



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Plan estratégico para la producción en la empresa Telespub  
Telecomunicaciones S.R.L., Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración de Negocios – MBA**

**AUTOR:**

Milian Guerrero, Julio Cesar (ORCID: 0000-0003-4058-2183)

**ASESOR:**

Dr. Huiman Tarrillo, Hugo Enrique (ORCID: 0000-0002-8152-7570)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y herramientas gerenciales

CHICLAYO – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

En primer lugar a Dios nuestro padre por la salud que nos brinda en estos tiempos muy difíciles de pandemia, a mis padres Julio y perpetua por su apoyo incondicional para seguir creciendo como persona y profesional.

**Julio Cesar**

## **Agradecimiento**

Ala Sra. Maritta Quijano gerente general de la empresa Telespub dándome su apoyo incondicional para llevar a cabo esta investigación y a mis profesores del posgrado de la UCV en especial a mi asesor de tesis el Dr. Hugo Huiman Tarrillo por sus grandes aportes para mi crecimiento profesional y logro de mis objetivo que es el grado de maestro.

**Autor**

## Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2 Variables y operacionalización.....	15
3.3 Población, muestra y muestreo .....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5 Procedimiento.....	17
3.6 Método de análisis de datos .....	18
3.7 Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN .....	25
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES .....	32
VIII. PROPUESTA .....	33
REFERENCIAS .....	35
ANEXOS .....	40

## Índice de tablas

Tabla 1 La población de la empresa Telespub son. ....	16
Tabla 2: Técnicas e instrumentos de recolección de datos por variable .....	16
Tabla 3: Resumen de procesamiento de casos .....	17
Tabla 4: Estadísticas de confiabilidad .....	17

## Índice de figuras

Figura 1: Etapas del plan estratégico .....	9
Figura 2: El proceso estratégico - formulación .....	10
Figura 3: La dirección es Figura 15tratégica - Implementación .....	11
Figura 4: Edad de los colaboradores “Telespub” 2021.....	19
Figura 5: Género de los colaboradores “Telespub” 2021 .....	19
Figura 6: Nivel – Plan estratégico - “Telespub” S.R.L. 2021.....	20
Figura 7: Nivel – Formulación y planteamiento - “Telespub” 2021 .....	21
Figura 8: Nivel – Implementación y dirección - “Telespub” 2021 .....	21
Figura 9: Evaluación y control - “Telespub” 2021 .....	22
Figura 10: Nivel de Producción – “Telespub” S.R.L. 2021.....	22
Figura 11: Nivel Desarrollo Personal - “Telespub” S.R.L. 2021 .....	23
Figura 12: Nivel Desempeño de tareas - “Telespub” S.R.L. 2021 .....	24
Figura 13: Nivel Relación Social - “Telespub” S.R.L. 2021.....	24
Figura 14: Conceptualización de la propuesta .....	34

## Resumen

La investigación tiene como objetivo principal proponer un Plan estratégico para la producción en la empresa Telespub telecomunicaciones S.R.L. - Chiclayo. El tipo de estudio es no experimental, de tipo propositiva, debido a que se enfoca proponer una solución a un problema determinado que evidencie la empresa estudiada. La investigación tuvo como muestra los 68 colaboradores de la empresa Telespub telecomunicaciones S.R.L. El instrumento consta de 40 ítems divididos en seis dimensiones, tres de planificación estratégica: Formulación - Planificación, Implementación - Gestión y Evaluación - Control; y tres en producción: desarrollo personal, desempeño de tareas, relación social, categorizados por la escala Likert. La fiabilidad del instrumento estuvo determinada por el alfa de Cronbach el cual arrojó un resultado de 0.966. De los resultados obtenidos se obtuvo un 74% en el nivel regular que percibe la variable plan estratégico y un 41% del personal que percibe un nivel medio a la variable producción. Con los resultados obtenidos del cuestionario, se determinó que los trabajadores tienen poco conocimiento del plan estratégico y producción. Por lo tanto, se plantea proponer un plan estratégico para la producción.

**Palabras Claves:** Plan estratégico, producción, Telespub.

## **Abstract**

The main objective of the research is to propose a strategic plan for production in the company Telespub telecommunications S.R.L. - Chiclayo. The type of study is non-experimental, of a propositional type, because it focuses on proposing a solution to a specific problem that is evidenced by the studied company. The investigation had as a sample the 68 collaborators of the company Telespub telecommunications S.R.L. The instrument consists of 40 items divided into six dimensions, three of strategic planning: Formulation - Planning, Implementation - Management and Evaluation - Control; and three in production: personal development, task performance, social relationship, categorized by the Likert scale. The reliability of the instrument was determined by Cronbach's alpha, which yielded a result of 0.966. Of the results obtained, 74% were obtained at the regular level that perceives the strategic plan variable and 41% of the personnel that perceive a medium level for the production variable. With the results obtained from the questionnaire, it was determined that the workers have little knowledge of the strategic plan and production. Therefore, it is proposed to propose a strategic plan for production.

**Keywords:** Strategic plan, production, Telespub.

## I. INTRODUCCIÓN

Existe una gran preocupación que se está dando por medio de todos los eventos que vienen suscitando a través de los últimos años dado que se tiene una competitividad en los mercados se ha evidenciado un incremento, significativamente en aquellos países que se encuentran en desarrollo, en la cual está tomando la importancia que significa este factor en la economía y en la mejora de las condiciones de vida. A pesar de ello, según (Flores Soto, 2016), las empresas no solo pueden estar enfocadas en la adquisición de maquinaria si no en la capacitación para el manejo de las mismas. (Lema, 2016), Comenta que la diferenciación de una empresa está en el plan estratégico. (Serpa, 2020), Asegura que el análisis sistemático del análisis FODA dentro del plan estratégico refleja una dimensión prospectiva para mejorar la eficiencia empresarial. La planificación estratégica debe de tener una práctica integral en el desempeño laboral según (Bert, 2019). La creación de los indicadores que son pieza fundamental para realizar comparativos entre los colaboradores permitirá la mejora empresarial según (Gaburova, 2020). Los enfoques adaptativos racionales se tienen que correlacionar directamente con el éxito del plan nos evidencia (Papke - Shields, 2016).

En Colombia se determinaron nuevos reglamentos para los contratos de interconexión en el derecho de las telecomunicaciones que se basan en nuevas reglas de juego más acordes con la realidad de las mismas (David Vela, 2020). Y en Perú desde el 2009 con la apertura económica con TLC (tratado de libre comercio), se han inventado direccionamientos y políticas que aportan contribución con la competitividad de las empresas, haciendo inferencias en el país, el cual aumenta el nivel a un desarrollo sostenible (Ruiz, 2019). Por ende según (OPECU, 2020), a nivel nacional el servicio de telecomunicaciones está teniendo una serie caída en los países de origen ya que sus velocidades bajan, esto tiene una serie repercusión en cascada en el Perú a tal punto que bajaron a nivel de un 58% en sus velocidades, debido a esto directamente influye el servicio brindado en la ruta del consumidor, esto trae trabas en la empresa Telespub de manera intrínseca, por ende en el sector local se destinaron en el 2020 casi 20 millones de soles para funciones en



telecomunicaciones por los MTC(ministerio de transporte y telecomunicaciones ), así como los de operación y mantenimiento de las mismas (La industria, 2020). En otro aspecto también tenemos que tener en cuenta la falta de ser precisos en la normativa nacional, sin embargo, en los aspectos de tecnicismo para la disposición y supervisión del cableado aéreo para la gestión de servicios públicos en telecomunicaciones (Argandoña, 2020). Esto nos lleva a una de las soluciones más utilizadas en tiempos de globalización para una de las soluciones que según (Productivity, 2017). El enfoque del nuevo Modelo de Negocio ha sido referirse al análisis FODA y para cada Debilidad y Amenaza identificadas, se desarrollaron mitigantes, se mejoraron las Fortalezas y Oportunidades con el fin de paliar los desafíos aludidos anteriormente. Además, se consideraron los requisitos de Productivity SA para funcionar de manera óptima se compararon con las subvenciones y los ingresos autogenerados disponibles. Esto resultó en una brecha que debe ser cubierta por un nuevo modelo de negocio a través de fuentes de ingresos adicionales provenientes de las propias iniciativas de Productivity SA. También tenemos que tener en cuenta que existen prácticas de planificación estratégicas situacionales en donde se tiene en cuenta al “ser” y no al “debe ser” según (Gutierrez Silva, 2021). En el artículo de (Brume Gonzales, 2019), afirma que para existe una correlación directa de gestión estratégica como agente catalizador de la competitividad empresarial, complementando dicho anteriormente. (Falsarella, 2017) Publico en su artículo que la tecnología ayuda en el desarrollo de la planificación estratégica corporativa, debido a que la empresa se desempeña instalaciones de comunicaciones aporta también en la sociedad. Entonces se tienen que tener estratégicas innovadoras direccionadas para el crecimiento de producción lo cual nos afirma (Peralta-Miranda, Cervantes-Atia, Estrada-Lopez, & Olivares-Leal , 2017).Teniendo en cuenta la importancia de la competitividad que en la presente investigación aborda la investigación del plan estratégico para el periodo 2021 – 2023, con revisiones en la empresa Telespub telecomunicaciones S.R.L. la cual es colaboradora de la empresa COBRA PERU S.A., siendo subcontrata directa de la empresa Movistar, líder en el mercado telefonía, internet y televisión en el mercado del norte. La empresa Telespub telecomunicaciones S.R.L. es una empresa emplazada geográficamente en el departamento de Lambayeque, distrito Chiclayo, se dedica principalmente al rubro de servicio de

instalación y mantenimiento. Respecto al rubro de servicio de instalaciones que es lo que se desempeña la empresa existe una tendencia por las instalaciones inalámbricas o de sistemas más actualizados como el 5G que aún no se implemente aun en la zona de Chiclayo, pero estará próximo a llegar en el transcurso del 2022, La tecnología HFC.

Finalmente, el tema del actual estudio “Plan estratégico 2021 – 2023 para la mejor la producción de la empresa Telespub telecomunicaciones S.R.L. - Chiclayo.”. La situación problemática del estudio es la falta de planificación la que ocasiona una gran cantidad de debilidades y no permite lograr nuestros objetivos empresariales haciéndonos perder dinero , comunicación efectiva haciendo que el recurso humano y los equipos no trabajen complementariamente, los objetivos y resultados de la organización el problema de investigación es ¿De qué manera la propuesta de un plan estratégico para la producción en la empresa Telespub telecomunicaciones S.R.L -Chiclayo? Con una justificación teórica que permite generar un mayor conocimiento teórico al personal que requiera información en cuanto a las variables de estudio abordadas ,también la presente investigación se justifica académicamente, los resultados obtenidos pueden enriquecerse o complementarse con nuevas aportaciones, ya que pueden ser de utilidad para estudios existentes o similares,asimismo, se cuenta con una justificación científica, al identificar el nivel de trabajo en equipo que es exclusivo de la empresa, se pueden identificar alternativas para mejorar la producción por ende el desempeño laboral en las áreas donde se brindan las instalaciones y los servicios siendo el objetivo general proponer un Plan estratégico para la producción de la empresa Telespub telecomunicaciones S.R.L.Chiclayo; y como objetivo específico, el diagnóstico de la gestión actual para mejorar la producción de Telespub Telecomunicaciones S.R.L. de forma similar. identificar el análisis FODA y PEST y las estrategias o planes de acción para la empresa Telespub telecomunicaciones S.R.L., Diseñar el plan estratégico de la empresa Telespub telecomunicaciones S.R.L. y por ultimo validar el plan estratégico de la empresa Telespub telecomunicaciones S.R.L. Además con una hipótesis general se plantea de la siguiente manera: La propuesta del Plan Estratégico 2021 - 2023 permitirá mejorar la producción en la empresa Telespub telecomunicaciones S.R.L.

## II. MARCO TEÓRICO

(Goodman, 2021), propuso un plan estratégico para incrementar la productividad, la cual fue presentada mediante su website Business 2 Community de los Estados Unidos de América. Mediante este estudio, se analizaron cierta cantidad de empresas, las cuales se les propuso dicha implementación de plan, las cuales fueron 7 formas de la planificación estratégica aumente la productividad, las cuales son: seguimiento del progreso, participación de los trabajadores, gestión del tiempo, identificación de fortalezas y debilidades, sentido de responsabilidad, satisfacción personal; las cuales Goodman asegura que se tendrá muchos beneficios.

(Business Comcast, 2020), Describieron la relación existente entre la productividad en las pequeñas empresas y el correcto uso del plan estratégico de gestión de elementos de la tecnología de la información, la cual fue presentada en su investigación del artículo “Business Strategies for Small Business Productivity” de los Estados Unidos de América. Dicha investigación se basó en la obtención de datos de pequeñas empresas, para posteriormente describir los hechos encontrados, a lo que se concluyó la significativa relación entre el plan estratégico de gestión de TIC's y la productividad de las pequeñas empresas.

(Bon-Gang, Yu-Shan, & Ming, 2020), tuvieron como objetivo proponer un apoyo entre el planeamiento estratégico y el mejoramiento de la productividad dentro del rubro de la construcción, la cual fue publicada mediante la editorial de revistas científicas de Multidisciplinary Digital Publishing Institute (MDPI) en el país de Singapur. Esto con fines de reforzar el conocimiento y priorizar el cumplimiento de estrategias integradas, y de esta forma la productividad mejora, es así que se aplicó un cuestionario a 53 empresas de Singapur, y mediante la aplicación de ecuaciones estructurales se determinó que la planificación y comunicación es lo más esencial para obtener una buena productividad, complementariamente la logística, la gestión estratégica junto con el recurso humano.

