universal está dada por 29 trabajadores de la empresa INCOBECH.

### **3.1.6. Selección de Muestra**

No se realizó ninguna muestra, debido a que se usó toda la población.



### 3.1.7. Técnicas de recolección de Datos

#### A. Cuestionarios

Se utilizan para obtener de manera rápida los datos cuantitativos de las variables que se puedan medir. (Hernandez Sampieri, 2010)

#### B. Escalamiento Likert

Son una lista de ítems con afirmaciones que miden la reacción del cuestionado mediante categorías. (Hernandez Sampieri, 2010)

Para esta investigación se realizó una ficha técnica del cuestionario que se adjunta en el Anexo2, son doce preguntas relacionadas a las dos variables en escala de Likert.

### 3.1.8. Operacionalización de las Variables

#### A. Variable Independiente

En el cuadro 12 se muestra el Conocimiento del planeamiento estratégico como variable independiente.

*Cuadro 12. Operacionalización de la Variable Independiente*

Variable	Dimensión	Indicador	Item	Escalas	Rangos
Conocimiento del plan estratégico	Nivel de conocimiento del planeamiento estratégico	Nivel de la escala del conocimiento del plan mostrada por el personal.	01-07	1: Muy Poco 2: Poco 3: Regular 4: Alto 5: Muy Alto	1-12: Muy Poco 13-24: Regular 25-35: Muy Alto

Fuente. Elaboración Propia (2020)

#### B. Variable Dependiente

En el cuadro 13 se muestra la variable dependiente Productividad Laboral que se divide en dos dimensiones: eficacia y eficiencia.

Cuadro 13. Operacionalización de la variable independiente

Variable	Dimensión	Indicador	Item	Escalas	Rangos
<b>Productividad Laboral</b>	Eficacia	Satisfacción de los clientes	08-11	1: Muy Poco 2: Poco 3: Regular 4: Alto 5: Muy Alto	1-6 Muy Poco 7-13: Regular 14-20: Muy Alto
		Cumplimiento de metas			
	Eficiencia	Cumplimiento del servicio dentro de la jornada laboral	12-15	1: Muy Poco 2: Poco 3: Regular 4: Alto 5: Muy Alto	1-6 Muy Poco 7-13: Regular 14-20: Muy Alto
		Nivel de errores producidos			

Fuente. Elaboración Propia (2020)

### 3.1.9. Análisis e interpretación de la información

Se utilizó el programa SPSS v.25 para procesar los datos obtenidos en las encuestas.

#### A. Validez

La validez de criterio correlaciona los puntajes obtenidos de las encuestas de los participantes. (Hernandez Sampieri, 2010)

#### B. Validez de constructo

Garantiza los métodos empleados mediante el análisis factorial con la finalidad de reflejar la teoría de la variable. (Vara, 2012)

Cuadro 14. Prueba de KMO y Bartlett

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,775
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	513,211
	Gl	66
	Sig.	,000

Fuente. Elaboración Propia (2020)

Se utiliza las pruebas de Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett para hallar la validez de constructo, la cual mide como se adecua la muestra.

En este estudio la prueba de KMO es 0.775, resultado cercano a la unidad y la esfericidad de Bartlett es 0.000, indicando que la hipótesis nula no es significativa.

### C. Fiabilidad de los instrumentos

Se da mediante la relación de la precisión y la congruencia, indica el grado de aplicación repetida a una misma situación que produce resultados iguales. (Vara, 2012)

La fiabilidad de los instrumentos fue obtenida mediante el “Alfa de Cronbach”, el cual brinda el grado de confiabilidad, obtenido a través del software SPSS v.25.

*Cuadro 15. Resumen de Procesamiento de Casos*

Resumen de procesamiento de casos		N	%
Casos	Válido	29	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	29	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente. Elaboración Propia (2020)

*Cuadro 16. Fiabilidad de las Encuestas*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	15

Fuente. Elaboración Propia (2020)

Interpretando los datos según la escala (Mallery, P. & George, D., 2003)

- < 0.5 → inaceptable
- > 0.5 → pobre
- > 0.6 → cuestionable
- > 0.7 → aceptable.
- > 0.8 → bueno.
- > 0.9 → excelente.

En esta investigación el grado de confiabilidad es excelente (0.973).

## **CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados**

#### **4.1.1. Resultados Descriptivos**

Se presentan los resultados estadísticos de los cuestionarios desarrollado por los trabajadores de la empresa INCOBECH, donde evidencia el conocimiento del planeamiento estratégico y la productividad laboral, la cual se divide en dos dimensiones (Eficacia y Efectividad).

##### **A. Nivel de Conocimiento del Planeamiento Estratégico.**

En el cuadro 17 y la figura 2 indica el nivel de Conocimiento del Planeamiento Estratégico, de acuerdo con la información recolectada, 3.40% de los trabajadores tiene un bajo nivel de conocimiento del planeamiento estratégico. Asimismo, el 13.80% de los trabajadores poseen una regular productividad laboral porque tienen un nivel regular de conocimiento del planeamiento estratégico. Finalmente, el 82.80% de los trabajadores presentan alta productividad laboral debido a que tiene un nivel alto de conocimiento del plan estratégico.

Cuadro 17. Nivel del Conocimiento del Planeamiento Estratégico

		Conocimiento Planeamiento Estratégica			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	1	3,4	3,4	3,4
	Regular	5	17,2	17,2	20,7
	Muy Alto	23	79,3	79,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración Propia (2020)

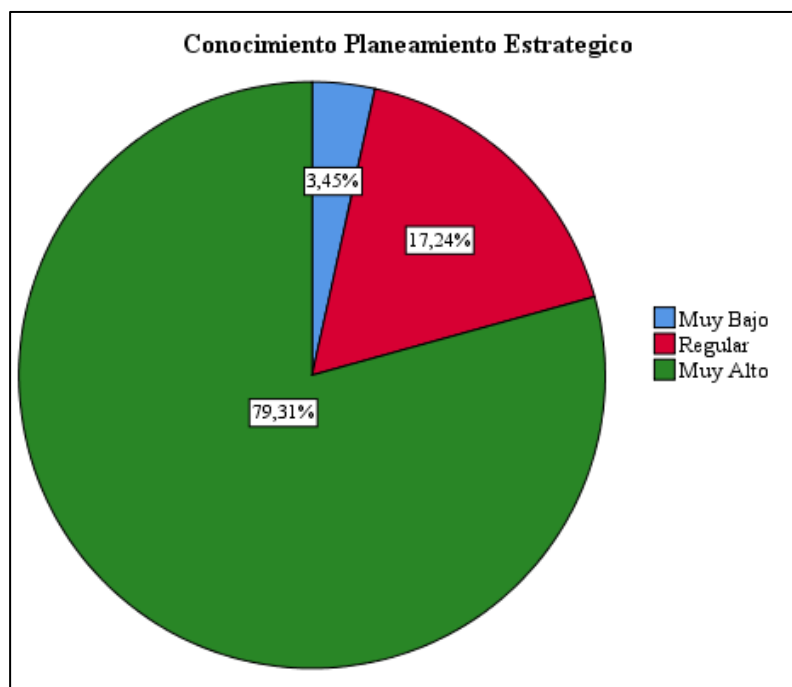


Figura 2. Frecuencias de nivel de Conocimiento del Planeamiento Estratégico

Fuente. Elaboración Propia (2020)

#### B. Nivel de la variable dependiente: Productividad Laboral.

El cuadro 18 y figura 3, indican el nivel de productividad laboral y según los resultados el 3.40% de los trabajadores tiene un nivel muy bajo de productividad laboral, mientras que un 24.10% de los trabajadores posee un nivel regular de productividad laboral y el 72.40% de estos trabajadores tiene un nivel muy alto de productividad.

Cuadro 18. Nivel de la Productividad Laboral

		Productividad Laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	1	3,4	3,4	3,4
	Regular	7	24,1	24,1	27,6
	Muy Alto	21	72,4	72,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración Propia (2020)

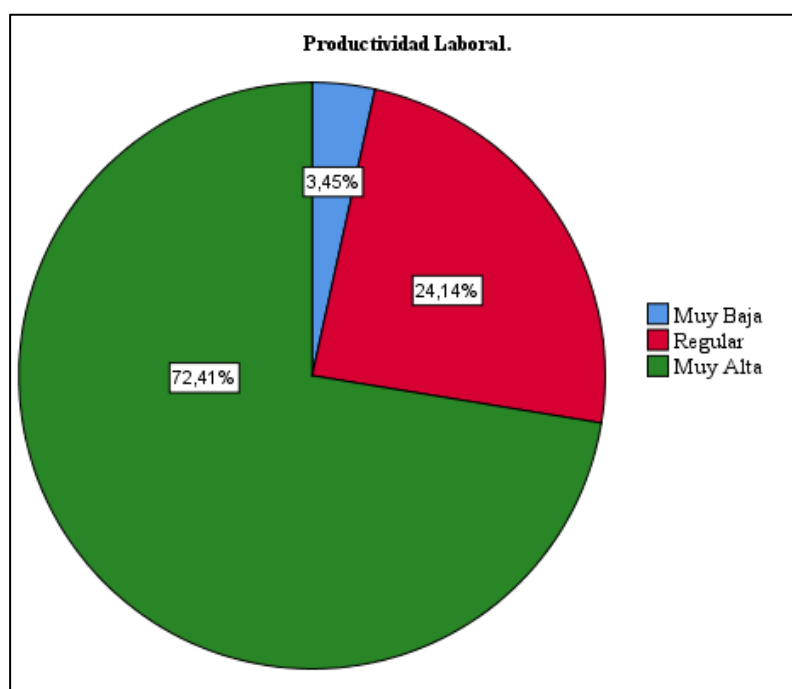


Figura 3. Frecuencias del nivel de Productividad Laboral

Fuente. Elaboración Propia (2020)

\*\* La variable dependiente Productividad Laboral está determinada por dos dimensiones: Eficacia y Eficiencia.

i. Nivel de Eficacia

El cuadro 19 y figura 4, detalla los niveles de la eficacia y según los resultados el 3.40% de los trabajadores es ineficaz, el 20.70% un nivel regular y un 75.86% es eficaz.