(Anuge, 2019), en su trabajo “The effect of strategic planning on organization productivity”, se determinó el impacto de la planificación estratégica en el nivel de productividad de las industrias manufactureras con referencia a la empresa Bernett y Wilsted (Nigeria), e indica que el mejoramiento continuo de la matriz FODA es

una de las mejores estrategias empresariales para caminar a mejorar la producción en las organizaciones privadas o ya sean del rubro estatal.

(Goodman, 2021), en su artículo “Seven Ways Strategic Planning Increases Productivity”, manifiesta que la planeación estratégica otorga muchos beneficios a la empresa, al punto que equilibrar y aumentar los indicadores de productividad. Dentro de esta investigación Rick Goodman indica que hay siete formas de la planificación estratégica aumente la productividad, las cuales son: seguimiento del progreso, participación de los trabajadores, gestión del tiempo, identificación de fortalezas y debilidades, sentido de responsabilidad, satisfacción personal.

(Hałabuda, 2018), en su artículo “Eight Time Management Strategies for More Productive Work”, considera que la clave para una eficiente productividad, parte de una buena estrategia del tiempo, es decir concluye que existen ocho estrategias, las cuales son: planificar el trabajo con anticipación, establecer prioridades claras, concentración en una sola tarea progresivamente, minimizar interrupciones, fijar plazos cortos, aprender a delegar funciones, aprender a decir no y hacer un feedback cada día de lo trabajado en la organización.

(Condori Apaza, 2020), en la investigación titulada “Propuesta de un plan estratégico para mejorar la productividad del área de distribución de la empresa RANSA comercial S.A”, que mediante el uso de la herramienta de gestión Balance Score Card, y así evaluar el estado actual de dicha empresa para posteriormente proponer estrategias de mejora para la productividad, los cuales se centraron en: aumentar la utilidad, aumentar la satisfacción del cliente, optimizar la flota propia, optimizar el proceso de reparto reduciendo tiempos de entrega, la reducción de costos haciendo reajustes con proveedores, implementación de indicadores y la implementación de un sistema de tracking.

(Peña Gaviria, 2019), dentro de su investigación “Propuesta del plan estratégico para el restaurante Los Paisas”, indican que, bajo la carencia de un proceso administrativo estratégico por parte de la empresa, nace dicha propuesta, bajo los lineamientos y pilares de: misión, visión, política de calidad y valores corporativos. Para luego proponer reforzar: fidelización de clientes, atraer nuevos segmentos de mercado, y de esta forma amenorar riesgo en una posible baja productividad para la organización. Ramos, Jara & Rivas plata (2017) desarrollaron el plan estratégico de Circo Engineering para mejorar la productividad y la eficiencia

se anuncia durante el curso de doctorado en la Universidad Loyola de Lima. La cual, en un primer momento presentaban excesiva burocracia en sus procesos y esto limitaba a los trabajadores, y esto traía tareas repetitivas e innecesarias, para finalmente exista decaimiento en su rentabilidad. Ante ello se plasmó la propuesta de una Matriz de Planeación Estratégica, orientada a nuevos productos.

(Denegri Santana, Galán Pazo, Gómez Moreno, & Raffo Chueca, 2018), dentro de su investigación “Planeamiento Estratégico para la Industria Peruana del Cacao”, destacan la gran calidad de este producto cultivado y exportado en Perú, el mismo que bajo exigencia de salubridad (cadmio), es así que se propone: Realizar alianzas estratégicas con organizaciones profesionales públicas y privadas para abordar las debilidades y amenazas que puedan afectarnos. Entonces de esta manera la producción de las exportaciones no se vería afectada, preservando así su calidad a los estándares internacionales del mercado.

(Cárdenas Ramírez, Benavides López, Calisaya Morales, Rendón Andía, & Zelada Pesantes, 2019), en su investigación de “Planeamiento estratégico de la empresa Carmagro S.A”, la cual produce y exporta productos basados en espárragos, diseñan y proponen un plan basado en producción orgánica, partiendo desde una reorganización interna de la organización, fijándose así en las oficinas de marketing, gerencia de operaciones, gestión de talento humano, finanzas, responsabilidad social. Proyectando así, hacia el 2023, una repotenciación de la producción, con un VAN (“valor actual neto”) 526.000 dólares, y TIR (“tasa interna de retorno”) de 61%, y dentro de un escenario ácido aún se obtiene una VAN superior de US\$ 130.000 y una TIR de 25%.

(Wong Altamirano L. , 2020), propuso un” planeamiento estratégico 2019 – 2021 para la mejora de gestión empresarial de Almacenes de la selva S.A.C., Tarapoto”, presentado a la Universidad César Vallejo – Chiclayo, empleó un diseño descriptivo – propositivo, y mediante la aplicación de cuestionarios a los empleados de la compañía de “Almacenes S.A.C” se detectó carencia en el planificación estratégica dentro de su cadena productiva, y mediante esta propuesta se estima que mejore significativamente.

(Jimenez Carranza, 2017), Productores Agroforestales y Acuícolas (APAFVEL) con sede en Ferreñafe desarrollaron un plan estratégico para la exportación de Aguaymanto y lo presentaron a Chiclayo en la Universidad Cesar

Vallejo. Por lo tanto, presentamos una asociación de alta productividad identificando factores que afectan las exportaciones y presentando un plan estratégico de promoción de exportaciones en base a esto. Los métodos empleados fueron a través de cuadros para descripción del producto, tablas comparativas, gráficos para determinar crecimientos de las exportaciones y los potenciales países. Su diseño de estudio fue no experimental de tipo transversal, sus herramientas de recolección fue la entrevista. Se concluyó la carencia de un plan estratégico y falta de capacitación a personal para la exportación de aguaymanto.

(Suárez Zegarra & Vera Molla, 2020), diseñaron un planeamiento estratégico para crecer su rentabilidad como compañía Xavi System, en la ciudad de Chiclayo, sustentadas en teorías de Luna, Sainz, Villagra, Carreño, Aldavert, Milla y Sánchez. Teniendo en cuenta un análisis de información financiera 2016 a 2018, en paralelo se realizaron guías de entrevistas, observación y analíticas. Finalmente concluyeron que la empresa no contaba con un plan estratégico adecuado, ya que no se tenía bien planteado la misión, visión y realización de estrategias; además se detectó una disminución de ROA de 1.25% a 2.11% de 2016 a 2018, un ROE con disminución de 5.39% menos en el 2018. A raíz de esto se propuso un plan estratégico para revertir significativamente la rentabilidad y haya mejor productividad para la empresa.

(Reinosa Granados, 2020), propuso un” plan estratégico financiero para mejorar la liquidez en la compañía Piladora Nuevo Horizonte S.A.C La Victoria – Chiclayo”, se basaron en las teorías de Flores. Dentro de la metodología empleada fue de tipo descriptiva no experimental, tomando en cuenta la obtención de información a todos los empleados de la empresa, a quienes se les aplicó un instrumento de recolección de datos. Como resultado, se detectó que no contaban con un plan estratégico financiero, esto reflejado en los bajo ratios de liquidez, y como consecuencia no tendría un buen desenvolvimiento y productividad.

La planificación estratégica, iniciada a mediados del siglo pasado, ha resultado ser la mejor manera de implementar una estrategia y optimizar las operaciones comerciales. Apunte al futuro incluso si no sabe cuál será el futuro. En otras palabras, define las acciones que se deben tomar a nivel empresarial para enfrentar nuevos desafíos y, en última instancia, lograr metas previamente

establecidas. (Sanchez Galan, 2016). La planificación estratégica no se trata de una conciencia estratégica, sino de lo que necesita administrar para lograr sus objetivos por ende es una metodología sistemática para mejorar e implementar un plan que tiene como finalidad lograr las metas establecidas. En los negocios, esto es esencial porque es una pauta que todos en el negocio deben seguir. Es necesario identificar y demostrar los problemas encontrados en el plan, no confundir las propuestas del plan anterior. Realmente necesitas saber la diferencia entre un objetivo y un problema.

(Martinez D' & Milla, 2016), Todos los problemas que conocemos sobre las empresas rentables de repente se vuelven disfuncionales hasta que quiebran. ¿Ves la última parte de cambiar el rumbo?, ¿fue una mala decisión o estaba destinada?, si haces lo que planeas, puedes cambiar el futuro incierto. Por eso colocar en prácticas que ayuden a la resiliencia corporativa ayuda a la empresa a sobresalir de las dificultades (Hamann, 2020). Los procesos comerciales para la máxima competitividad deben ser conscientes de lo que sucederá con el tiempo. Tener un plan estratégico consiste en fingir que está planificado y establecer una forma de hacer crecer su negocio.

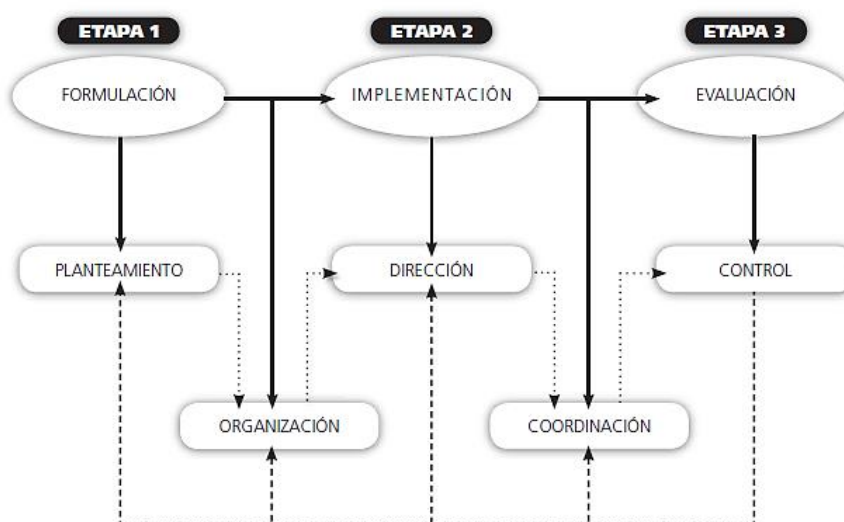
(Wong Altamirano L. , 2020) La planificación estratégica es la formación que dicta el futuro del negocio. Según (Kumar, Chaw, & Kwek, 2019), las organizaciones deben poner mucha atención a la adopción de la innovación y considerar la innovación organizacional como parte y parte de sus planes estratégicos y actividades diarias. Estos planes están diseñados para su organización y, si no son perfectos, deberá comunicar y comparar todos sus planes predeterminados para inclinar al personal restante de la compañía, la cual elaborará la ruta a la visión fijada. En el artículo de (Park & Ungson, 2016), Detalla que el diseño del plan se tiene que contemplar puntos ciegos ya que esta es una empresa emergente. Según (Kaleta & Witek-Crabb, 2016), se tiene que tener muy en cuenta la relación de la participación del personal en el plan estratégico. La planificación estratégica le da a cada organización una ventaja. Como resultado, la gerencia puede actuar de manera sistemática, informándoles de oportunidades y debilidades que se pueden mejorar, aumentando la perspectiva de tendencias y avances organizacionales, aumentando la capacidad de coordinación, especialmente cuando se incluyen acciones y una mejor comunicación con los trabajadores. Un plan bastante

estratégico que ofrece una visión general que fomenta la investigación-acción en curso.

Pasos estratégicos, la retroalimentación iterativa es interactiva y se puede revisar cuando sea debido El carácter de la empresa, especialmente una característica clave de sus iniciativas de desarrollo de capacidades, requiere un amplio conocimiento de la competencia y el mercado, requiere la cooperación de trabajadores altamente calificados de la organización . El plan estratégico se divide en tres fases:

**Figura 1**

*Etapas del plan estratégico*



Fuente: (Wong Altamirano, Rios Campos, & Mora Zapater), “plan estratégico para la mejora empresarial”.

El primer paso es el desarrollo para desarrollar el primer enfoque de la organización. Estos dos aspectos constituyen un plan estratégico. El segundo paso es la implementación. Incluye dos dimensiones: liderazgo y coordinación. Ambos son aspectos destacados de la Guía de planificación estratégica, la etapa final es la evaluación y la etapa principal es la gestión general y la modificación del enfoque estratégico, ambos llamados gestión estratégica combinada.