Cuadro 19. Nivel de la Eficacia

		Eficacia			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficaz	1	3,4	3,4	3,4
	Regular	6	20,7	20,7	24,1
	Eficaz	22	75,9	75,9	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración Propia (2020)

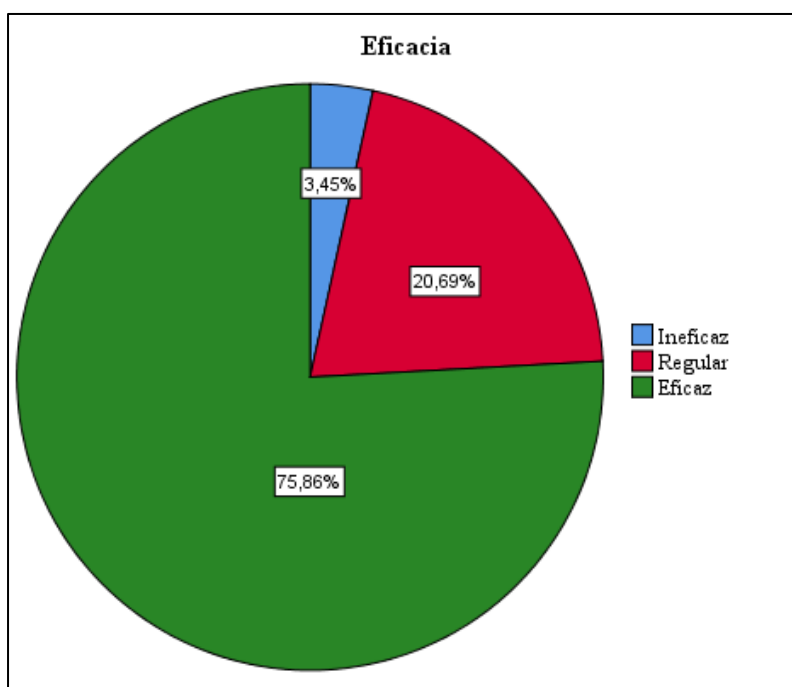


Figura 4. Frecuencias de nivel de Eficacia

Fuente. Elaboración Propia (2020)

## ii. Nivel de la Eficiencia

El cuadro 20 y figura 5, muestran los niveles de la Eficiencia y según con los resultados el 3.40% de los trabajadores son ineficientes, el 24.10% un nivel regular de eficiencia y un 72.40% son eficientes.

Cuadro 20. Nivel de la Eficiencia

Válido	Eficiencia	Eficiencia			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Ineficiencia	2	6,9	6,9	6,9
	Regular	7	24,1	24,1	31,0
	Eficiencia	20	69,0	69,0	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración Propia (2020)

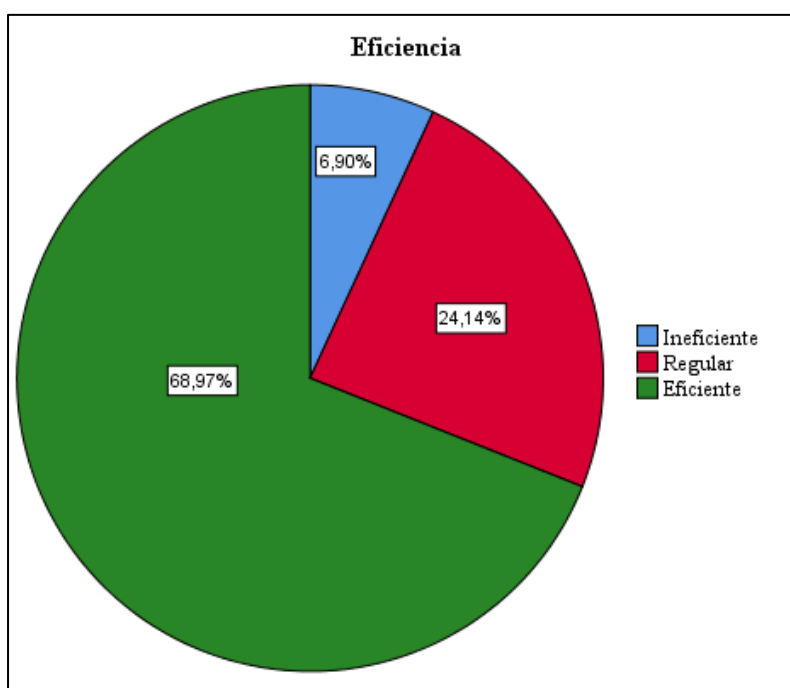


Figura 5. Frecuencias de nivel de Eficiencia

Fuente. Elaboración Propia

#### 4.1.2. Relación Cruzada entre Variables

Como se detalla en el cuadro 21 y figura 6; el 3.40% de los trabajadores presenta un nivel bajo de productividad laboral debido a que tiene un nivel bajo de conocimiento del plan estratégico; sin embargo, el nivel de productividad laboral es regular, ya que el 17.2% de los trabajadores conocen el plan estratégico. Finalmente, la alta productividad laboral se da en el 72.40% de los trabajadores que tienen un nivel alto del conocimiento del plan estratégico.



Cuadro 21. Relación del Conocimiento del Planeamiento Estratégico y Productividad Laboral

Tabla cruzada Conocimiento Planeamiento Estratégica y Productividad Laboral			Productividad Laboral			Total
			Muy Bajo	Regular	Muy Alto	
Conocimiento Planeamiento Estratégica	Muy Bajo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	3,4%	0,0%	0,0%	3,4%
	Regular	Recuento	0	5	0	5
		% del total	0,0%	17,2%	0,0%	17,2%
	Muy Alto	Recuento	0	2	21	23
		% del total	0,0%	6,9%	72,4%	79,3%
Total	Recuento	1	7	21	29	
	% del total	3,4%	24,1%	72,4%	100,0%	

Fuente. Elaboración Propia (2020)

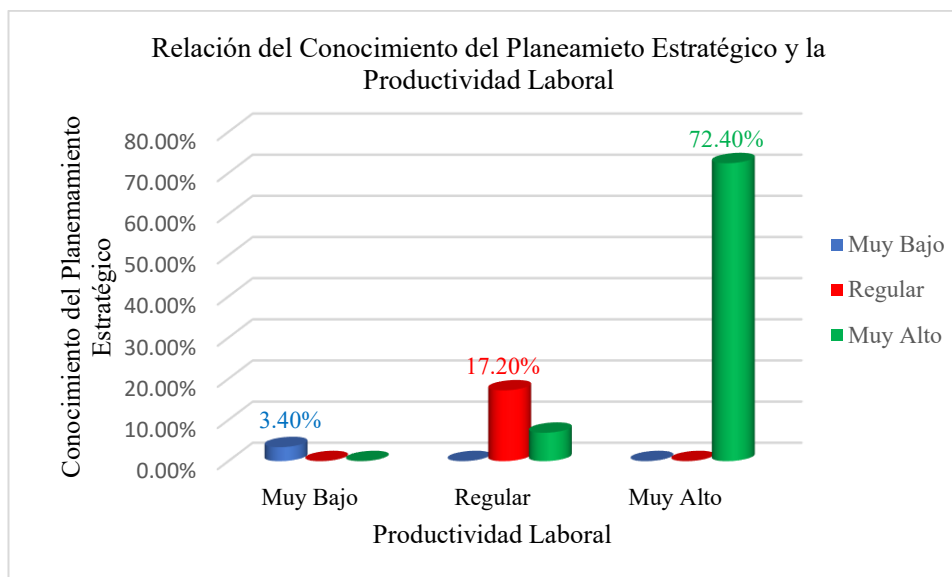


Figura 6. Relación del Conocimiento del Planeamiento Estratégico y la Productividad Laboral

Fuente. Elaboración Propia

En el cuadro 22 y figura 7; la ineficacia es del 3.40% de los trabajadores tienen un bajo nivel del conocimiento del plan estratégico. Además, el nivel de eficacia es regular y representa al 13.80% de los trabajadores que conocen el plan estratégico. Asimismo, los trabajadores más eficaces son el 75.90% que conocen el plan estratégico.

Cuadro 22. Relación del Conocimiento del Planeamiento Estratégico y Eficacia

			Eficacia			Total
			Ineficaz	Regular	Eficaz	
Conocimiento Planeamiento Estratégica	Muy Bajo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	3,4%	0,0%	0,0%	3,4%
	Regular	Recuento	0	4	1	5
		% del total	0,0%	13,8%	3,4%	17,2%
	Muy Alto	Recuento	0	2	21	22
		% del total	0,0%	6,9%	72,4%	79,3%
Total		Recuento	1	6	22	29
		% del total	3,4%	20,7%	75,9%	100,0%

Fuente. Elaboración Propia (2020)

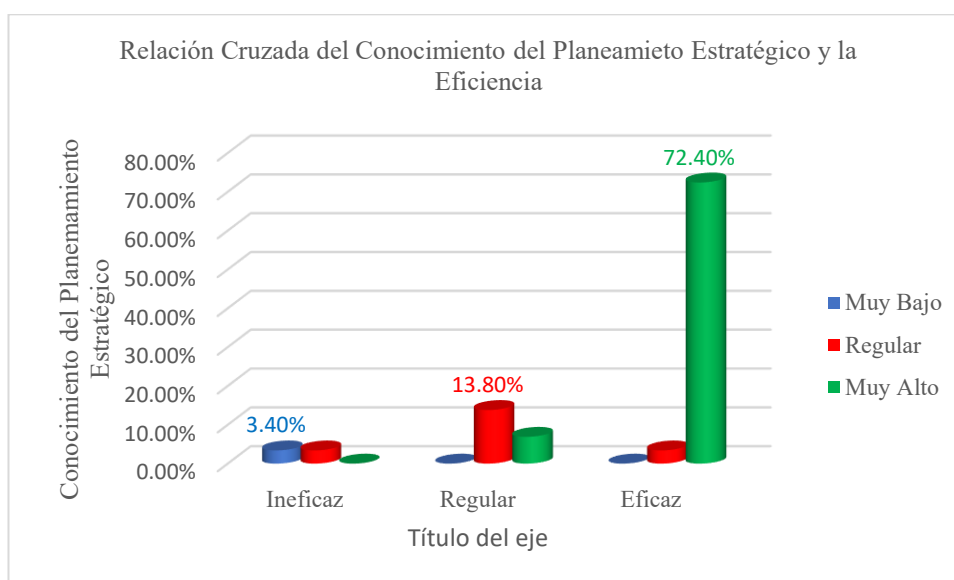


Figura 7. Relación del Conocimiento del Plan Estratégico y Eficacia

Fuente. Elaboración Propia

En el cuadro 23 y figura 8; la ineficiencia se encuentra en un 3.40% de los trabajadores que tienen poco conocimiento del plan estratégico. Mientras que el 13.8% de los trabajadores que tienen un nivel de eficiencia regular, presentan un nivel regular del conocimiento del plan estratégico. Asimismo, los trabajadores más eficientes son el 72.40% que tienen un alto conocimiento del plan estratégico.

Cuadro 23. Relación del Conocimiento del Planeamiento Estratégico y Eficiencia

			Eficiencia			Total
			Ineficiente	Regular	Eficiente	
Conocimiento Planeamiento Estratégica	Muy Bajo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	3,4%	0,0%	0,0%	3,4%
Estratégica	Regular	Recuento	1	4	0	5
		% del total	3,4%	13,8%	0,0%	17,2%
	Muy Alto	Recuento	0	3	20	23
		% del total	0,0%	10,3%	69,0%	79,3%
Total		Recuento	2	7	20	29
		% del total	6,9%	24,1%	69,0%	100,0%

Fuente. Elaboración Propia

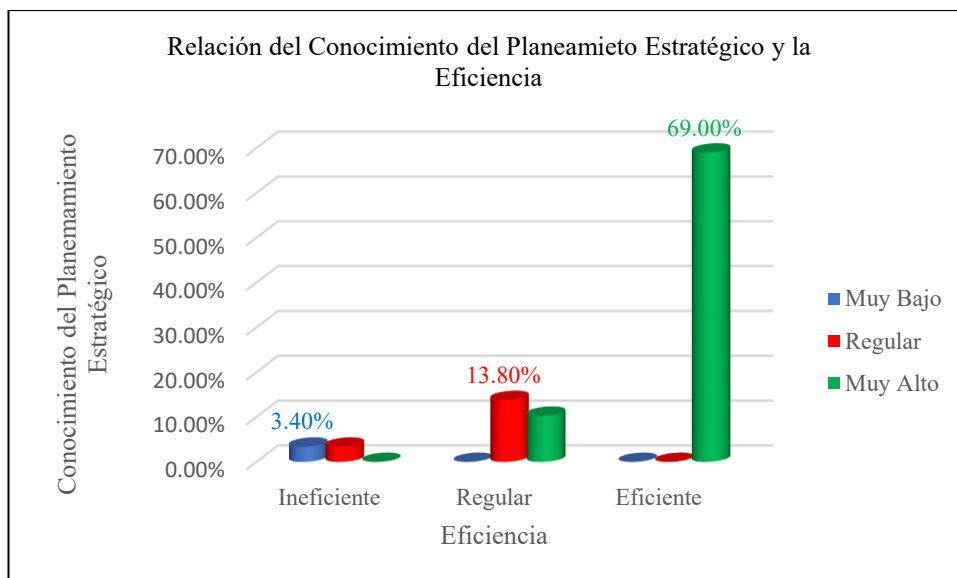


Figura 8. Relación del Conocimiento del Plan Estratégico y Eficiencia

Fuente. Elaboración Propia (2020)

#### 4.1.3. Pruebas de hipótesis

##### A. Hipótesis General

El conocimiento del planeamiento estratégico influye en la productividad laboral de los trabajadores de la empresa INCOBECH.

##### Hipótesis Nula

El conocimiento del planeamiento estratégico no influye en la productividad laboral de los trabajadores de la empresa INCOBECH.

Cuadro 24. Correlación del Conocimiento del Plan Estratégico y Productividad Laboral

Correlaciones			Conocimiento Planeamiento Estratégica	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Conocimiento Planeamiento Estratégica	Coefficiente de correlación	1,000	,842**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	29	29
	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,842**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente. Elaboración Propia (2020)

Sampieri menciona los grados de relación entre las variables mediante el coeficiente de correlación Spearman que puede ser de -1.00 a +1.00. (Hernandez Sampieri, 2010)

#### Prueba de la Hipótesis General

Según el cuadro 24 detalla que el coeficiente de correlación resultante es 0.842, significa que presenta correlación positiva considerable entre el planeamiento estratégico y la productividad laboral; lo que significa que tiene significancia bilateral menor a 0.05, el cual acepta la hipótesis general y rechaza la hipótesis nula.

Se prueba la hipótesis general: el conocimiento del planeamiento estratégico influye en la productividad laboral de los trabajadores de la empresa INCOBECH.

#### B. Hipótesis Especifica 1

El conocimiento del planeamiento estratégico influye en la eficacia de los trabajadores de la empresa INCOBECH.

#### Hipótesis Nula de la Especifica 1

El conocimiento del planeamiento estratégico no influye en la eficacia de los trabajadores de la empresa INCOBECH.

Cuadro 25. Correlación del Conocimiento del Plan Estratégico y Eficacia

Correlaciones			Conocimiento Planeamiento Estratégica	Eficacia
Rho de Spearman	Conocimiento Planeamiento Estratégica	Coefficiente de correlación	1,000	,729**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	29	29
	Eficacia	Coefficiente de correlación	,729**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente. Elaboración Propia (2020)

#### Prueba de hipótesis Específica 1

El cuadro 25 detalla que 0.729 es el coeficiente de correlación, significa que presenta correlación positiva media entre planeamiento estratégico y la dimensión Eficacia. Debido a que tiene una significancia bilateral menor a 0.05, acepta la hipótesis específica 1 y rechaza la hipótesis nula.

Se prueba la hipótesis específica 1: el conocimiento del planeamiento estratégico influye en la eficacia de los trabajadores de la empresa INCOBECH.

#### C. Hipótesis Específica 2

El conocimiento del planeamiento estratégico influye en la eficiencia de los trabajadores de la empresa INCOBECH.

#### Hipótesis Nula Específica 2

El conocimiento del planeamiento estratégico no influye en la eficiencia de los trabajadores de la empresa INCOBECH.

Cuadro 26. Correlación del Conocimiento del Plan Estratégico y Efectividad

Correlaciones			Conocimiento Planeamiento Estratégica	Eficiencia
Rho de Spearman	Conocimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,795**
	Planeamiento	Sig. (bilateral)	.	,000
	Estratégica	N	29	29
	Eficiencia	Coefficiente de correlación	,795**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente. Elaboración Propia (2020)

#### Prueba de la Hipótesis Específica 2

El cuadro 26 muestra que 0.795 es el coeficiente de correlación, esto muestra que existe una correlación positiva considerable entre planeamiento estratégico y la dimensión Eficiencia. Debido a que tiene significancia bilateral menor a 0.05, el cual acepta la hipótesis específica 2 y rechaza la hipótesis nula.

Se prueba la hipótesis específica 2: el conocimiento del planeamiento estratégico influye en la eficiencia de los trabajadores de la empresa INCOBECH.

#### 4.1.4. Presentación de resultados

Luego de las pruebas de las hipótesis, se obtiene que la hipótesis general tiene una correlación positiva considerable entre las variables de 0.842, y cuenta con una significancia bilateral menor a 0.5, la cual acepta la hipótesis general y rechaza la hipótesis nula.

El 3.40% de trabajadores presentan bajo nivel de productividad laboral debido a que tienen poco conocimiento del planeamiento estratégico. Además, el 17.20% de los trabajadores tienen un nivel regular de productividad laboral a causa de un regular conocimiento del planeamiento estratégico. Finalmente, el 72.40% de los trabajadores presentan alta productividad laboral porque cuentan con un alto nivel del conocimiento del planeamiento estratégico.

En la hipótesis específica 1, se obtiene que la correlación entre las variables (planeamiento estratégico y la dimensión eficacia) es positiva media (0.729), con un nivel de significancia bilateral menor a 0.5 la cual acepta la hipótesis específica 1 y rechaza la hipótesis nula.

La ineficacia de los trabajadores es de 3.40% al tener poco conocimiento del planeamiento estratégico. De la misma manera, el 13.80% de los trabajadores tiene un regular conocimiento del planeamiento estratégico. Sin embargo, el 72.40% son los trabajadores eficaces que poseen alto conocimiento del planeamiento estratégico.

Comprobando en la hipótesis específica 2, se obtiene que la correlación es positiva y considerable (0.795) entre las variables (planeamiento estratégico y la dimensión eficiencia), posee un nivel de significancia bilateral menor a 0.5 la cual acepta la hipótesis específica 2 y rechaza la hipótesis nula.

El 3.40% de trabajadores es ineficiente debido a que presentan bajo conocimiento del planeamiento estratégico. El 13.80% de los trabajadores presentan el nivel regular de eficiencia que se debe a que tiene un regular conocimiento del planeamiento estratégico. Finalmente, el 69% los trabajadores son muy eficientes debido a que poseen un alto conocimiento del planeamiento estratégico.

En el anexo N°6 de esta investigación se muestra el nivel de productividad laboral de los trabajadores antes de aplicar el planeamiento estratégico, el cual resulta 30.81% en el año 2017 y en el año 2018 es de 29.65%.

En el año 2019 con la implementación del Planeamiento Estratégico, la productividad laboral incrementó a 67.90%, lo que indica que aumentó tanto la eficacia como la eficiencia en los colaboradores. (Ver anexo 7)

## CONCLUSIONES

1. Gran parte de los trabajadores de la empresa INCOBECH no conocían el Plan Estratégico, por ende, era indispensable capacitar al personal.
2. En este estudio se evidencia mayor productividad laboral de los trabajadores al contar con el conocimiento del Plan Estratégico.
3. El coeficiente de correlación Rho Spearman (0.842) representa una correlación positiva considerable entre el Conocimiento del Planeamiento Estratégico y la Productividad Laboral de los trabajadores de la empresa INCOBECH.
4. Para las variables: planeamiento estratégico y eficacia, el coeficiente de correlación Rho Spearman es 0.729, el cual es una correlación positiva media entre dichas variables.
5. El coeficiente de correlación Rho Spearman (0.795), significa que existe una correlación positiva considerable entre el conocimiento del planeamiento estratégico y la eficiencia de los trabajadores de la empresa INCOBECH.
6. Esta investigación aporta en los estudiantes a conocer que la productividad laboral no solo depende de la satisfacción laboral como se han encontrado en otros estudios. También se enfoca en el tipo de gestión que se realiza en los trabajadores de una organización, obteniendo como resultado el aumento en su rentabilidad.