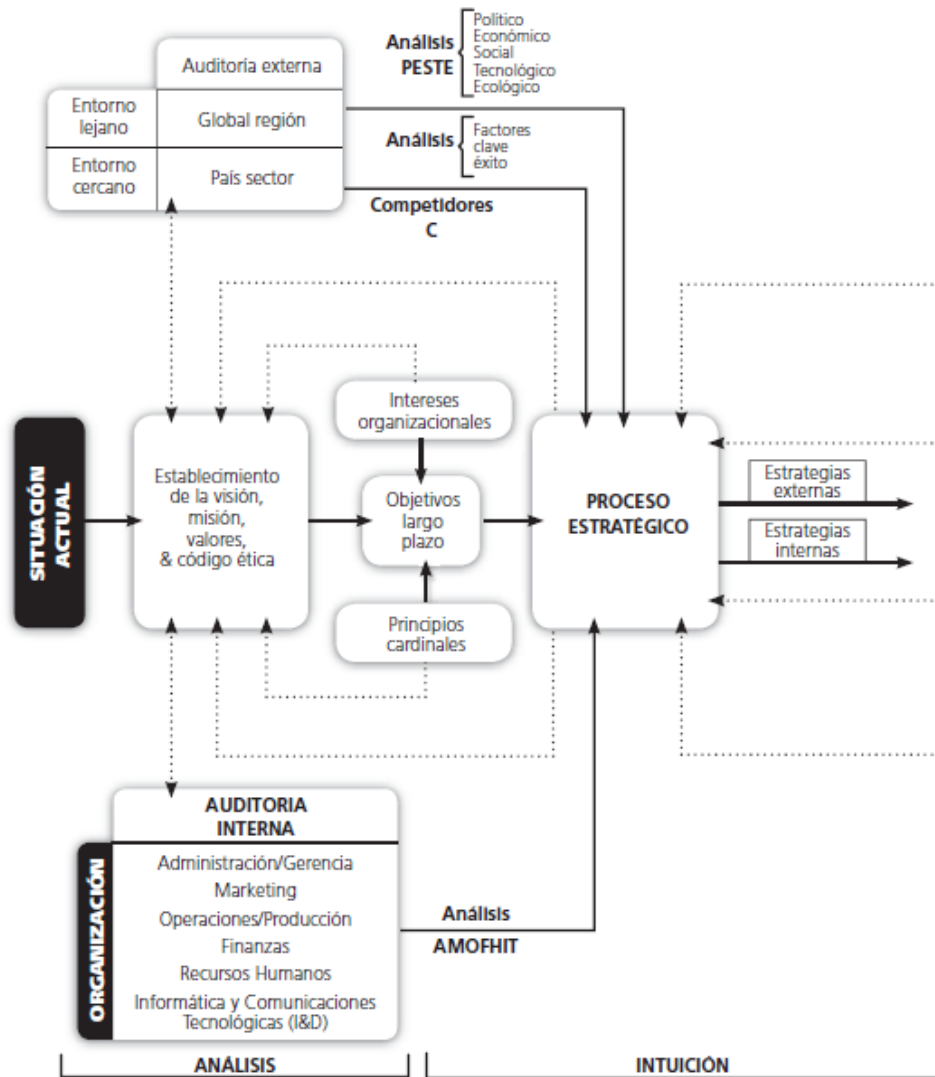
El proceso y el plan deben comenzar con el establecimiento de la misión y la visión de la empresa. Describa los beneficios, valores y etapas de su organización. Valorar la objetividad de los factores internos y externos que pueden estar incluidos en la empresa, objetivos estratégicos a largo plazo. Y esto concluye destacando y caracterizando estrategias específicas que, cuando se implementen, mejorarán la



capacidad organizacional a alcanzar sus objetivos declarados en el espacio local y / o global. Diseño (también conocido como visión corporativa). Según (Matta & Miller, 2018) Se tiene que diseñar un procedimiento heurístico eficiente para resolver el modelo.

**Figura 2**

*El proceso estratégico - formulación*



Fuente: (Wong Altamirano, Rios Campos, & Mora Zapater),” plan estratégico para la mejora empresarial”.

La implementación y dirección de la estrategia se divide en seis partes, y la estrategia se estructura interna y externamente como se detalla a continuación.

**Figura 3**

*La dirección estratégica – Implementación*



Fuente: (Wong Altamirano, Rios Campos, & Mora Zapater), “plan estratégico para la mejora empresarial”.

Tengo derecho a evaluar y controlar, y en control estratégico me gustaría señalar fallas o situaciones específicas entre las acciones tomadas y las operaciones esperadas. Esto se hace al comienzo del método y está determinado por la operación de control. Es útil utilizar un cuadro de mando bien equilibrado en la evaluación para asegurarse de que ha logrado sus objetivos durante este período de tiempo. Todas las revisiones internas y externas son esenciales. Para determinar los detalles del objetivo principal de este paso, tome una decisión de ajuste.

Tenemos la evaluación y control donde en el control de la estrategia se quiere concretar los deslices o casos puntuales que se haya entre lo realizado y lo proyectado. Esto se ejecuta en el principio del método y lo determina las operaciones de control. Es conveniente tener una tabla de control equilibrado tanto en la evaluación, examinar si están logrando los objetivos en el transcurso del tiempo. La auditoría tanto interna como externa es fundamental. Se tiene que realizar las decisiones correctoras para concretar los detalles del objetivo fundamental de esta fase.

Como muestra una encuesta de (Sladogna, 2017), “La productividad es el uso eficiente de los recursos”. La información necesaria para producir días, capital, tierra, materiales, energía y diversos bienes y servicios - La capacidad de aumentar la producción en respuesta al Aumento de los factores de producción mencionado anteriormente. Sobre esta base, la productividad debe aumentar de la siguiente manera: más puestos de trabajo o mano de obra más calificada, más recursos naturales explotados, aumento de equipos, aplicación de nuevas tecnologías utilizando o utilizando tecnología más eficiente “tecnologías de la información y uso de la energía”.

Conéctese con relaciones de productividad. La relación entre los resultados y el tiempo necesario para alcanzarlos y la cantidad y calidad de los bienes o servicios producidos y la cantidad y calidad de los recursos utilizados para producirlos. También dice que hay dos formas de medir la productividad, como cantidad física en organismos internacionales como medida de comparación entre países.

Según (Coll Morales, 2020), manifiesta que la productividad laboral es una medida de eficiencia en el trabajo. La cual mide la eficiencia de una persona, de un equipo, o una maquinaria, en la conversión de insumos en productos útiles. Esta mide la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo, así como los recursos utilizados para obtener dicha producción, en complemento a esto, el autor manifiesta que existe una amplia relación entre el trabajo desempeñado o los bienes producidos por parte del empleado, así como la eficiencia empleada para obtener dicha producción. Se resalta también que es una medida muy importante para cualquier empresa.

Según (Adames, 2018) conceptualiza que la productividad no radica o parte de un solo factor, argumenta que influye significativamente la materia prima, maquinarias, el clima y ambiente laboral que puede suscitarse dentro de una organización. Coincide también, que la productividad, son resultados de acciones que se deben llevar a término para obtener objetivos empresariales y un buen entorno laboral. Finalmente, el autor hace referencia que todo indicador de productividad siempre debe de medirse progresivamente y determinar si presentan avance o mejoras dentro de la organización

Según (Gómez Gómez & Brito, 2020), argumentan que la productividad es la combinación e implicancia de muchos factores que van a permitir medir favorable

o desfavorablemente la gestión dentro de una empresa. Afirman que es el único medio para poder comparar el desempeño con acciones o gestores anteriores; y esta a su vez puede medir de forma total o parcial, esto depende siempre de lo que se considere todos los recursos o una parte de ellos. Finalmente considera que la eficacia y eficiencia son aspectos cruciales dentro de la medición de la productividad.

Según (Pinilla Garcia, 2018), define al desarrollo personal como un proceso terapéutico para la actualización y fortalecimiento de potencialidades humanas en su conjunto (desde psicológicas, intelectuales, físicas, corporales, etc.) y que la misma pueda desarrollar más allá de su condición natural en relación a su edad. Indica también que se le conoce como crecimiento personal, superación personal, desarrollo personal y algunas otras expresiones similares; el reforzamiento de dicho factor traerá como consecuencia, una mejor condición de vida y del logro de sus objetivos o metas que se trace en el corto, mediana o largo tiempo. Finalmente, fundamenta que existen técnicas efectivas para este indicador, entre las más resaltantes encontramos: coaching, estimulación precoz, focusing, grafoterapia, inteligencia Emocional, meditación, mindfulness, musicoterapia, PNL, psych-k, rebirthing, sofrología.

Según (Martinez, 2018), indica que el desarrollo personal es la capacidad que tiene toda persona para aprender sí misma, dejando siempre alternativas hacia nuevas experiencias que le permita desarrollarse como ser humano. A su vez refuerza su concepción en base al modelo de Carol Ryff, quien argumenta que si la persona experimenta este proceso, percibirá una sensación de desarrollo continuo, dando siempre así apertura a nuevos desafíos y retos dentro de su vida laboral, personal y profesional. Todo ello, indica el investigador, que siempre dará pie progreso y avance significativo en los distintos proyectos que se plantee.

Desempeño de tareas, actividades, o labores, es uno de los aspectos fundamentales dentro de producción que puede generar una institución o entidad. Es así que (Mamani, 2019), argumentan que este factor compone una parte fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, a lo que siempre se le debe prestar atención dentro del proceso de administración de recursos humanos. Además, se le debe facilitar y proporcionar beneficios a los trabajadores e institución con el fin de contribuir emocional y físicamente, para así asegurar y

garantizar el alcance de los objetivos de la institución o empresa. Finalmente, los autores aducen que el aspecto cultural e influyente a que este indicador sea favorable para el trabajador.

Según (Sy Corvo, 2018), define el desempeño de tareas, como una evaluación que va a determinar si en verdad una persona ejecuta de forma adecuada su trabajo. Dicha evaluación gira en torno al esfuerzo de una sola persona (ya sea física o mental), y que usualmente es el departamento de recursos humanos quien lo toma en cuenta. E indica que este factor es de alta importancia puesto que depende el éxito de toda compañía.

A su vez, otra dimensión de real importancia son las relaciones sociales; es así que según (Definición XYZ 2017). indican que son las distintas interacciones que puede darse entre dos o más individuos en la sociedad, estos pueden darse dentro de entornos laborales, familiares, profesionales o de amistad, reflejando así su postura, por medio del fenómeno conocido como socialización. Indican que es un factor muy importante, ya que alimenta la parte emocional de cada persona y ayuda a su desarrollo productivo dentro de cualquier organización.

Según (Payró 2018), indica que el ser humano es sociable desde nacimiento, y eso desencadena siempre a la búsqueda activa de relaciones sociales a través de la interacción con otras personas. Es así que define que las relaciones sociales son lazos que suceden entre personas, y las que se darán en cualquier contexto que se preste a una interacción entre personas. Estas como consecuencia pueden generar reacciones positivas o negativas dentro de una organización o empresa, es por ello que es importante la demostración afectiva de emociones entre estos. Según (Moreno 2018), indica que las relaciones sociales es el cúmulo de aprendizajes familiares y parentales, que toda persona puede adquirir y desarrollar, dichos aprendizaje hará que la experiencia de interrelaciones entre ellas sea productiva para el entorno en donde se desarrolle: organización, empresa, familia, etc.; es así que se afirma que dichas relaciones colaboran significativamente con la productividad empresarial.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El diseño involucró una investigación transversal que incluyen cortes en el tiempo porque recolectó datos en unos momentos específicos. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

El tipo de investigación fue descriptivo ya que describe el escenario actual de la empresa con respecto a la producción y debe mejorarse con las siguientes recomendaciones de la planificación estratégica. Según (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018), y propositiva debido a que se preparó un plan estratégico para mejorar la producción de la compañía Telespub.

Según (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018), la investigación positiva o propositiva es necesaria para alcanzar los objetivos, metas y funcionar de manera efectiva. En el caso de estudio, la investigación descriptiva identificó necesidades y propuso soluciones basadas en recomendaciones de planificación estratégica. Los estudios no empíricos implican la observación y posterior análisis de fenómenos que ocurren en el medio natural.

El diseño de estudio utilizado fue no experimental porque no ha sido probado y por ende no se sometió a ninguna prueba. Se utilizó el siguiente diseño siendo su representación:

M → O → P

Siendo:

M = Muestra de los trabajadores de la empresa

O = Observación de las variables de la investigación

P = Propuesta del plan estratégico de la producción.

#### 3.2 Variables y operacionalización.

Se trabajó con dos variables: Variable dependiente la producción

Definición operacional: Es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios “traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos.

Definición conceptual: Es la eficiencia con la cual los recursos -humanos, capital, conocimientos, energía, etc.- son usados para producir bienes y servicios en el mercado. (Arambulu, 2017).

La variable independiente la planificación estratégica:

Definición operacional: Es la que contribuye en el desarrollo humano y empresarial, para cumplir objetivos determinados en crecimiento de la organización.

Definición conceptual: Siendo una metodología que acorta la misión de una organización a su visión y estrategia de posicionamiento existentes. (Wong Altamirano L., 2020).

### 3.3 Población, muestra y muestreo

Nuestra población estuvieron conformados por todos los trabajadores que conforman la organización Telespub telecomunicaciones S.R.L. – Chiclayo. Para delimitar se tomaron encuentra los siguientes criterios;

- Sexo : masculino y femenino con edades de 18 a 65 años
- Ciudad: la sede principal está ubicada en Chiclayo

**Tabla 1**

*La población de la empresa Telespub son.*

Ciudad	Trabajadores
Chiclayo	82

Fuente: Telespub S.R.L.

Así, la muestra (Atmowardoyo, 2018), estaba representada y determinada mediante una fórmula muestral; Se utilizará un muestreo al azar aleatorio simple debido a que la muestra es probabilística, comprendiendo la misma posibilidad de ser seleccionados. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018)

La muestra es de 68 colaboradores de la empresa Telespub telecomunicaciones S.R.L (Ver anexo 03)

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

**Tabla 2**

*Técnicas e instrumentos de recolección de datos por variable*

Variables	Técnica	Instrumento
Planeamiento estratégico	Encuesta	Cuestionario
Producción	Encuesta	Cuestionario

Fuente: Realizado por el autor

Las encuestas son una herramienta para definir los cálculos de eficiencia.