## RECOMENDACIONES

1. Es recomendable realizar una retroalimentación al Plan Estratégico, según los cambios de los ambientes internos y externos de la organización, con la finalidad de cumplir con las metas y objetivos.
2. Se recomienda innovar los procesos, los cuales se puedan automatizar para realizar las tareas con mayor rapidez sin perder la calidad del servicio final, esto aumentaría la cantidad de clientes satisfechos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- A. Hax & N. Majluf. (1991). *The Strategy Concept and Process: A Pragmatic Approach*. New Jersey: Prentice Hall.
- Ackoff, R. L. (1970). *A concept of corporate planning*. New York: Wiley Interscience.
- Aguirre. (2014). *PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL” (ESTUDIO REALIZADO EN HOTEL*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Aguirre, H. (2014). *Planeación Estratégica y Productividad Laboral*. Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Aguirre-Hugo.pdf>
- Ansoff, I. (1965). *Estrategia Corporativa*. New York: The Free Press.
- Aramburu. (2015). *Planeamiento estratégico y productividad en los trabajadores administrativos de la Clínica Municipal de Santa Anita*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Arrizabalaga, B. (02 de Mayo de 2017). *Arrizabalagauriarte Consulting*. Obtenido de La rentabilidad a través de la excelencia: <https://arrizabalagauriarte.com/indicadores-productividad-calculer-la-productividad-los-empleados/>
- Barrón, M. (2012). LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE AREQUIPA. *Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas*.
- Cabrero, E. (1986). *Modelo de Análisis Estratégico en empresa pública: problemas y desarrollo*. Ciudad de México: CADE - CIDE, .
- Chiavenato, I. (2017). *Planeación Estratégica. Fundamentos y Aplicaciones. Tercera Edición*. Ciudad de México: Mc Graw - Hill.
- CINTERFOR, O. I. (2010). Obtenido de Guía para la evaluación del impacto de la formación profesional: <http://guia.oitcinterfor.org/como-evaluar/como-se-analizan-eficacia-eficiencia>
- Clausewitz, C. V. (2011). *El arte de la estrategia*. Madrid: La esfera de los libros.

- Cortina. (2013). Estudio e implementación para mejorar la productividad. *Dimensión Empresarial*, 89-97.
- Empresa Beltran, Chorizola y Balaguer SAC. (2017). *Memoria Anual INCOBECH 2017*. Lima.
- Empresa Beltran, Chorizola y Balaguer SAC. (2018). *Memoria Anual INCOBECH 2018*. Lima.
- Empresa Beltran, Chorizola y Balaguer SAC. (2019). *Memoria Anual INCOBECH 2019*. Lima.
- Forehand, G. & Sheshunoff. (2003). Whort the Effort: Strategic Planning for Superior Bank Perfomance. *Kentucky Banker Magazine*, 13-14.
- GG. (1999). *Teorías de la Planificación Estratégica*. Madrid: Mc. Graw Hill.
- Gomez. (1999). *Recursos Humanos: Fundamentos del comportamiento humano en la empresa*. Madrid: Ediciones Encuentro.
- H. Koontz & H. Weihrich . (2004). *Administración: Una perspectiva global. 12º Edición*. Ciudad de México: Mc Graw - Hil.
- Hellriegel, Jackson, Scломun & Franklin. (2009). *Administración, un enfoque basado en competencias*. Ciudad de México: CENGAGE Learning.
- Hernandez Sampieri. (2010). *Metodología de la investigación Quinta Edición*. Ciudad de México: McGraw-Hill.
- Herrera, C. V. (18 de Enero de 2006). *Teoría de la productividad*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-productividad-laboral-y-empresarial/>
- Herter, G. (1995). *Business planning boosts your chance*. Massachusetts: Accounting Technology.
- Hofer & Schendel. (1985). *Planeación Estratégica*. Ciudad de México: Norma.
- Karina Rivas & Katty Tuesta. (2016). *Universidad San Ignacio de Loyola*. Obtenido de Plan Estratégico de empresa proveedora de infraestructura pasiva de Telecomunicaciones:  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2627/1/2016\\_Rivas\\_Plan\\_estrat egico\\_de\\_empresa\\_proveedor.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2627/1/2016_Rivas_Plan_estrat egico_de_empresa_proveedor.pdf)
- Leyton. (2012). *Clases y tipos de Investigación Científica*. Obtenido de <http://investigacionestodo.wordpress.com/2012/05/19/clases-y-tipos-de-investigacion-cientifica/>
- Mallery, P. & George,D. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference* . Boston: Allyn & Bacon.
- Martínez, M. E. (2007). *El concepto de productividad en el análisis Económico*. *Red de Estudios de la Economía Mundial*. Obtenido de <http://www.critica-azcapotzalco.org/AECA/promotores/archivo%20laboral/eugenia1.pdf>.

- Medina. (2010). MODELO INTEGRAL DE PRODUCTIVIDAD, ASPECTOS IMPORTANTES PARA SU IMPLEMENTACIÓN. *Revista EAN No. 69*, 110-119.
- Mertens, L. (2009). *Formación y productividad. Guía SIMAPRO: Oficina Internacional del Trabajo: participar - innovar - mejorar*. Montevideo: Departamento de Publicaciones de OIT/Cinterfor.
- Mintzberg. (1993). *Planeación Estratégica; conceptos, casos y contextos*. Ciudad de México: Prentice Hall.
- Mintzberg, H. (1989). *Mintzberg on Management: Inside Our Strange World of Organizations*. New York: The Free Press.
- Mintzberg, H. (1994). *The Rise and Fall of Strategic Planning*. Nueva York: The Free Press.
- Mundet, J. (1999). *Teorías de la Planificación Estratégica*. Madrid: Mc. Graw Hill.
- Nohra Martínez y Camila Fonseca . (2016). *Plan estratégico para la empresa A.L Telecomunicaciones S.A.S*. Obtenido de Universidad del Rosario: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12331/1018420019%20-2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pacheco, G. (2012). *PONTIFICIE UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERU*. Obtenido de LA PRODUCTIVIDAD COMO EFECTO DE LA MOTIVACION EN OPERARIOS DE UNA EMPRESA TRANSNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5325/PACH ECO\\_TORNERO\\_GINA\\_PRODUCTIVIDAD\\_MOTIVACION--OPT.pdf?sequence=8&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5325/PACH ECO_TORNERO_GINA_PRODUCTIVIDAD_MOTIVACION--OPT.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- Pérez, J. (2008). *UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS*. Obtenido de Balanced scorecard y desarrollo empresarial en las empresas de telecomunicaciones del Perú, 2006-2007: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/423/Perez\\_sj.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/423/Perez_sj.pdf?sequence=1)
- Porter, M. (1980). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. New York: The Free Press.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional Decima Edición*. San Diego: Pearson.
- Rodríguez, Z. (2011). *Estrategia para la relación entre la planeación estratégica y el involucramiento laboral del personal en hoteles de Culiacán, Sinaloa, México*. Ciudad de México: Instituto Politécnico Nacional.
- Sierra, R. (2008). *Técnicas de Investigación Social*. Madrid: Thomson.
- Steiner, G. (1979). *Strategic Planning*. New York: The Free Press.

Thompson, A. (1994). *Dirección y Administración Estratégica. Conceptos, casos y lecturas*. Ciudad de México: Adison Weslwy.

Vara, A. A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad de San Martín de Porres.

Velez, C. (2013). *UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR*. Obtenido de PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA DE TELEFONIA CELULAR “VBEE-CELL” EN LA CIUDAD DE LOJA:  
<http://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/553/1/T-UIDE-0514.pdf>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### **RESUMEN DEL PLANEAMIENTO ESTRATEGICO DE LA EMPRESA BELTRAN, CHORIZOLA Y BALAGUER SAC (INCOBECH)**

#### **1. MISIÓN**

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes ofreciendo soluciones útiles e innovadoras confiables basadas en brindar servicios en el área de telecomunicaciones dedicada a instalación e integración de equipos de telefonía móvil a nivel nacional e internacional.

#### **2. VISIÓN**

Ser una empresa reconocida en el ámbito nacional e internacional, brindar servicios en el área de telecomunicaciones dedicada a la instalación e integración de equipos de telefonía móvil, con amplio conocimiento y experiencia basados en la calidad, seguridad, salud en el trabajo y cuidado del medio ambiente contribuyendo así eficientemente con el cliente y el desarrollo del país.

#### **3. VALORES:**

- Actitud de Servicio
- Responsabilidad
- Profesionalismo
- Compromiso
- Honestidad

#### **4. METAS**

- Garantizar una empresa competitiva de acuerdo a los requerimientos de los servicios que soliciten los clientes.
- Aumentar el número de clientes satisfechos y crear una imagen de la empresa.

- Mejorar el desempeño de los trabajadores de la empresa, siendo eficientes y eficaces al realizar los servicios.
- Lograr la satisfacción del cliente en su totalidad entregando un servicio de Calidad.
- Cumplir con las exigencias de los clientes en cuanto a los tiempos de la entrega del servicio y reducir los costos en subsanación de errores.

#### **5. ESTRATEGIAS:**

- Generar campañas de venta, donde se ofrezca los mejores precios del mercado con la misma calidad.
- Generar alianzas con proveedores de tecnología para entregar al cliente.
- Generar cambios culturales y planes que permitan capacitar consecutivamente al personal y disminuir los errores.
- Generar planes de expansión comercial, donde el cliente confie en la calidad de trabajo que se ofrece.
- Incrementar el porcentaje de cumplimiento de los objetivos operacionales con respecto al semestre anterior, aplicando las políticas y reglamentos de la empresa para lograr objetivos propuestos.