Siendo el cuestionario un grupo de preguntas que contiene un conjunto de variables para calcular. (Rios, 2020).

El instrumento fue cotejado de acuerdo a criterio de jueces .Se utilizó estadísticas de confiabilidad "Alfa de Cronbach" y se crea una consistencia de 40 ítems aplicándoseles a 15 colaboradores que forman la muestra de prueba de la empresa de telecomunicaciones Telespub SRL, y para finalizar la base de datos fueron procesados con el software SPSS 23.0.

### Confiabilidad

**Tabla 3**

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	15	100.0

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

Fuente: Cuestionario piloto ejecutado a la empresa Telespub SRL

**Tabla 4**

*Estadísticas de confiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.966	40

Fuente: Cuestionario piloto ejecutado a la empresa Telespub SRL

De acuerdo a la información, evidenciamos que el coeficiente de Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.966, es de acuerdo a ello que los ítems se correlacionan a nivel excelente.

De acuerdo a ello podemos afirmar a un 96.6% que es un instrumento es de mucha confiabilidad.

### 3.5 Procedimiento

Para aplicar el instrumento se solicitó la autorización a la empresa Telespub telecomunicaciones SRL. Se encuestó a cada uno de los trabajadores de la empresa luego de designar al azar cada uno de ellos, encuestándoseles con los 40



ítems de cada uno de los test de Likert, con cada uno de los supervisores a cargo de sus grupos y con el consentimiento de la empresa el cual se justifica en el documento incluido en los anexos.

Se validó la información del cuestionario, se aplicaron pruebas piloto y se determinó la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach para el uso oportuno del equipo en el trabajo de campo.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Luego de procesar la recolección de datos para las variables estudiadas, cuantificadas y tabuladas en Excel, se utilizó el software SPSS 23.0 aplicando una estadística descriptiva pues se crearon gráficas, tablas estadísticas y como también el porcentaje de cada clase de la variable tanto independiente y dependiente que se expondrán en los resultados.

### **3.7 Aspectos éticos**

La presente investigación se realizó con la voluntad de contribuir un importe sumándose a la empresa Telespub telecomunicaciones S.R.L. creyendo en tener una participación de mercado significativa y promover la cultura corporativa.

El estudio enfatizo el concepto de contribuyentes individuales, manteniendo la confidencialidad del autor, cita refiriéndose a fuentes relacionadas con el procesamiento de información según los estándares de la 7ª edición de la APA. No se registró información falsa. Para evitar el plagio, se respetó ser el autor del estudio. También se tuvo en cuenta que los investigadores brindaron a la Universidad César Vallejo avances en investigación porque obedecieron a los estándares éticos de los autores de las conductas correspondientes.

Esta investigación cumplió con aspectos importantes del código de ética en investigación de la Universidad y la institución responsable de acreditar la investigación.

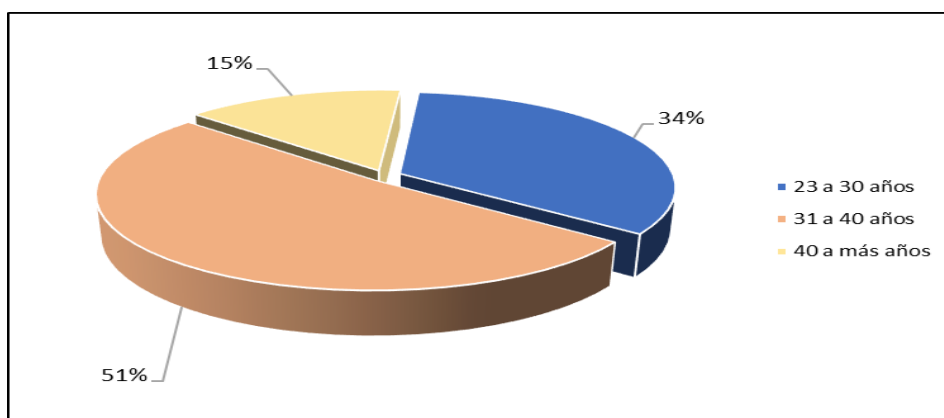
## IV. RESULTADOS

### 4.1 Características Sociodemográficas

Mediante la presente información, producto del recojo de encuestas, se presentan aspectos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa “Telespub” S.R.L – Chiclayo 2021.

**Figura 4**

*Edad de los colaboradores “Telespub” 2021*

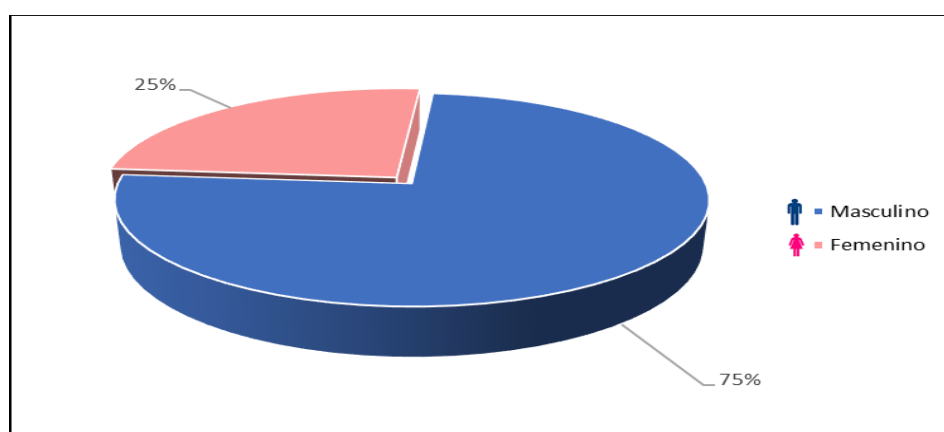


Fuente: Aplicación de cuestionario.

La presente información nos muestra la distribución de edades dentro de la organización, destacamos que el 51% de los colaboradores tienen edades entre 31 a 40 años, en segundo lugar, apreciamos un grupo etario de 23 a 30 años, y tan solo un 15% de 40 a más años.

**Figura 5**

*Género de los colaboradores “Telespub” 2021*



Fuente: Aplicación de cuestionario

Complementariamente, mediante la figura 5, apreciamos que del total de colaboradores entrevistados es el 75% quienes son de género masculino, esto en

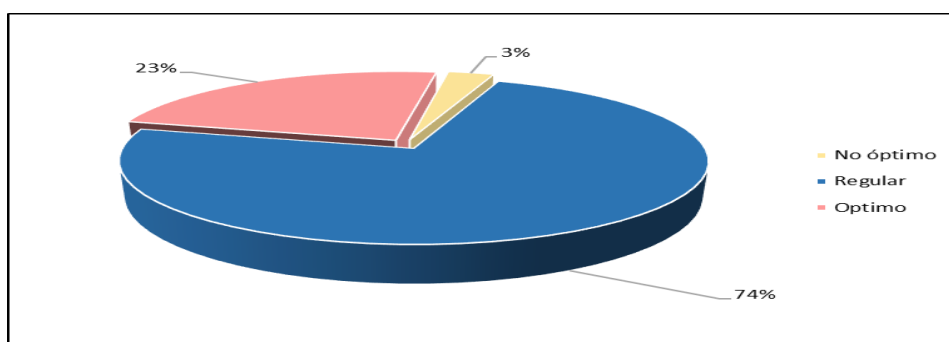
consecuencia al tipo de rubro al que se dedica dicha organización, y tan solo un 25% lo conforman el género “Femenino”.

#### 4.2 Características Situacionales: Plan Estratégico

Siendo el objetivo principal la propuesta de un plan estratégico 2021 a 2023, se presenta un detalle situacional de las características más destacadas del plan estratégico presente en la empresa “Telespub” S.R.L 2021, y así conocer puntualmente las condiciones de dicha organización.

**Figura 6**

*Nivel – Plan estratégico – “Telespub” S.R.L 2021*



Fuente: Aplicación de cuestionario

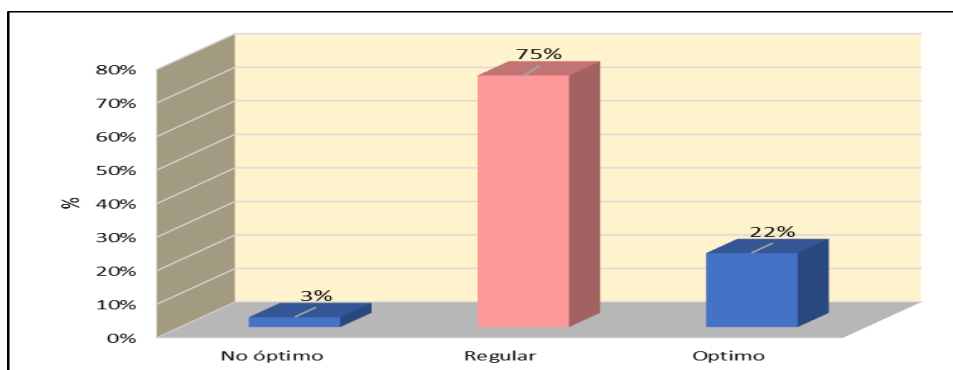
A través de la figura 6, podemos apreciar notoriamente que la empresa “Telespub” S.R.L se le considera, con un 74% de opinión por parte de los colaboradores, tener un nivel “Regular” respecto a su plan estratégico, y tan solo un 23% opinaron contar con un nivel “Óptimo”.

##### 4.2.1 Dimensión: Formulación y Planteamiento

Dentro de los aspectos analizados, del plan estratégico empresarial, se evaluó el nivel de formulación y planteamiento de dicho documento, por parte de la empresa “Telespub” S.R.L 2021.

**Figura 7**

*Nivel – Formulación y planteamiento – “Telespub” 2021*



Fuente: Aplicación de cuestionario

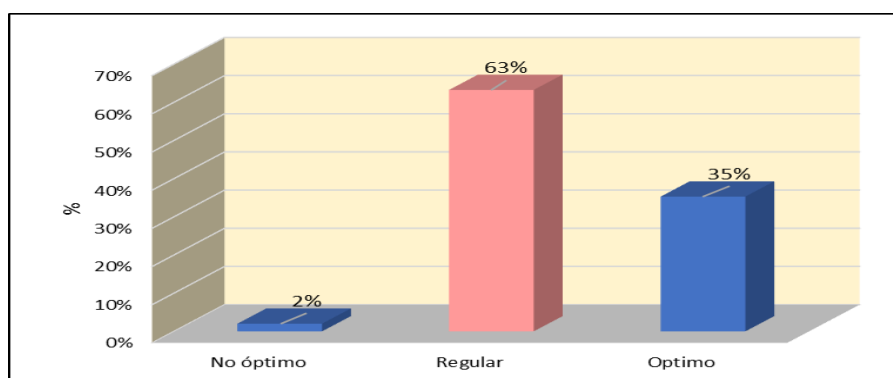
Podemos apreciar claramente, que en esta dimensión a un 75% de apreciación por parte de los colaboradores, indicaron que se presenta un nivel “Regular”, un 22% indicó un nivel “Óptimo”, y tan solo un 3% indicaron no encontrarse en buen nivel.

#### **4.2.2 Dimensión: Implementación y dirección**

A su vez, dentro de la investigación, se tuvo en cuenta conocer el nivel de implementación y dirección sobre el planeamiento estratégico de la empresa “Telespub” S.R.L, y así tener un mejor entendimiento y panorama real de la organización.

**Figura 8**

*Nivel – Implementación y dirección – “Telespub” 2021*



Fuente Aplicación de cuestionario

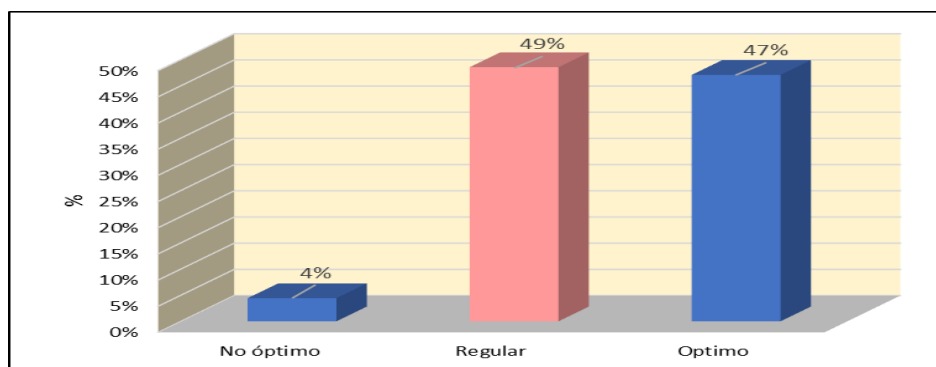
Es así que podemos confirmar que el 63% de colaboradores indica que el nivel de esta dimensión es “Regular”, y tan solo un 35% indicó que presentan un nivel “Óptimo”.

### 4.2.3 Dimensión: Evaluación y control

Finalmente, los aspectos de evaluación y control, son aspectos fundamentales dentro de la correcta gestión empresarial, es así que también se tuvo en cuenta dentro de la investigación

**Figura 9**

*Evaluación y control – “Telespub” 2021*



Fuente: Aplicación de cuestionario

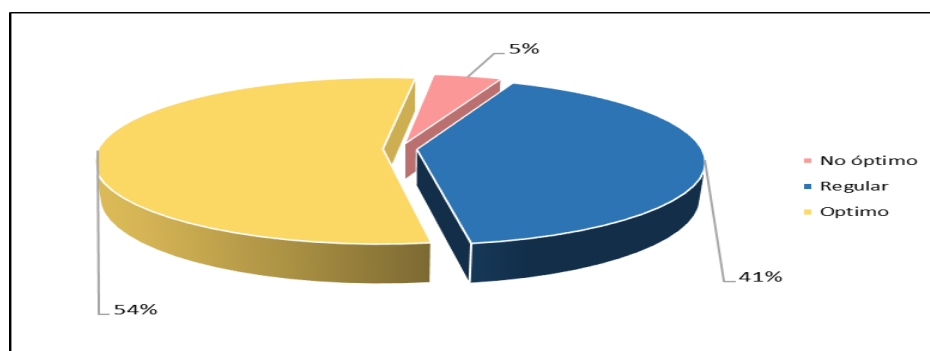
La presente figura 9, nos muestra que el 49% de colaboradores considera que dicho nivel es “Regular”, en segundo lugar, un 47% manifestó tener un nivel “Óptimo”, y tan solo un 4% un nivel “No Óptimo”.

### 4.2 Características Situacionales: Producción

Toda razón de ser empresarial, es y será siempre la producción, es así que se describe hallazgos relevantes encontrados en la investigación, referentes a la empresa “Telespub” S.R.L 2021

**Figura 10**

*Nivel de Producción – “Telespub” S.R.L 2021*



Fuente Aplicación de cuestionario

Mediante la figura 10, apreciamos que el 54% de los colaboradores encuestados, indicaron que el nivel de producción de la organización es “Óptimo”,

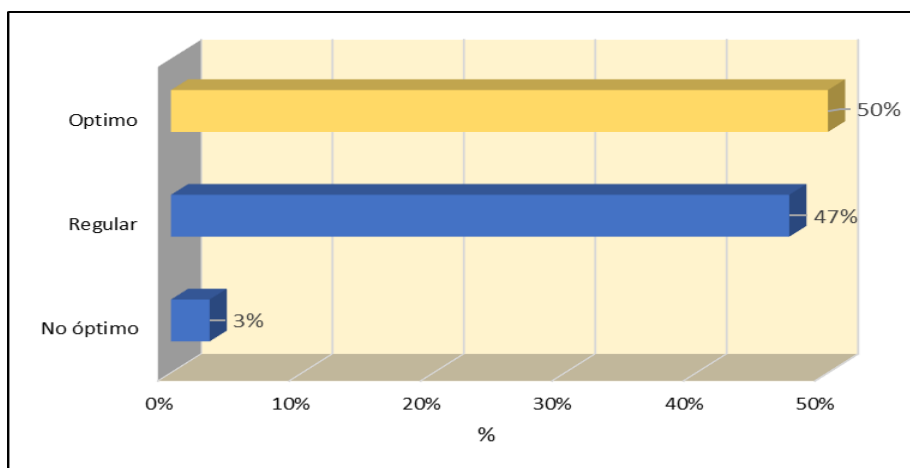
y de otro lado un 41% calificaron el nivel de “Regular”. Podemos considerar que no es altamente significativa la producción en la organización.

#### 4.3.1 Dimensión: Desarrollo personal

Uno de los factores que acompañan a la productividad, es el desarrollo personal que puede tener cada colaborador de toda empresa, es así que se tuvo en cuenta este factor.

**Figura 11**

*Nivel Desarrollo Personal – “Telespub” S.R.L 2021*



Fuente: Aplicación de cuestionario

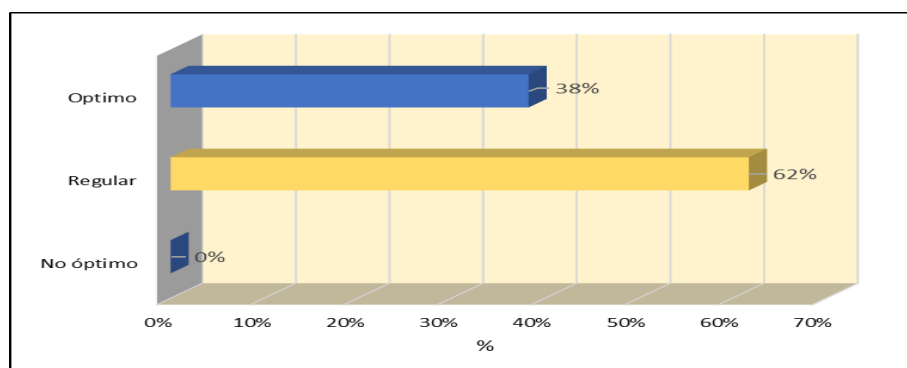
Es así que el 50% de los colaboradores indicaron que su nivel de desarrollo personal dentro de la organización es “Óptimo”, quizá algo no significativo, pero ya indica un aspecto favorable; de otro lado el 47% de ellos indicó experimentar un nivel “Regular” y tan solo un 3% “No óptimo”.

#### 4.3.2 Dimensión: Despeño de tareas

A su vez, se consideró también aspectos de desempeño de tareas por parte de los colaboradores, ya que este se referencia significativamente con la productividad que pueda tener una empresa.

**Figura 12**

*Nivel Desempeño de tareas – “Telespub” S.R.L 2021*



Fuente: Elaboración propia “aplicación de cuestionario “

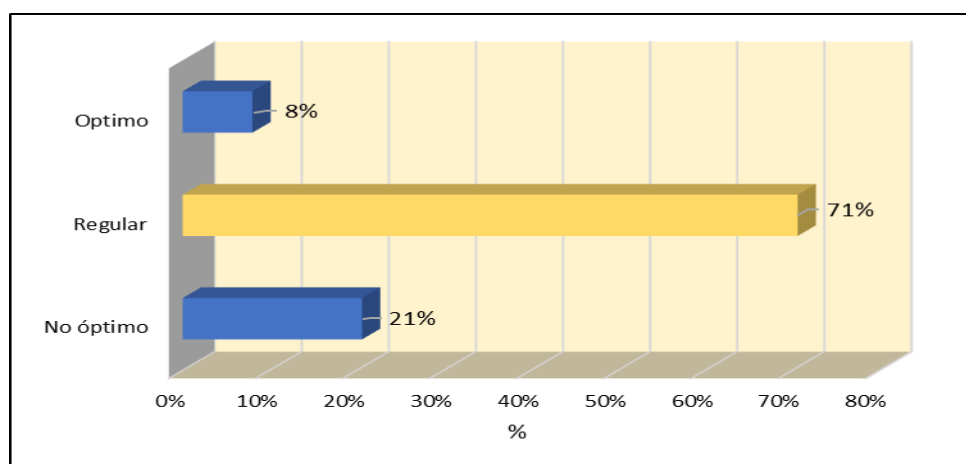
Mediante la figura 12, apreciamos que el 62% de los colaboradores entrevistados, indicaron experimentar un nivel “Regular” de desempeño laboral dentro de la empresa, y tan solo un 38% indicó tener un nivel “Óptimo”.

#### **4.3.3 Dimensión: Relación social**

Finalmente, se tuvo en cuenta conocer los aspectos de relaciones sociales que experimentan los colaboradores dentro de la empresa “Telespub” S.R.L 2021, y así analizar su nivel de productividad.

**Figura 13**

*Nivel Relación Social – “Telespub” S.R.L 2021*



Fuente: Aplicación de cuestionario

La figura 13, nos muestra que dicho nivel es considerado por los colaboradores como “Regular” (71%), y tan solo un 8% de ellos indicaron que consideran “Óptimo”.

## V. DISCUSIÓN

Esta tesis nos dio a conocer el horizonte de conocimiento que tienen los colaboradores de la empresa Telespub Telecomunicaciones S.R.L. Chiclayo 2021, de las dimensiones del plan estratégico y la producción empresarial.

Horizonte que, plasmado en los resultados presentados, dan indicios generales de que la organización necesita fortalecer algunos aspectos de su propuesta empresarial (planeamiento estratégico).

Es así que dentro de los hallazgos, contrastamos lo investigado por Bon-Gang, Yu-Shan, & Ming, 2020, y vemos que la planificación y comunicación son factores determinantes en la producción que toda empresa desea tener, siendo en nuestro estudio la dimensión desarrollo personal y hallazgo resaltante del estudio, ya que el 50% de los colaboradores indican que dicho factor lo califican de “Óptimo” para poderse desarrollar plenamente y traer como consecuencia un alta producción en Telespub S.R.L 2021 (Figura 11).

A su vez lo trabajado e investigado por Anuge, 2019, indica que de realizarse un mejoramiento de evaluación y control continuo a la matriz FODA esta traería como consecuencia resultados positivos para la producción de la empresa, y justamente dentro de lo investigado, se destaca que el 49% de los colaboradores entrevistados, indicaron que existe una regular consideración a la evaluación y control, del plan estratégico de Telespub, es decir no se realiza un buen seguimiento de esta dimensión. Siendo esto un factor determinante para que la empresa puede mejorar o en otro escenario incrementar la producción existente hasta la fecha. (Figura 09).

De igual forma, en el estudio realizado por Goodman, 2021, podemos corroborar algunos aspectos importantes de su investigación, la cual es que dentro de las siete formas que debe tener toda organización en su planificación estratégica, es el aspecto intrapersonal e interpersonal lo encontrado y destacado, esto lo evidenciamos en la figura 12 y 13, que de los resultados presentados, se evidencia una condición regular de desempeño de tareas y relación social (con 62% y 71% respectivamente), dando cabida a que la empresa Telespub S.R.L requiere



y necesita una buena propuesta de mejoramiento respecto a su planeación, y de esta forma la fuerza laboral, pueda desempeñar plena y cómodamente dentro de la empresa, y de esta forma su producción se vea reflejada en buenos indicadores de rentabilidad y ganancias.

Así también lo trabajado por Condori Apaza, 2020, confirma lo trazado como objetivo de investigación lo cual es proponer un plan estratégico 2021 – 2023 para la mejora de la producción en la empresa Telespub, ya que indican que mejorándose aspectos del plan estratégicos los cuales fueron: aumentar la utilidad, aumentar la satisfacción del cliente, optimizar la flota propia, optimizar el proceso de reparto reduciendo tiempos de entrega, la reducción de costos haciendo reajustes con proveedores, implementación de indicadores y la implementación de un sistema de tracking, la producción de la empresa RANSA iría a la tendencia del mejoramiento de su productividad, que justamente dentro de los hallazgos presentados vemos que la formulación de planeamiento, la implementación y dirección, la evaluación y control, son aspectos de Telespub S.R.L que debe de mejorar ya que estas se encuentran en términos generales en niveles regulares. Algo que de proponerse y poner en marcha en una visión de mediano o largo plazo, puede traer como consecuencia buenos indicadores para la empresa.

De manera similar, la investigación realizada por Cárdenas Ramírez, Benavides López, Calisaya Morales, Rendón Andía, & Zelada Pesantes, 2019, hacen confirmar, partiendo de los resultados expuestos, que el camino de la reorganización interna es una buena opción para el mejoramiento de la producción en una empresa, ellos concluyeron que de proponer una mejora a ciertas áreas u oficinas de la empresa Camargo S.A, la producción se vería beneficiada significativamente; algo que dentro de los resultados plasmados vemos mediante la figura 8, que la implementación y dirección de la empresa Telespub S.R.L se encuentra en condiciones regulares, es dando pie a que de poner en marcha la propuesta de mejoramiento, está ya puede verse beneficiada en su mejoramiento productivo.

Siendo la empresa Telespub S.R.L, perteneciente al rubro de las telecomunicaciones, dedicada al aprovisionamiento, instalación y reparación de los servicios de línea fija, internet y televisión por cable, su razón de será siempre la

generación de rentabilidad mediante sus actividades, la misma que posiblemente necesite una readecuación de su planeamiento estratégico; esto dentro de la investigación de Wong L., 2020, se detectó la carencia de dicho factor, puntualmente dentro de: cadena productiva, algo que en cierta forma, a través de los resultados obtenidos la empresa Telespub S.R.L lo requiera cuanto antes.

Entonces, conforme se va describiendo las evidencias contrastables de las investigaciones previas a la presente, vemos que el fondo de toda empresa siempre será generar rentabilidad y ganancias, pero ante todo, para poder generar ello, hay que evaluar paulatinamente los componentes de la organización, y así poder detectar a tiempo los factores que necesitan ser fortalecidos, o en todo caso, ser cambiados, y así la esencia, conjuntamente con las políticas empresariales que se tenga, no se vean perjudicadas de cara a las ganancias de la empresa.

En tanto, también contrastando con lo investigado por Kaleta & Witek-Crabb, 2016, indica que hay que tener muy en cuenta la relación de la participación del personal dentro del plan estratégico, algo que dentro de nuestra investigación presentada, sí se ha tomado en consideración, como son los factores de producción, plasmados en dimensiones, las cuales son: desarrollo personal, desempeño de tareas y relación social, esto más orientado hacia habilidades blandas por parte de los colaboradores de Telespub S.R.L, aspectos que serán determinantes para la generación de rentabilidad y ganancias.

Ahora, basado en lo expuesto, se fundamenta que, a través de la metodología desarrollada en esta investigación, la cual tuvo en cuenta un diseño de tipo transversal (en este caso considerando el punto de corte temporal en el año 2021) y un enfoque netamente descriptivo (se tuvo en cuenta un proceso de selección de muestra, y se realizaron cálculos de medidas descriptivas), se garantiza la solidez científica de la descripción de resultados obtenidos en esta investigación.