**ANEXO 2**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Cuadro 27. Matriz de Consistencia

EVALUAR LA INFLUENCIA DEL CONOCIMIENTO DEL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO SOBRE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	Problema a Investigar	Objetivos	Hipótesis	Variables	Tipo de Investigación	Operacionalización de Variables
	<p><b>Problema Principal:</b> ¿Influye el conocimiento del planeamiento estratégico en la productividad laboral de los trabajadores de la empresa INCOBECH?</p>	<p><b>Objetivo Principal:</b> Determinar cómo influye el conocimiento del planeamiento estratégico en la productividad laboral de los trabajadores de la empresa INCOBECH.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> El conocimiento del planeamiento estratégico influye en la productividad laboral de los trabajadores de la empresa INCOBECH.</p>			
	<p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>A. ¿Cómo influye el conocimiento del Planeamiento Estratégico en la eficacia de los trabajadores de la empresa INCOBECH ?</p> <p>B. ¿Cómo influye el conocimiento del Planeamiento Estratégico en la eficiencia de los trabajadores de la empresa INCOBECH?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>A. Determinar cómo influye el conocimiento del planeamiento estratégico en la eficacia de los trabajadores de la empresa INCOBECH.</p> <p>B. Determinar cómo influye el conocimiento del planeamiento estratégico en la eficiencia de los trabajadores de la empresa INCOBECH.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>A. El conocimiento del planeamiento estratégico influye en la eficacia de los trabajadores de la empresa INCOBECH.</p> <p>B. El conocimiento del planeamiento estratégico influye en la eficiencia de los trabajadores de la empresa INCOBECH.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b> El conocimiento del Planeamiento Estratégico</p> <p><b>Variable Dependiente:</b> Productividad laboral.</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Aplicativa, Correlacional</p> <p><b>Enfoque:</b> Mixta: Cuanti-Cualitativa</p>	<p>Encuestas en escalas de Likert sobre el conocimiento del planeamiento Estratégico y el nivel de productividad laboral (eficiencia y eficacia)</p> <p>PoblacionTotal &lt;30</p>

Fuente. Elaboración Propia (2020)

### ANEXO 3

#### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

*Cuadro 28. Operacionalización de Variables*

Variable	Definición	Tipo de Variable	Dimensiones	Indicador	Nivel de Medición	Ítem	Rango
Conocimiento del Planeamiento Estratégico	Los trabajadores conocen el planeamiento estratégico de la organización.	Variable Independiente	Nivel de conocimiento del planeamiento estratégico	Nivel de la escala del conocimiento del plan mostrada por el personal.	Escala de Likert 1: Muy poco 2: Poco 3: Regular 4: Alto 5: Muy Alto	De la Pregunta 1-7	1-12: Muy Bajo 13-24: Regular 25-35: Muy Alto
Productividad Laboral	La productividad laboral del trabajador según el conocimiento del planeamiento estratégico de su organización.	Variable Dependiente	Eficacia	Satisfacción de los clientes	Escala de Likert 1: Muy poco 2: Poco 3: Regular 4: Alto 5: Muy Alto	De la pregunta 8-11	1-6: Muy Bajo 7-13: Regular 14-20: Muy Alto
				Cumplimiento de metas			
			Eficiencia	Cumplimiento del servicio dentro de la jornada laboral		De la pregunta 12-15	1-6: Muy Bajo 7-13: Regular 14-20: Muy Alto
				Servicios sin errores			

Fuente. Elaboración Propia (2020)

## ANEXO 4

## FICHA TÉCNICA DE ENCUESTA

En el siguiente cuadro 29 se muestra el contenido de la ficha técnica que se utilizará en la encuesta.

*Cuadro 29. Ficha Técnica de la Encuesta*

<b>Título del estudio</b>	<b>INFLUENCIA DEL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO SOBRE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES</b>
<b>Organismo promotor</b>	Universidad Nacional Mayor de San Marcos
<b>Universo</b>	Conformado por veintinueve trabajadores de la empresa INCOBECH
<b>Tamaño muestral</b>	29 trabajadores
<b>Dónde</b>	San Isidro, Lima
<b>Método de recogida</b>	Encuestas online; se utiliza un cuestionario por medio de un link. Duración media: 10 minutos
<b>Periodo de recogida</b>	20 de noviembre al 01 de diciembre del 2019
<b>Quien aplicara</b>	Carmen Dalila Marin Araujo
<b>Formato de encuesta</b>	Elaboración Propia
<b>Limitación</b>	Trabajadores de la empresa INCOBECH
<b>Puntuación</b>	Muy Poco = 1 Poco=2 Regular=3 Alto=4 Muy Alto=5

Fuente. Elaboración Propia (2020)

## ANEXO 5

**CUESTIONARIO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y  
PRODUCTIVIDAD LABORAL**

Con la presente encuesta pretendemos obtener información respecto el nivel de Conocimiento del Plan Estratégico en su organización, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas.

**1. Planeamiento Estratégico**

1. ¿Conoce el Planeamiento Estratégico de la organización?

a) Muy Poco            b) Poco            c) Regular            d) Alto            e) Muy Alto

2. ¿Conoce la misión de la organización?

a) Muy Poco            b) Poco            c) Regular            d) Alto            e) Muy Alto

3. ¿Conoce la visión de la organización?

a) Muy Poco            b) Poco            c) Regular            d) Alto            e) Muy Alto

4. ¿Conoce los valores de la organización?

a) Muy Poco            b) Poco            c) Regular            d) Alto            e) Muy Alto

5. ¿Conoce los objetivos estratégicos de la organización?

a) Muy Poco            b) Poco            c) Regular            d) Alto            e) Muy Alto

6. ¿Conoce las estrategias de la organización?

a) Muy Poco            b) Poco            c) Regular            d) Alto            e) Muy Alto

7. ¿Aplica las estrategias para lograr los objetivos de la organización?

a) Muy Poco            b) Poco            c) Regular            d) Alto            e) Muy Alto

## 2. Productividad Laboral

### Eficacia

8. ¿Se toma en cuenta las características y necesidades de los clientes para realizar las tareas?
- a) Muy Poco            b) Poco            c) Regular            d) Alto            e) Muy Alto
9. ¿Cumple con las tareas asignadas según el planeamiento estratégico de la organización?
- a) Muy Poco            b) Poco            c) Regular            d) Alto            e) Muy Alto
10. ¿Los clientes han presentado quejas de las medidas tomadas por parte de la organización?
- a) Muy Poco            b) Poco            c) Regular            d) Alto            e) Muy Alto
11. ¿Los errores han disminuido desde que se conoce y aplica el planeamiento estratégico?
- a) Muy Poco            b) Poco            c) Regular            d) Alto            e) Muy Alto

### Eficiencia

12. ¿Son suficientes los recursos que otorga la organización para realizar sus tareas y cumplir con los objetivos estratégicos?
- a) Muy Poco            b) Poco            c) Regular            d) Alto            e) Muy Alto
13. ¿Las horas trabajadas son suficientes para desarrollar su trabajo y cumplir con los objetivos estratégicos?
- a) Muy Poco            b) Poco            c) Regular            d) Alto            e) Muy Alto
14. ¿La organización ha elaborado capacitaciones para mejorar su producción y cumplir con los objetivos estratégicos?
- a) Muy Poco            b) Poco            c) Regular            d) Alto            e) Muy Alto
15. ¿La organización ha adquirido tecnología para mejorar el desarrollo de sus tareas y poder cumplir con los objetivos estratégicos?
- a) Muy Poco            b) Poco            c) Regular            d) Alto            e) Muy Alto

## ANEXO 6

**INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD ANTES DE APLICAR  
CONOCIMIENTO DEL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO**

## 1. Indicadores de Productividad en el año 2017.

Para calcular los indicadores de la productividad, se utiliza el número de incidencias pertenecientes a la Eficiencia y Eficacia.

En el cuadro 30 se muestran los números de incidencias en el ámbito de la Eficacia (Clientes insatisfechos, número de metas incumplidas) y de la Eficiencia (Número de veces que no se han cumplido las labores dentro del horario de jornada laboral, número de errores producidos en los servicios). Estos datos son parte de la memoria anual del año 2017 de la empresa.

Cuadro 30. Número de Incidencias en el año 2017

<b>Número de Incidencias del año 2017</b>				
	Nº clientes no satisfechos	Nº metas no cumplidas	Nº veces que han laborado después de la rutina laboral	Nº errores ocasionados
Enero	1	1	8	2
Febrero	1	1	8	3
Marzo	2	2	17	4
Abril	1	2	12	4
Mayo	2	3	15	3
Junio	3	5	15	8
Julio	2	4	12	7
Agosto	3	4	15	9
Setiembre	3	3	11	8
Octubre	2	6	15	9
Noviembre	2	4	16	11
Diciembre	3	5	18	8
<b>Anualmente</b>	2	40	162	76

Fuente. Memoria Anual INCOBECH (2017)

*Nota:*

\* Los clientes que posee esta empresa son cuatro durante todo el año.

\* El número de clientes insatisfechos anualmente es el promedio durante el año.

### 1.1. Número de clientes Insatisfechos:

En la siguiente figura muestra los clientes insatisfechos durante el año 2017.

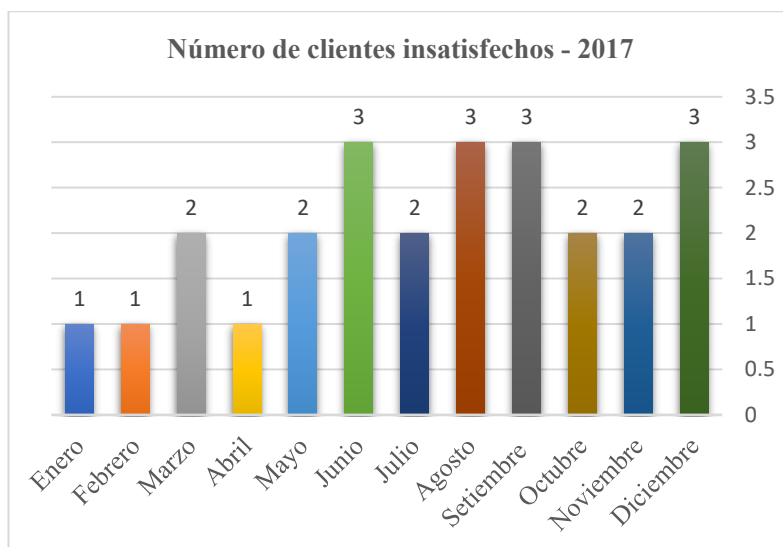


Figura 9. Gráfica de N° de clientes Insatisfechos en el año 2017

Fuente. Elaboración Propia

### 1.2. Número de metas incumplidas:

En la siguiente figura se muestra los clientes insatisfechos durante el año 2017.