Es así que podemos ya ir concretando algunas inferencias respecto a esta investigación, la cual, una de ellas, plasma como hipótesis general que: La propuesta del Plan Estratégico 2021 - 2023 permitirá mejorar de la producción en la empresa Telespub telecomunicaciones S.R.L, la cual mediante el análisis general de las variables: plan estratégico y producción, vemos que el 74% (figura 6) de los

trabajadores manifiestan y consideran que la empresa presenta un postura “regular” respecto al plan estratégico, es decir que se requiere una nueva y buena propuesta para poder cambiar un enfoque “óptimo”, de igual forma mediante la figura 10, podemos confirmar que el 54% de los trabajadores indican que la empresa no cuenta en este periodo de 2021 con una buena productividad, es decir “No Óptimo”, entonces a nivel de variables generales podemos ya argumentar que la empresa Telespub S.R.L. requiere una reimplementación y reestructuración de su planeamiento estratégico presente en la empresa.

Ahora, respecto a las dimensiones, de cada variable, podemos concretar también que, la formulación y planeamiento, la implementación y dirección, la evaluación y control, presentan a nivel de planeamiento estratégico, un nivel “Regular”. Y lo que concierne a nivel de, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación social, presentan también un nivel “Regular”, este último hace referencia a lo que es la productividad, de la empresa Telespub S.R.L 2021.

De otro lado, contrastando con el objetivo propuesto en la investigación, el cual es la propuesta de un plan estratégico en mejora de la producción de la empresa Telespub telecomunicaciones zonal Chiclayo, y analizando los resultados obtenidos, vemos que realmente existe la necesidad de hacer dicha propuesta de mejora en aras del incremento de productividad de dicha organización, esto lo confirma la consideración del 74% de trabajadores que manifestaron que el plan estratégico actual de la empresa es de “Regular” condición (figura 6). Paralelo a ello, acorde a los objetivos específicos trazados, y ya expuestos y presentados en las figuras 07, 08 y 09 respectivamente, explicadas líneas arriba indican una tendencia de condición “Regular” en las distintas dimensiones de esta variable independiente: Planteamiento estratégico; y de forma complementaria, vemos en las figuras 11, 12 y 13 respectivamente, describen claramente el estado situacional del presente de Telespub S.R.L, la cual indica que la productividad en dicha empresa se encuentra relativamente en indicadores “Regulares” (a excepción del de “Desarrollo personal, este es “Óptimo”), siendo así otro aspecto más a tener en cuenta dentro de la organización.

Acerca del diagnóstico de la empresa podemos apreciar notoriamente que la empresa “Telespub” S.R.L se le considera, con un 74% de opinión por parte de los

colaboradores, tener un nivel “Regular” respecto a su plan estratégico, y tan solo un 23% opinaron contar con un nivel “Óptimo” por ende los resultados de la encuesta aplicada indican una alta dispersión entre los conocimientos de la visión, los valores, las metas, objetivos y estrategias que aplica la empresa Telespub Telecomunicaciones S.R.L. Se debe instruir a cada uno de sus colaboradores, en lo que se quiere y busca lograr en un futuro y cuál es la finalidad de la empresa.

De acuerdo lo mencionado por Adames, 2018 indica que la productividad no radica o parte de un solo factor, argumenta que influye toda la organización todos son significativamente muy importantes no solamente la materia prima, maquinarias, sino también el recurso humano ,el clima y ambiente laboral que puede suscitarse dentro de una organización en tanto según los resultados obtenidos de la aplicación de nuestro instrumento la empresa Telespub telecomunicaciones SRL en mención a la dimensión de desarrollo personal se refleja en dichos niveles son considerado por los colaboradores que el 50% de ellos indicaron que su nivel de desarrollo personal dentro de la organización es “Óptimo”, quizá algo no altamente significativo, pero ya indica un aspecto favorable; de otro lado el 47% de ellos indicó experimentar un nivel “Regular” y tan solo un 3% “No óptimo” resultados no favorables siendo la suma de los dos últimos un 50% de la organización se requiere tomar acciones que conlleven a mejorar para obtener objetivos empresariales y un buen entorno laboral que a consecuencia de ello nos direccione a aumentar nuestra producción . (Figura 11)

A su vez, dentro de la hipótesis planteada en esta investigación, la cual es: La propuesta del Plan Estratégico 2021 - 2023 permitirá mejorar de la producción en la empresa Telespub telecomunicaciones S.R.L, la misma que estaría sujeta al contraste descriptivo realizado mediante los resultados ya descritos, podemos fundamentar que dicha propuesta basada en el replanteamiento y reingeniería del plan estratégico de la empresa, la cual se basa en tres momentos o etapas, las mismas que considerar abordar estrategias puntuales dentro del plan, las cuales son: formulación, implementación y evaluación, las mismas que permitirán en el mediano o largo plazo, mejorar significativamente la productividad de la empresa. Dicho esto se especifica que en la primera etapa se considerará el nuevo

planteamiento empresarial, para luego canalizarlo en la nueva organización de la ruta de la empresa, luego en la segunda etapa, se considerará direccionar correcta y eficientemente los componentes de la cadena de valor de la empresa (está basada en su esquema organizacional actual y así focalizar eficientemente los recursos), para luego paralela o secuencialmente coordinar con la siguiente y última etapa, la cual netamente se basa en el control (fiscalización en forma metafórica) de las propuesta antes ya descritas.

Por otro lado las validaciones del instrumento fueron a juicios de expertos que nos dieron una idea o visión más clara para lograr nuestro plan de acción por ende según lo declarado por Sanchez Galan, 2016. Que la planificación estratégica no se trata de una conciencia estratégica, sino de lo que necesita administrar para lograr nuestros objetivos dentro de la empresa siendo una metodología sistemática para mejorar e implementar un plan que tiene como finalidad lograr las metas establecidas y ser más fuertes en el mercado que es muy competitivo en la actualidad

Entonces, basado en todo lo descrito y especificado en este punto, confirma significativamente que la empresa requiere y es propicio, la implementación de un plan estratégico, dando fe de lo expuesto por Goodman, 2021 que la planeacion estartegica otorga muchos beneficios a la empresa, el mismo que permitirá equilibrar, mejorar los indicadores de productividad en la empresa Telespub telecomunicaciones S.R.L

## VI. CONCLUSIONES

1. La propuesta de un plan estratégico para la mejora de la producción en la empresa Telespub telecomunicaciones SRL Chiclayo es viable debido a que los datos obtenidos del cuestionario aplicado dan a conocer que los colaboradores no cuentan con un conocimiento vasto de esta herramienta de dirección y control a favor de la producción de la organización.
2. El diagnóstico de la organización Telespub telecomunicaciones SRL con los datos obtenidos de la aplicación del cuestionario nos reflejan una elevada dispersión en los conocimientos de visión , valores ,objetivos , metas y estrategias que aplica la organización por ende se debe adiestrar a cada trabajador en lo que busca y quiere lograr en un futuro y su diseño empresarial .
3. Se identificó que los trabajadores en Telespub SRL no cuentan con una participación en componer el análisis PEST, matriz FODA y con una elevada dispersión en el plan de acción en propósitos de corto, mediano y largo plazo es por eso que se debe efectuar una comunicación más efectiva y persuasiva a cada uno de sus miembros buscando estrategias y participaciones activas de ellos para que conozcan la situación actual y poder concientizarlos al logro de los objetivos.
4. El diseño en evaluación de control a los planes estratégicos propone actuaciones de monitoreo con controles semanales, mensuales, trimestrales, semestrales y hasta anuales para corregir los detalles entre lo planeado, ejecutado y obtener resultados a beneficio de la empresa.
5. Se validó el Plan de acción en base al diagnóstico realizado en la empresa Telespub telecomunicaciones Chiclayo, recopilando datos reales que permitirá mejorará la productividad en la entidad de estudio relacionando a ellos el compromiso de cada uno de sus colaboradores.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Al gerente general de la empresa Telespub Telecomunicaciones S.R.L. a considerar en su plan de trabajo la aplicación y procesamiento de información, para determinar y analizar si se realizan los planes de la empresa, el cual conlleva a que vayan acorde con el grado de satisfacción de nuestro cliente y así poder adquirir el conocimiento de las razones y fundamento por los cuales no se está alcanzando las metas esperadas por ende teniendo resultados exactos, podrán hacer la elaboración de propuestas de solución y estar acorde con la alta competencia que el mercado exige.

2. Al jefe de operaciones de la empresa Telespub Telecomunicaciones S.R.L., del departamento de Lambayeque a realizar frecuentemente pesquisas, ya que éstas permiten realizar una evaluación de las necesidades que no se cubren y poder obtener el posicionamiento en el mercado con los nuevos servicios que se relacionen con la satisfacción del cliente además de persuadir a sus trabajadores para que asuman el compromiso y asumir su rol en el ejercicio de sus labores evaluando y controlando los resultados por etapas.

3. Al área del centro de comando de la empresa Telespub Telecomunicaciones S.R.L. que cumplan eficientemente con la programación, sectorización y con cada una de las actividades dictadas, a fin de tener una optimización en tiempos y recursos.

4. Se les recomienda a los ejecutores y/o gestores de instalaciones de la empresa Telespub Telecomunicaciones S.R.L., el empleo de recursos y materiales necesarios en cada una de las instalaciones; con el fin de que al cliente final se le proporcione un servicio completo de calidad y confiable.

## **VIII. PROPUESTA**

**8.1 Título** : PLAN ESTRATÉGICO PARA LA PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA TELESPUB TELECOMUNICACIONES S.R.L.

### **8.2 Fundamentos de la Propuesta:**

Por medio de los datos obtenidos con el apoyo de los trabajadores encuestados de la organización Telespub telecomunicaciones SRL se determina que conseguir un plan estratégico para la mejora de la producción en la empresa Telespub telecomunicaciones SRL Chiclayo es viable y por ende el objetivo general del estudio es aprobado.

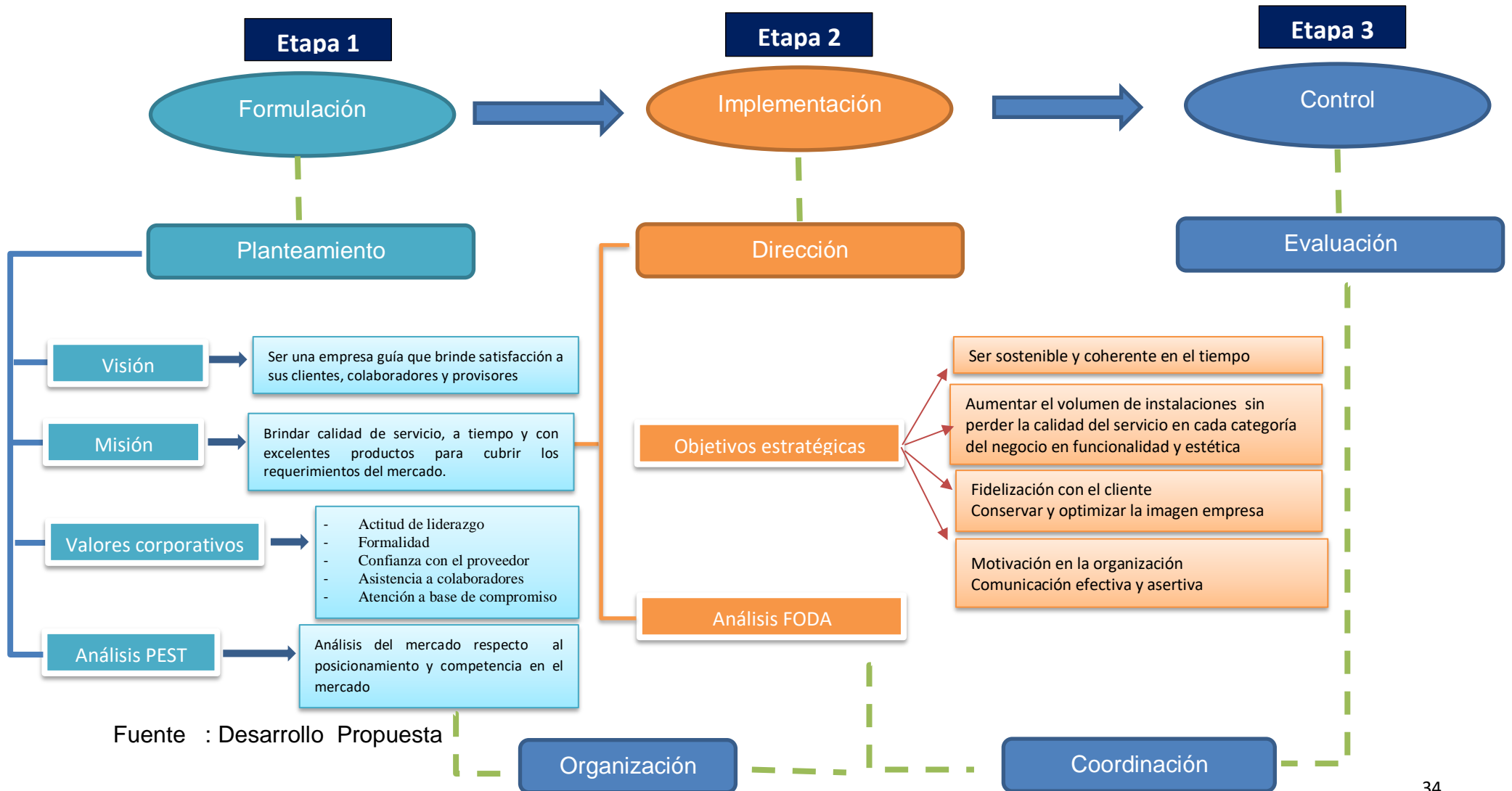
Por consiguiente se propone realizar la propuesta del plan de acción en 3 periodos conformando la parte inicial en la cual se formulará la visión, misión, valores corporativos, evaluación externa (PEST) e interna (FODA) y las principales estrategias de negocio para aumentar nuestra producción a continuación en periodo dos se tiene que desarrollar la puesta en marcha del plan de acción o estrategias en el periodo 2021 – 2023 y por último en el periodo tres evaluar y controlar las ideas y estrategias proyectadas desde el principio .