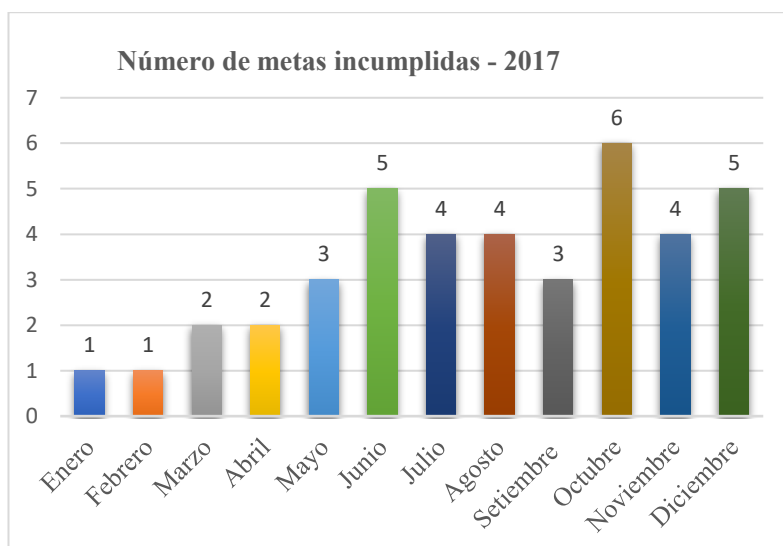
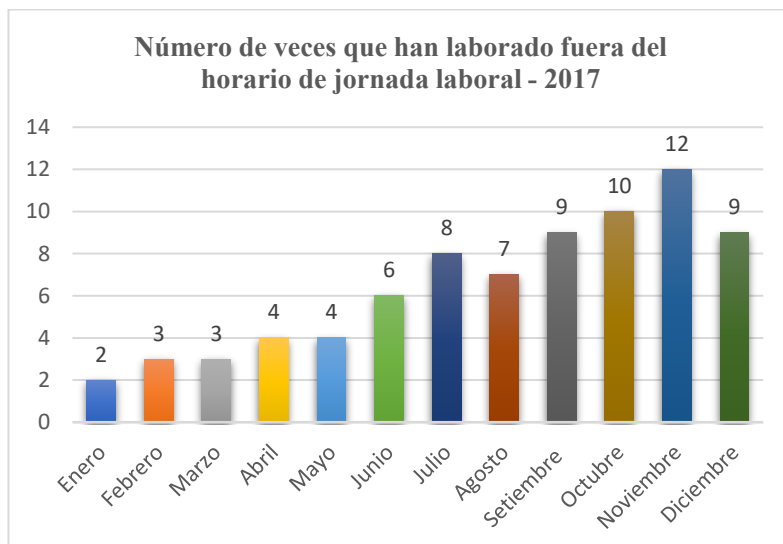


Figura 10. Gráfica de N° de metas incumplidas en el año 2017

Fuente. Elaboración Propia

### 1.3. Número de veces que han laborado fuera del horario de jornada laboral

En el siguiente gráfico se muestra el número de veces que no se han cumplido con las labores dentro del horario de jornada laboral en el año 2017.

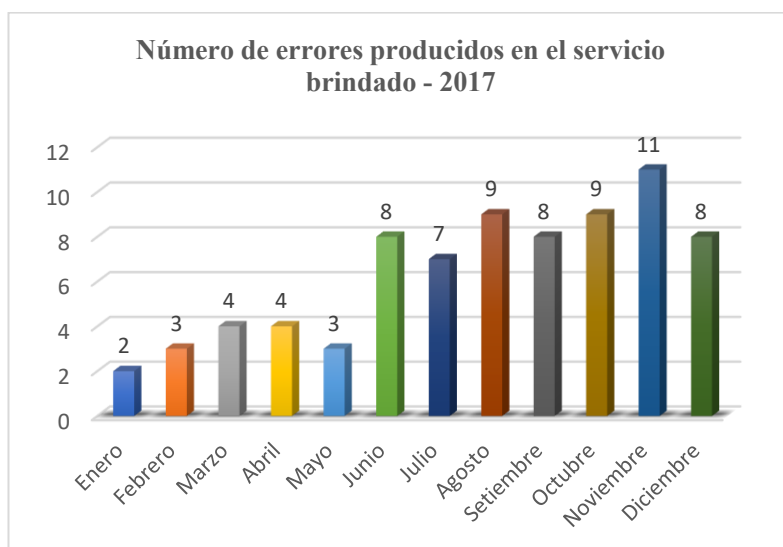


*Figura 11. Gráfica de N° de veces que han laborado fuera de la jornada laboral en el año 2017*

Fuente. Elaboración Propia

### 1.4. Número de N° errores producidos en el servicio

En el siguiente gráfico se muestra el número de errores producidos en el servicio durante el año 2017.



*Figura 12. Gráfica de N° de errores producidos en el servicio brindado en el año 2017*

Fuente. Elaboración Propia (2020)



### 1.5. Indicadores de Eficacia e Eficiencia en el año 2017

Con el cuadro 31 se muestra la ineficacia e ineficiencia de los trabajadores de la empresa INCOBECH en el año 2017.

*Cuadro 31. Indicadores de la Eficacia en el año 2017*

<b>Eficacia en el 2017</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Cientes no satisfechos	2	50.00%
Cientes satisfechos	2	50.00%
Total de clientes: 4		
Metas no cumplidas	40	33.33%
Metas cumplidas	80	66.67%
Total de metas anuales: 120		
<b>Eficacia</b>		<b>58.34%</b>

Fuente. Elaboración Propia (2020)

*Cuadro 32. Indicadores de la Eficiencia en el año 2017*

<b>Eficiencia en el 2017</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Incumplimiento del servicio dentro de la jornada laboral	162	62.31%
Cumplimiento del servicio dentro de la jornada laboral	98	37.69%
Total de días al año trabajados: 260		
Servicios con errores producidos	76	31.67%
Servicios sin errores producidos	164	68.33%
Máximo de errores producidos al año: 240		
<b>Eficiencia</b>		<b>52.81%</b>

Fuente. Elaboración Propia (2020)

### 1.6. Productividad en el año 2017.

Se calcula la productividad mediante el producto de la eficacia y eficiencia que se detallan en los cuadro 33.

*Cuadro 33. Productividad laboral en el año 2017*

<b>Productividad Laboral</b>	
Productividad Laboral = Eficacia x Eficiencia	
Productividad Laboral = 58.34% x 52.81%	
<b>Productividad en el año 2017</b>	<b>30.81%</b>

Fuente. Elaboración Propia (2020)

## 2. Indicadores de Productividad en el año 2018.

En el cuadro 34 se muestran las incidencias en el ámbito de la Eficacia (Clientes insatisfechos, número de metas incumplidas) y de la Eficiencia (Número de veces que han laborado fuera del horario de jornada laboral, número de errores producidos en los servicios). Estos datos son parte de la memoria anual del año 2018 de la empresa INCOBECH.

*Cuadro 34. Número de Incidencias en el año 2018*

<b>Número de Incidencias del año 2018</b>				
	Nº clientes no satisfechos	Nº metas no cumplidas	Nº veces que han laborado después de la rutina laboral	Nº errores ocasionados
Enero	1	2	5	2
Febrero	1	1	5	3
Marzo	1	2	12	3
Abril	1	3	13	4
Mayo	1	3	11	4
Junio	2	6	8	6
Julio	3	4	9	8
Agosto	2	4	15	7
Setiembre	3	5	16	9
Octubre	2	8	15	10
Noviembre	2	5	21	12
Diciembre	3	7	22	9
<b>Anualmente</b>	<b>2</b>	<b>50</b>	<b>152</b>	<b>77</b>

Fuente. Memoria Anual INCOBECH (2018)

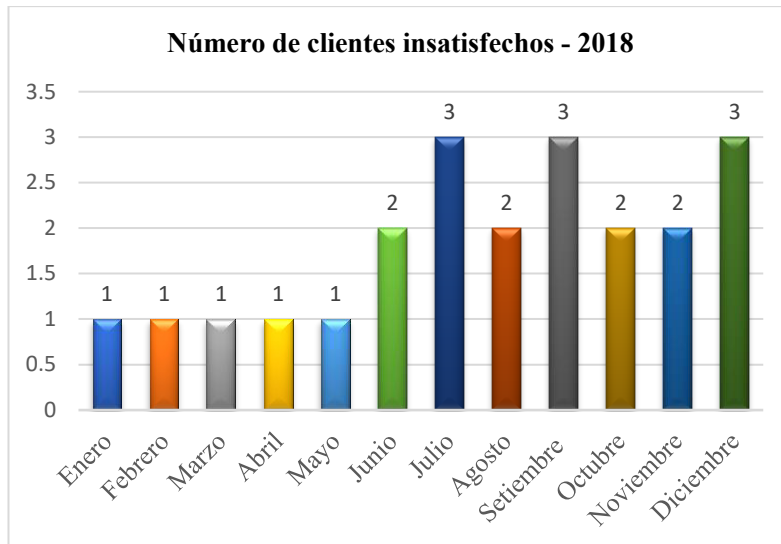
*Nota:*

\* Los clientes que posee esta empresa son cuatro durante todo el año.

\* El número de clientes insatisfechos anualmente es el promedio durante el año.

### 2.1. Número de clientes Insatisfechos:

El siguiente gráfico muestra los clientes insatisfechos durante el año 2018.

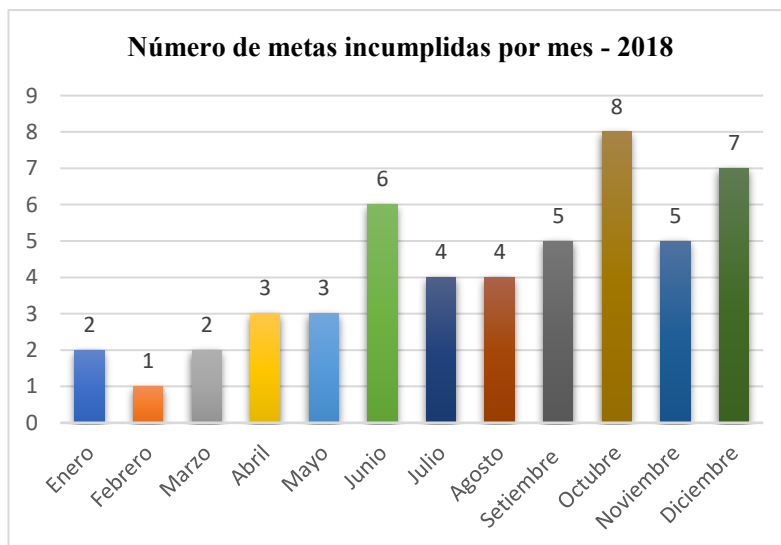


*Figura 13. Gráfica de N° de clientes Insatisfechos en el año 2018*

Fuente. Elaboración Propia (2020)

## 2.2. Número de metas incumplidas:

El siguiente gráfico muestra los clientes insatisfechos durante el año 2018.

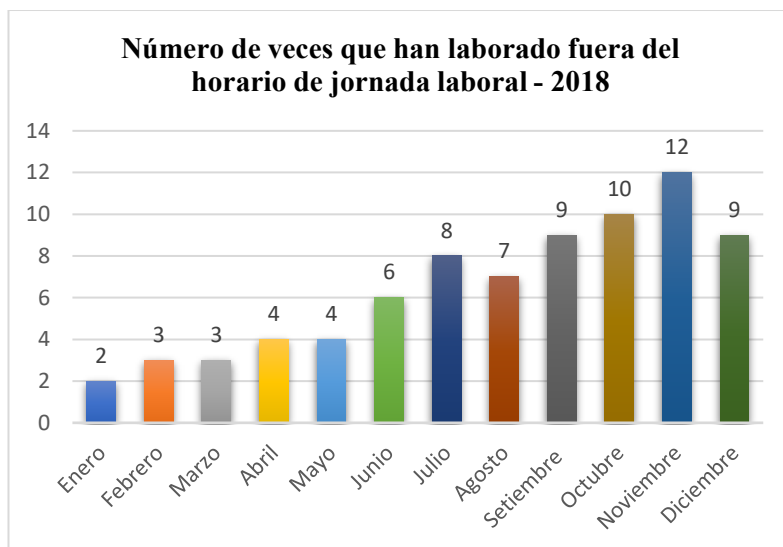


*Figura 14. Gráfica de N° de metas incumplidas en el año 2018*

Fuente. Elaboración Propia (2020)

### 2.3. Número de veces que han laborado fuera del horario de jornada laboral

En el siguiente gráfico se muestra el número de veces que no se han cumplido con las labores dentro del horario de jornada laboral en el año 2018.

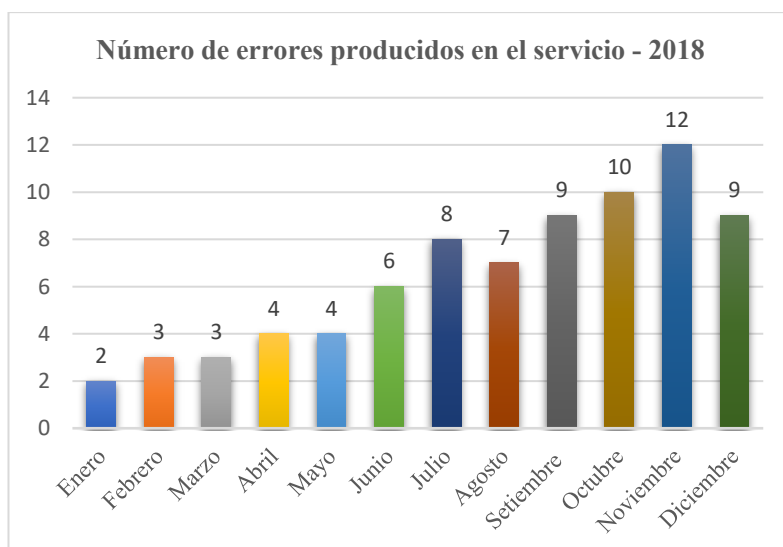


*Figura 15. Gráfica de N° de veces que han laborado fuera de la jornada laboral en el año 2018*

Fuente. Elaboración Propia (2020)

### 2.4. Número de errores producidos en el servicio

En el siguiente gráfico se muestra el número de errores producidos en el servicio durante el año 2018.



*Figura 16. Gráfica de N° de errores producidos en el servicio brindado en el año 2018*

Fuente. Elaboración Propia (2020)

## 2.5. Indicadores de Eficacia e Eficiencia en el año 2018

Con el cuadro 35 se puede hallar la eficacia e eficiencia de los trabajadores de la empresa INCOBECH en el año 2018.

*Cuadro 35. Indicadores de la Eficacia en el año 2018*

<b>Eficacia en el 2018</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Cientes no satisfechos	2	50.00%
Cientes satisfechos	2	50.00%
Total de clientes: 4		
Metas incumplidas	50	41.67%
Metas cumplidas	70	58.33%
Total de Metas Anuales: 120		
<b>Eficacia</b>		<b>54.17%</b>

Fuente. Elaboración Propia (2020)

*Cuadro 36. Indicadores de la Eficiencia en el año 2018*

<b>Eficiencia en el 2018</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Incumplimiento del servicio dentro de la jornada laboral	152	58.46%
Cumplimiento del servicio dentro de la jornada laboral	108	41.54%
Total de días al año trabajados: 260		
Servicios con errores producidos	77	32.08%
Servicios sin errores producidos	163	67.92%
Máximo de Errores producidos al año: 240		
<b>Eficiencia</b>		<b>54.73%</b>

Fuente. Elaboración Propia (2020)

## 2.6. Productividad en el año 2018

Se calcula la productividad mediante el producto de la eficacia y eficiencia que se detallan en los cuadro 37.

*Cuadro 37. Productividad laboral en el año 2018*

<b>Productividad Laboral</b>	
Eficacia x Eficiencia	
54.17% x 54.73%	
<b>Productividad en el año 2018</b>	<b>29.65%</b>

Fuente. Elaboración Propia (2020)

## ANEXO 7

**INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD DESPUÉS DE APLICAR  
CONOCIMIENTO DEL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO**

## 1. Indicadores de Productividad en el año 2019.

En el cuadro 38 se muestran los números de incidencias en el ámbito de la Eficacia (Clientes insatisfechos, número de metas incumplidas) y de la Eficiencia (Número de veces que no se han cumplido las labores dentro del horario de jornada laboral, número de errores producidos en los servicios). Estos datos son parte de la memoria anual del año 2019 de la empresa INCOBECH después de aplicar el Conocimiento del Planeamiento Estratégico.

Cuadro 38. Número de Incidencias en el año 2019

<b>Número de Incidencias del año 2019</b>				
	Nº clientes no satisfechos	Nº metas no cumplidas	Nº veces que han laborado después de la rutina laboral	Nº errores ocasionados
Enero	0	0	2	3
Febrero	0	3	4	1
Marzo	1	1	6	2
Abril	1	2	6	2
Mayo	2	1	5	1
Junio	1	2	4	2
Julio	2	2	4	2
Agosto	1	2	5	3
Setiembre	1	1	3	2
Octubre	0	2	4	3
Noviembre	1	2	3	2
Diciembre	2	2	2	1
<b>Anualmente</b>	1	20	48	24

Fuente. Memoria Anual INCOBECH (2019)

*Nota:*

\* Los clientes que posee esta empresa son cuatro durante todo el año.

\* El número de clientes insatisfechos anualmente es el promedio durante el año.

### 1.1. Número de clientes Insatisfechos:

El siguiente gráfico muestra los clientes insatisfechos durante el año 2019.

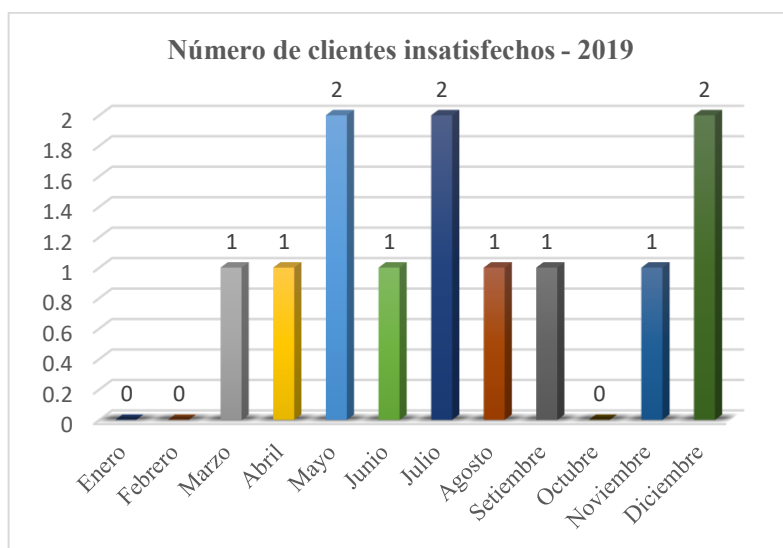


Figura 17. Gráfica de N° de clientes Insatisfechos en el año 2019

Fuente. Elaboración Propia

### 1.2. Número de metas incumplidas:

El siguiente gráfico muestra los clientes insatisfechos durante el año 2019.

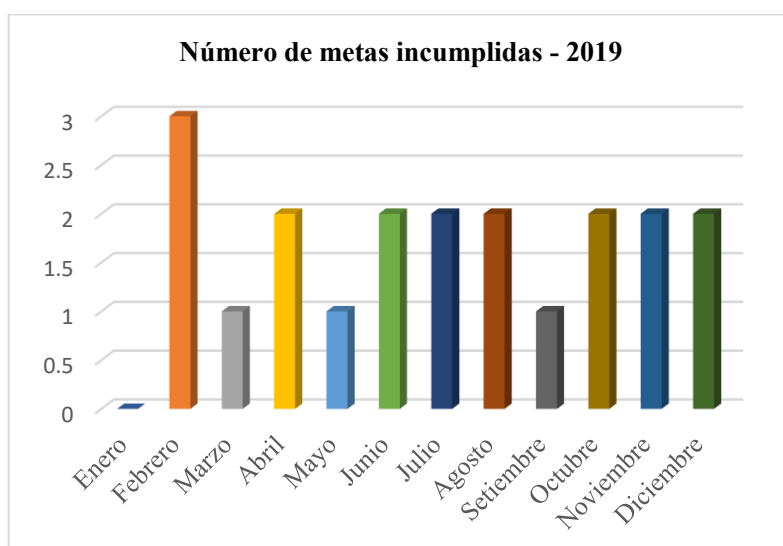


Figura 18. Gráfica de N° de metas incumplidas en el año 2019

Fuente. Elaboración Propia

### 1.3. Número de veces que han laborado fuera del horario de jornada laboral

En el siguiente gráfico se muestra el número de veces que han laborado fuera del horario de jornada laboral en el año 2019.