En la actualidad la organización Telespub telecomunicaciones SRL realiza planes de crecimiento y ajustes en temas de costos para obtener efecto beneficioso en las operaciones. La carencia de una guía de organización y funciones o plan estratégico, la ausencia de control y supervisión en los procesos nos distancian de los objetivos trazados por ende la organización tiene que dar más realce en la comunicación efectiva que debe empezar desde el primer mando hasta en este caso el personal técnico siendo ellos los actores responsables de brindar el servicio y así obtener resultados más favorables en la empresa.

Por ende se expone la propuesta de un plan estratégico para mejora de la producción de la empresa Telespub telecomunicaciones SRL para el periodo 2021-2023 .durante el periodo de estos tres años se espera lograr todos los objetivos, metas trazados a mediano plazo y no buscar resultados inmediatos poniendo en peligro la estabilidad de la empresa y del mismo modo se sugiere ajustar, desarrollar los planes de acción de la organización.



**Figura 14:**  
*Conceptualización de la propuesta*



## REFERENCIAS

- Adames, M. (2018). la Productividad y la Administración. *JOUR*.
- Anuge, J. (2019). The effect of strategic planning on organization productivity. *Amrbose Alli University - Nigeria*, 9.
- Arambulu, J. (2017). Planeamiento estratégico y productividad en los trabajadores administrativos de la Clínica Municipal de Santa Anita. *Maestria*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Argandoña, F. (2020). *RECOMENDACIONES VINCULADAS A LA PROBLEMÁTICA DEL CABLEADO AÉREO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES*. OSIPTEL, Lima.
- Arzube Justillo, I. L., & Huacón Coello, G. C. (2018). La evolución de la productividad y calidad en las empresas de bienes y servicios. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Bert, G. (2019). ¿La planificación estratégica mejora el desempeño organizacional? Un metaanálisis. *Public Administration Review*. Retrieved from <https://doi.org/10.1111/puar.13104>
- Bon-Gang, H., Yu-Shan, L., & Ming, S. (2020). Prioritizing Critical Management Strategies to Improving Construction Productivity: Empirical Research in Singapore. *Sustainability*, 23.
- Brume Gonzales, M. (2019). Strategic management as a catalyst for competitiveness in the logistics SMEs of the Atlántico department - Colombia. *Revista Espacios*.
- Business Comcast. (2020). Business Strategies for Small Business Productivity. *Comcast Business*, 9.
- Caballero Caballero , L. (2015). Plan Estratégico de la Empresa Topitop. *Maestro*. PONTIFICA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ, Lima.
- Cárdenas Ramírez, G., Benavides López, E., Calisaya Morales, P., Rendón Andía, J., & Zelada Pesantes, J. (2019). *Plan estratégico de la empresa Carmagro S.A.C*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Coll Morales, F. (2020). Productividad laboral. *Economipedia*.
- Condori Apaza, D. (2020). *PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL AREA DE DISTRIBUCIÓN DE LA*

- EMPRESA RANSA COMERCIAL S.A.* Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- David Vela, L. (2020). El contrato de interconexión en el derecho de las telecomunicaciones de telefonía fija y móvil. *Maestría Derecho Contractual Público y Privado*. Universidad Santo Tomás, Colombia.
- Denegri Santana, C., Galán Pazo, M., Gómez Moreno, J., & Raffo Chueca, C. (2018). *Planeamiento Estratégico para la Industria Peruana del Cacao*. Lima: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ.
- Falsarella, O. (2017). Corporate strategic planning and information & communication technology planning: A project based approach. *Brazilian Institute for Information in Science and Technology*.
- Flores Soto, L. (2016). Planificación Estratégica para el Área de Producción de la empresa Biomasa Chile S.A. *Ingeniero civil industrial*. Universidad católica de la santísima concepcion, Concepcion.
- Fontalvo Herrera, T., De La Hoz Granadillo, E., & Morelos Gómez, J. (2017). PRODUCTIVITY AND ITS FACTORS: IMPACT ON ORGANIZATIONAL IMPROVEMENT. *Dimensión Empresarial*.
- Gaburova, B. (2020). Strategic Management in SMEs and Its Significance for Enhancing the Competitiveness in the V4 Countries-A Comparative Analysis. *Technical University of Košice, Slovakia*.
- Gómez Gómez, I., & Brito, J. (2020). *Administración de operaciones*. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador.
- Goodman, R. (2021, Marzo 27). *Business 2 Community*. Retrieved from Business 2 Community: <https://www.business2community.com/strategy/7-ways-strategic-planning-increases-productivity-02394637>
- Gutierrez Silva, J. (2021). Situational strategic planning: A practical-methodical process. *Revista Venezolana de Gerencia*.
- Hałabuda, P. (2018, Setiembre). *Eight Time Management Strategies for More Productive Work*. Retrieved from Teamdeck: <https://teamdeck.io/project-management/time-management-strategies/>
- Hamann, R. (2020). Strategic Responses to Grand Challenges: Why and How Corporations Build Community Resilience. *Journal of Business Ethics*.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Editorial McGraw Hill Education.
- Jimenez Carranza, K. (2017). "PLAN ESTRATÉGICO DE EXPORTACIÓN DE AGUAYMANTO PARA LA ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS FORESTAL ACUÍCOLA INCAHUASI - FERREÑAFE – LAMBAYEQUE - 2017". *Licenciada en Negocios*. Universidad Cesar Vallejo, Lambayeque.
- Kaletka, A., & Witek-Crabb, A. (2016). Participation in the strategic management process and the expansiveness of the strategy. *Argumenta Oeconomica*.
- Kumar, R., Chaw, L., & Kwek, C. (2019). A conceptual model of organisational innovation in Malaysia. *International Journal of Business and Globalisation*.
- La industria. (2020). *Desembolsan S/ 20 millones para funciones en telecomunicaciones*. Lambayeque: La industria.
- Lema, J. (2016). LA GUÍA ESTRATÉGICA EL CORAZÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO. *Revista EIA*.
- Mamani, Y. M. (2019). Desempeño laboral: una revisión teórica. *Administración, Facultad de Ciencias Empresariales,s, Universidad Peruana Unión, Lima - Peru*.
- Martinez D' & Milla. (2016). *La Elaboración de un plan Estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral*. Ediciones Díaz de Santos, S.A. Mexico: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Martinez, A. (2018, Marzo 5). *Antoni Martines Psicologo* . Retrieved from <https://www.antonimartinezpsicologo.com/definicion-de-crecimiento-personal>
- Matta, R., & Miller, T. (2018). A Strategic Manufacturing Capacity and Supply Chain Network Design Contingency Planning Approach. *IEEE Technology and Engineering Management Conference*.
- OPECU. (2020, 09 30). *Diario Gestion*. Retrieved from Gestion.pe: <https://gestion.pe/economia/servicio-de-internet-fijo-y-movil-en-peru->

estan-58-y-37-por-debajo-del-promedio-mundial-en-agosto-segun-  
opecu-nndc-noticia/

- Papke - Shields, K. (2016). Características de la planificación estratégica aplicadas a la gestión de proyectos. *International Journal of Project Management*.
- Park , S., & Ungson, G. (2016). Blind spots in global strategy: Applications in emerging markets. *Departamento de Estrategia, China Europe International Business School, Shanghai, China*.
- Peña Gaviria, L. (2019). *PROPUESTA DEL PLAN ESTRATEGICO PARA RESTAURANTE LOS PAISAS*. Pereira.
- Peralta-Miranda, P., Cervantes-Atia, Estrada-Lopez, & Olivares-Leal . (2017). Innovative strategies in the marketing of cheese for the fortifications of production units in the Colombian Caribbean Region. *Revista Espacios*.
- Pinilla Garcia, I. (2018, marzo 21). *www.tuyointerior.co*. Retrieved from <https://www.linkedin.com/pulse/definici%C3%B3n-de-el-crecimiento-personal-isabella-pinilla-garcia/?trk=seokp-post-image>
- Porter, M. (2015). *Estrategia competitiva*. Mexico: Grupo editorial Patria.
- Productivity. (2017). *Strategic plan*. South African: Department of Labour.
- Ramos Toledo, M. C., Jara Velarde, H., & Rivasplata Durante, J. G. (2017). *Plan estratégico para mejorar la competitividad y eficiencia en CIRKO ENGINEERING por los años 2016 - 2019*. Lima.
- Reinosa Granados, K. R. (2020). Plan financiero para mejorar la liquidez en la empresa Piladora Nuevo Horizonte S.A.C. La Victoria. *Contador Publico*. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo.
- Romero, J. (2018, Octubre 17). *Mente millonaria crear & desarrollar*. Retrieved from <https://mentemillonaria.com.mx/que-es-desarrollo-personal>
- Ruiz, M. (2019, 02 03). *Peru 21*. Retrieved from [https://peru21.pe/economia/estados-unidos-diez-anos-primer-tlc-457356-noticia/#:~:text=Actualizado%20el%2003%2F02%2F2019,\(TLC\)%20con%20Estados%20Unidos](https://peru21.pe/economia/estados-unidos-diez-anos-primer-tlc-457356-noticia/#:~:text=Actualizado%20el%2003%2F02%2F2019,(TLC)%20con%20Estados%20Unidos).
- Sanchez Galan, J. (2016). *Econopedia*. Retrieved from <https://economipedia.com/>: <https://economipedia.com/definiciones/plan-estrategico.html>

- Serpa, S. (2020). El potencial de la evaluación de diagnóstico FODA de las organizaciones. *Revista académica de estudios interdisciplinarios*, 93-14.
- Sladogna, M. (2017). *Red española latinoamericana de trabajo y sindicalismo*. Retrieved from <http://www.relats.org/documentos/ORGSladogna2.pdf>
- Suárez Zegarra, L., & Vera Molla, E. E. (2020). Plan estratégico para incrementar la rentabilidad de la empresa XAVI SYSTEM, Chiclayo. *Contador Público*. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo.
- Sy Corvo, H. (2018, Noviembre 28). *Lifeder*. Retrieved from <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
- Wong Altamirano, L. (2020). Plan estrategico de una empresa de almacenes del Peru. *Revista de la Universidad del Zulia*, 11.
- Wong Altamirano, L. S., Rios Campos, C., & Mora Zapater, J. L. (2021). *Plan estretegico para la mejora empresaria*. Mauritius: Editorial academica española.

## ANEXOS

### ANEXO 01:

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V. Independiente Plan Estratégico	Sistema el cual es desarrollado en un mediano o largo tiempo para cumplir objetivos	Contribuye en el desarrollo humano y empresarial, para cumplir objetivos determinados en crecimiento de la organización	Formulación y Planteamiento	Visión - Misión  Valores - Códigos ética	Ordinal
			Implementación y Dirección	Estrategias Internas  Estrategias Externas	
			Evaluación y Control	Evaluación de Desempeño	
V. Dependiente Producción	El propósito de la producción es medir el grado de eficiencia de la organización evaluando insumos invertidos contra el producto recibido	Operaciones entre la relación de producción e insumos, estos son medidos mediante los tiempos determinados	Desarrollo personal	Identificación  Socialización  Colaboración  Empatía	Ordinal
			Desempeño de tareas	Responsabilidad  Participación  Comprensión  Cumplimiento	
			Relación Social	Capacidad  Adecuación	

## ANEXO 02:

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO Y PRODUCCIÓN

#### Cuestionario

**INSTRUCCIONES:** El presente cuestionario tiene objetivo proponer un Plan estratégico 2021 – 2023 para la mejora de la producción de la empresa Telespub telecomunicaciones S.R.L. - Chiclayo. Le agradecería leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, Es totalmente anónimo y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, en beneficio de la mejora en la organización.

Muy poco	Poco	Medio	Bastante	Mucho
1	2	3	4	5

Dimensión Formulación y planteamiento		Muy poco	Poco	Medio	Bastante	Mucho
1	¿Conoce Ud. los resultados del diagnóstico situacional de su empresa?					
2	¿Conoce Ud. la visión de la empresa?					
3	¿Conoce Ud. cuáles son valores que promueve la institución?					
Dimensión Implementación y Dirección		Muy poco	Poco	Medio	Bastante	Mucho
4	¿Conoce Ud. cuáles son las metas mensuales, anuales que deben ser alcanzadas en la empresa?					
5	¿Conoce Ud. los planes que están previstos en su área?					
6	¿Conoce Ud. qué planes a corto, mediano y largo plazo tiene su empresa?					