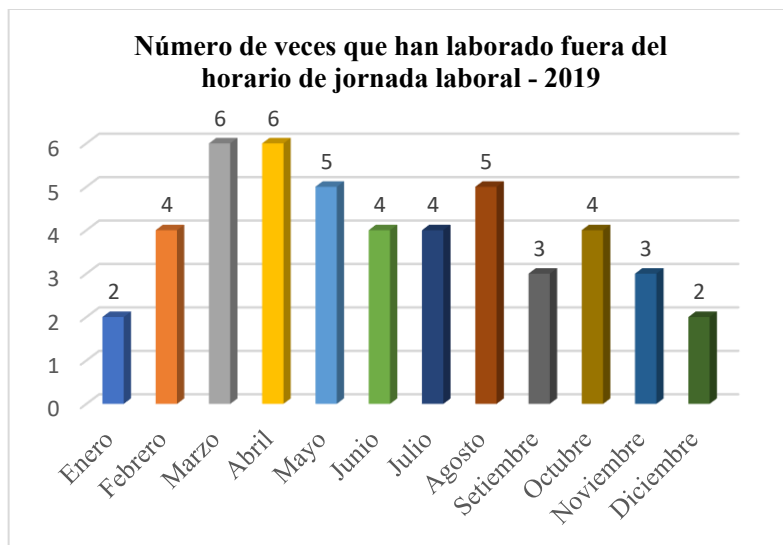


Figura 19. Gráfica de N° de veces que han laborado fuera de la jornada laboral en el año 2019

Fuente. Elaboración Propia

### 1.4. Número de errores producidos

En el siguiente gráfico se muestra el número de errores producidos en el año 2019.

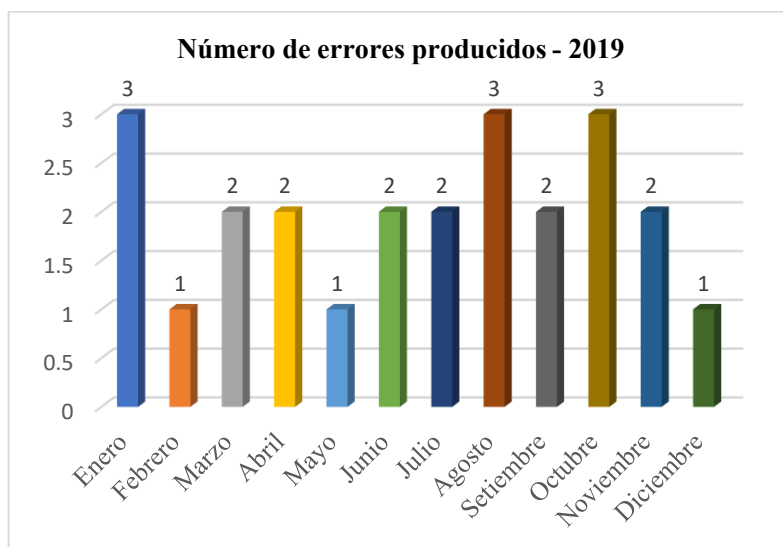


Figura 20. Gráfica de N° de errores producidos en el servicio brindado en el año 2019

Fuente. Elaboración Propia (2020)



### 1.5. Indicadores de Eficacia e Eficiencia en el año 2019

Con el cuadro 39 se puede hallar la ineficacia e ineficiencia de los trabajadores de la empresa INCOBECH en el año 2019.

*Cuadro 39. Indicadores de la Eficacia en el año 2019*

<b>Eficacia en el 2019</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Cientes no satisfechos	1	25.00%
Cientes satisfechos	3	75.00%
Total de clientes: 4		
Metas incumplidas	20	16.67%
Metas cumplidas	100	83.33%
Total de Metas Anuales: 120		
<b>Eficacia</b>	<b>79.17%</b>	

Fuente. Elaboración Propia (2020)

*Cuadro 40. Indicadores de la Eficiencia en el año 2019*

<b>Eficiencia en el 2019</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Incumplimiento del servicio dentro de la jornada laboral	48	18.46%
Cumplimiento del servicio dentro de la jornada laboral	212	81.54%
Total de días al año trabajados: 260		
Servicios con errores producidos	24	10.00%
Servicios sin errores producidos	216	90.00%
Máximo de Errores producidos al año: 240		
<b>Eficiencia</b>	<b>85.77%</b>	

Fuente. Elaboración Propia (2020)

### 1.6. Productividad en el año 2019

Se calcula la productividad mediante el producto de la eficacia y eficiencia que se detallan en los cuadro 41.

*Cuadro 41. Productividad laboral en el año 2019*

<b>Productividad Laboral</b>	
Eficacia x Eficiencia	
79.17% x 85.77%	
<b>Productividad en el año 2019</b>	<b>67.90%</b>

Fuente. Elaboración Propia (2020)

## ANEXO 8

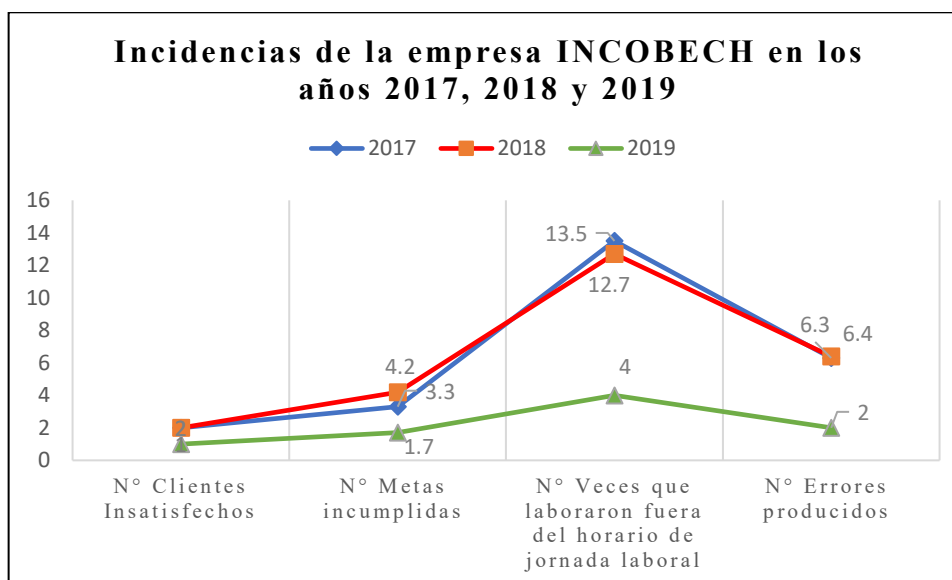
**RESUMEN DE INCIDENCIAS DE LA EMPRESA INCOBECH**

En la siguiente tabla se muestra las incidencias antes y después de aplicar el Conocimiento del Planeamiento Estratégico. Cabe mencionar que las incidencias registradas en los años 2017 y 2018 no se aplicó el Planeamiento Estratégico. Por el contrario, en el año 2019 las incidencias registradas fueron después de la aplicación del Planeamiento Estratégico.

*Cuadro 42. Incidencias de la empresa INCOBECH en los años 2017, 2018 y 2019*

Año	N° Clientes no satisfechos	N° Metas no cumplidas	N° Veces que laboraron fuera del horario de jornada laboral	N° Errores producidos
2017	2	3.3	13.5	6.3
2018	2	4.2	12.7	6.4
2019	1	1.7	4	2

Fuente. Elaboración Propia (2020)



*Figura 21. Gráfica de Incidencias de la empresa INCOBECH en los años 2017, 2018 y 2019*

Fuente. Elaboración Propia (2020)

## ANEXO 9

### RESUMEN DE LOS INDICADORES Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA EMPRESA INCOBECH

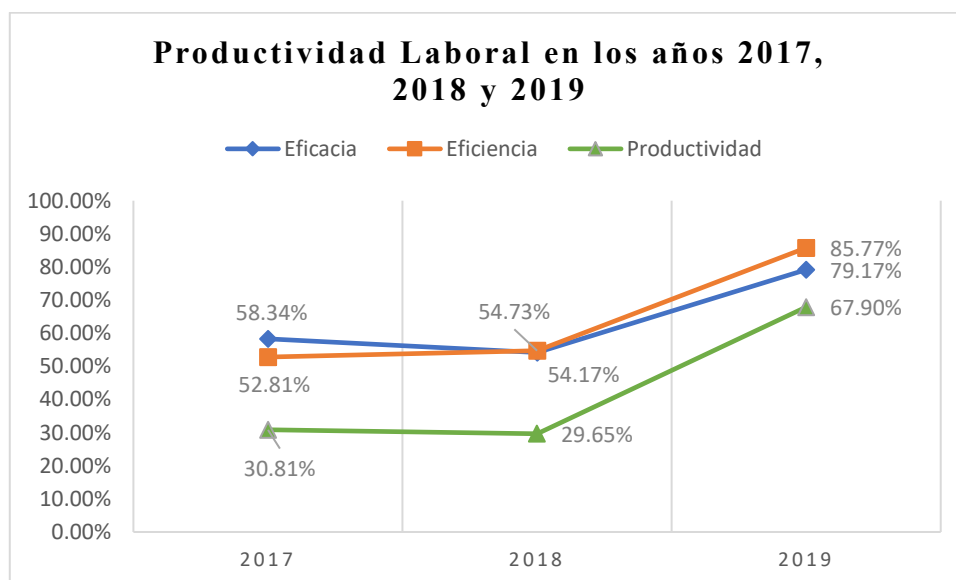
En el cuadro 43 se muestran los porcentajes de la eficacia, eficiencia y productividad laboral en los trabajadores de la empresa INCOBECH en los años 2017, 2018 y 2019.

*Cuadro 43. Eficacia, Eficiencia y Productividad Laboral en los años 2017, 2018 y 2019*

	2017	2018	2019
Eficacia	58.34%	54.17%	79.17%
Eficiencia	52.81%	54.73%	85.77%
<b>Productividad</b>	30.81%	29.65%	67.90%

Fuente. Elaboración Propia (2020)

Se observa que en los años 2017 y 2018 antes de aplicar el Conocimiento del Planeamiento Estratégico se tiene 31% y 30% respectivamente de productividad laboral que es baja a comparación del 2019 donde aumento a 69% al aplicar el conocimiento del Planeamiento Estratégico.



*Figura 22. Gráfica de Eficacia, Eficiencia y Productividad Laboral en la empresa INCOBECH en los años 2017, 2018 y 2019.*

Fuente. Elaboración Propia (2020)