7	¿Cree Ud. que los objetivos estratégicos del plan actual son aún relevantes en la empresa?					
8	¿Conoce Ud. la estructura de un plan estratégico?					
9	¿Conoce Ud. el análisis PEST?					
10	¿Conoce Ud. qué es una matriz FODA?					
<b>Dimensión Evaluación y Control</b>		<b>Muy poco</b>	<b>Poco</b>	<b>Medio</b>	<b>Bastante</b>	<b>Mucho</b>
11	¿Conoce Ud. los indicadores estratégicos que deben ser evaluados para la medición de las metas dentro de la empresa?					
12	¿Conoce Ud. alguna herramienta de control que permita el cumplimiento de los objetivos de la empresa?					
13	¿Conoce Ud. qué indicadores deben ser evaluados para el cumplimiento de las metas de la empresa?					
14	¿Cree Ud. que el plan vigente en la Empresa es óptimo?					
15	¿Cree Ud. que el planeamiento estratégico ayudara a mejorar la gestión de la empresa?					
16	¿Cree Ud. que la implementación de un plan estratégico ayude a la gerencia para la toma de decisiones?					
17	¿Conoce Ud. si los procedimientos del plan estratégico que se ejecutan en su empresa son los más adecuados?					
18	¿Cree Ud. que la empresa evalúa la ejecución del plan?					
<b>Dimensión Desarrollo personal</b>		<b>Muy poco</b>	<b>Poco</b>	<b>Medio</b>	<b>Bastante</b>	<b>Mucho</b>
19	Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros en la compañía					

20	Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo en la compañía					
21	Es leal con sus compañeros de trabajo					
22	Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros en la compañía					
23	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asigna					
24	En ausencia su inmediato superior asume su responsabilidad					
25	Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo					
26	Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido					
27	Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas					
28	Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión					
<b>Dimensión Desempeño de tareas</b>		<b>Muy poco</b>	<b>Poco</b>	<b>Medio</b>	<b>Bastante</b>	<b>Mucho</b>
29	Brinda ayuda de otros para superar las metas establecidas					
30	Sus compañeros poseen la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión					
31	Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas					
32	Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo					
33	Aplica buenas relaciones interpersonales con los usuarios					
34	Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo					
35	Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio					

36	Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo					
37	Fomenta personalmente reuniones para mejorar el trabajo					
<b>Dimensión Relación Social</b>		<b>Muy poco</b>	<b>Poco</b>	<b>Medio</b>	<b>Bastante</b>	<b>Mucho</b>
38	Estimula a sus compañeros para mejorar las relaciones					
39	Participa en la resolución de conflictos interpersonales					
40	Ayuda a sus compañeros en situaciones difíciles					

**Escala de medición:**

**1) Escala general de la variable independiente: Plan Estratégico**

**Número constante Intervalo:**

$$\frac{\text{Número máximo índice} \times \text{Número items dimensión}}{\text{Número categorías}}$$

- Número Items dimensión: 18
- Número máximo índice: 5
- Número de categorías: 3

<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
(0 a 30 puntos)	No Óptimo
(31 a 61 puntos)	Regular
(62 a 92 puntos)	Óptimo

**1.1) Escala específica – Dimensión: Formulación y Planteamiento**

**Número constante Intervalo:**

$$\frac{\text{Número máximo índice} \times \text{Número items dimensión}}{\text{Número categorías}}$$

- Número Items dimensión: 3
- Número máximo índice: 5
- Número de categorías: 3

<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
(0 a 5 puntos)	No Óptimo
(6 a 11 puntos)	Regular
(12 a 17 puntos)	Óptimo

### 1.2) Escala específica – Dimensión: Implementación y Dirección

**Número constante Intervalo:**

$$\frac{\text{Número máximo índice} \times \text{Número items dimensión}}{\text{Número categorías}}$$

- Número Items dimensión: 7
- Número máximo índice: 5
- Número de categorías: 3

<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
(0 a 12 puntos)	No Óptimo
(13 a 25 puntos)	Regular
(26 a 38 puntos)	Óptimo

### 1.3) Escala específica – Dimensión: Implementación y Dirección

**Número constante Intervalo:**

$$\frac{\text{Número máximo índice} \times \text{Número items dimensión}}{\text{Número categorías}}$$

- Número Items dimensión: 8
- Número máximo índice: 5

- Número de categorías: 3

<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
(0 a 13 puntos)	No Óptimo
(14 a 27 puntos)	Regular
(28 a 41 puntos)	Óptimo

## 2) Escala general de la variable dependiente: Producción

### Número constante Intervalo:

$$\frac{\text{Número máximo índice} \times \text{Número items dimensión}}{\text{Número categorías}}$$

- Número Items dimensión: 22
- Número máximo índice: 5
- Número de categorías: 3

<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
(0 a 37 puntos)	No Óptimo
(38 a 75 puntos)	Regular
(76 a 113 puntos)	Óptimo

### 2.1) Escala específica – Dimensión: Desarrollo personal

#### Número constante Intervalo:

$$\frac{\text{Número máximo índice} \times \text{Número items dimensión}}{\text{Número categorías}}$$

- Número Items dimensión: 10
- Número máximo índice: 5
- Número de categorías: 3

<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
(0 a 17 puntos)	No Óptimo
(18 a 35 puntos)	Regular
(36 a 43 puntos)	Óptimo

## 2.2) Escala específica – Dimensión: Desempeño de tareas

### Número constante Intervalo:

$$\frac{\text{Número máximo índice} \times \text{Número items dimensión}}{\text{Número categorías}}$$

- Número Items dimensión: 9
- Número máximo índice: 5
- Número de categorías: 3

<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
(0 a 15 puntos)	No Óptimo
(16 a 31 puntos)	Regular
(32 a 47 puntos)	Óptimo

## 2.3) Escala específica – Dimensión: Relación social

### Número constante Intervalo:

$$\frac{\text{Número máximo índice} \times \text{Número items dimensión}}{\text{Número categorías}}$$

- Número Items dimensión: 3
- Número máximo índice: 5
- Número de categorías: 3

<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
(0 a 5 puntos)	No Óptimo
(6 a 11 puntos)	Regular
(12 a 17 puntos)	Óptimo

**ANEXO 03:**  
**CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA**

Mi muestra estuvo definida por:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2(N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n = tamaño de muestra

N = tamaño de población que es igual a 82

Z = nivel de confianza siendo igual a 95%

e = error de muestra es igual a 5%

p = probabilidad de éxito tiene un 50%

q = probabilidad de fracaso tiene un 50%

$$n = \frac{(1.96)^2 * 50^2 * 82}{(5)^2 * (82-1) + (1.96)^2 * 50 * 50}$$

n = 68

En donde se obtuvo como muestra los 68 colaboradores de la empresa Telespub telecomunicaciones S.R.L

**ANEXO 04:**  
**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**



**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POS GRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA**

Pimentel, 23 de Mayo del 2021

Señor(a) Mg.

Señor Scott Wong Altamirano  
Ciudad.-

De mi consideración

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Administración de Negocios - MBA

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recorro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. Julio Cesar Milán Guerrero

Firma 





**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**A. TÍTULO DEL PROYECTO :** Plan estratégico para la producción en la empresa Telespub Telecomunicaciones S.R.L., Chiclayo

**B. AUTOR:** Br. Julio Cesar Milian Guerrero

**C. INSTRUMENTO:** Encuesta para medir el plan estratégico y la producción.

**D. DATOS DEL EXPERTO:**

**NOMBRES Y APELLIDOS:** Lear S. Wong Altamirano

**PROFESIÓN** : Estadística

**GRADOS ACADÉMICOS:** Maestría en administración de negocios - MBA

**CENTRO DE LABORES:** Universidad Privada Mejía Baca

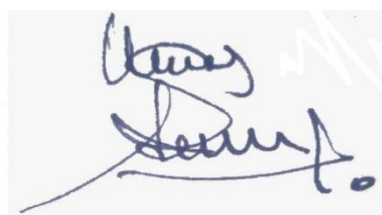
**E. OPINION DE APLICABILIDAD:**

Que, al haber observado los instrumentos considerados en la propuesta y guías de observación, además de hacer las recomendaciones pertinentes, se da por validados dichos instrumentos para ser aplicados en el proyecto de tesis titulado: Plan estratégico para la producción en la empresa Telespub Telecomunicaciones S.R.L., Chiclayo

Por lo anterior se llegó a la siguiente conclusión final:

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de estructura				x
Amplitud del contenido				x
Coherencia con los objetivos				x
Claridad y precisión				x
Pertinencia				x

Chiclayo, 24 de mayo de 2021



---

**Nombre del firmante**  
Grado de Maestría  
DNI N° 43735039

**ENCUESTA PARA MEDIR EL PLAN ESTRATEGICO Y LA PRODUCCION**

**JUICIO DE EXPERTO**

1. **Título del Proyecto** : Plan estratégico para la producción en la empresa Telespub Telecomunicaciones S.R.L., Chiclayo
2. **Variable 1** : Plan Estratégico
3. **Variable 2** : Producción
4. **Experto** : Mg. Lear Scoth Wong Altamirano.
5. **Centro de Trabajo:** : Universidad Privada Mejia Baca
6. **Grado académico** : Maestría em administración de negocios - MBA
7. **Autor(a)** : Br. Julio Cesar Milian Guerrero

<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
Coherencia	1. El mensaje del texto es claro y entendible.	x		
	2. La idea principal de cada párrafo es explícita	x		
Cohesión	3. Los párrafos están cohesionados secuencialmente.	x		
	4. Utiliza los sustitutos para darle sentido al texto.	x		

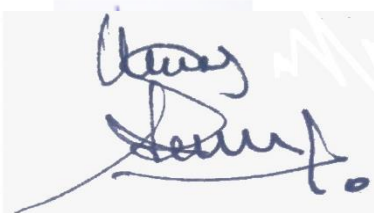
Ortografía	5. Escribe su texto usando las palabras adecuadas: sinónimos, antónimos, parónimos, redes semánticos, etc.	x		
	6. Utiliza los signos de puntuación correctamente.	x		
Estética	7. Considera los márgenes de su texto.	x		
	8. Escribe teniendo en cuenta la silueta del texto	x		

**OBSERVACION:** Visto y analizado el instrumento de investigación podemos afirmar que cumple con los requisitos indicados en el proceso de investigación para que sea aplicado a la realidad determinada en el proyecto de investigación.

Por lo tanto damos fe de la conformidad de la elaboración de dicho instrumento de acuerdo a las variables de estudio y la operacionalización de las variables.

**SUGERENCIA:**

Chiclayo, 24 de Mayo de 2021



Nombre del firmante

Grado: Maestría en administración de negocios

D. N.I. N° 43735039

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan estratégico para la producción en la empresa Telespub Telecomunicaciones S.R.L., Chiclayo

### II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta para medir el plan estratégico y la producción.

### III. TESISISTAS:

Br. Julio Cesar Milían Guerrero

**DECISIÓN:** Visto y analizado el instrumento de investigación podemos afirmar que cumple con los requisitos indicados en el proceso de investigación para que sea aplicado a la realidad determinada en el proyecto de investigación.

**OBSERVACIONES:** Listo para ser aplicado la investigación

.....

.....

APROBADO: SI

NO

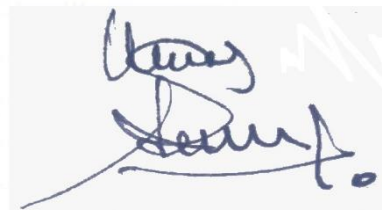
Chiclayo, 29 de Mayo del 2021

Mg.Lear Scoth Wong Altamirano

Código de registro de Sunedu: 052 064863

Centro de labores: Universidad Privada Mejía Baca

N° de celular: 948 676 315



Firma

\_\_\_\_\_  
EXPERTO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
ESCUELA DE POS GRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA

Pimentel, 23 de Mayo del 2021

Señor(a) Mg.

..... *León Antonio Díaz Olivera* .....

Ciudad.-

.....  
De mi consideración

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Administración de Negocios - MBA

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. Julio Cesar Milian Guerrero

Firma





# ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSTGRADO

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

A. TÍTULO: Plan estratégico para la producción en la empresa Telespub Telecomunicaciones S.R.L., Chiclayo

B. AUTOR: Br. Julio Cesar Milian Guerrero

C. INSTRUMENTO: Encuesta para medir el plan estratégico y la producción

D. DATOS DEL EXPERTO:

NOMBRES Y APELLIDOS: *Luis Antonio Díaz Oliva*

PROFESIÓN: *Ingeniero de Sistemas*

GRADOS ACADÉMICOS: *Maestro en Gestión Pública*

CENTRO DE LABORES: *Aquafoot Perú*

E. OPINION DE APLICABILIDAD:

Que, al haber observado los instrumentos considerados en la propuesta y guías de observación, además de hacer las recomendaciones pertinentes, se da por validados dichos instrumentos para ser aplicados en el proyecto de tesis titulado: Plan estratégico para la producción en la empresa Telespub Telecomunicaciones S.R.L., Chiclayo

Por lo anterior se llegó a la siguiente conclusión final:

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de estructura				X
Amplitud del contenido				X
Coherencia con los objetivos				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Chiclayo, 24 de mayo de 2021

  
Luis Antonio Díaz Oliva  
ING. DE SISTEMAS  
R. C.P. N° 188179

Nombre del firmante *Luis Antonio Díaz Oliva*  
Grado de *Magister en Gestión Pública*  
DNI N° *45251753*



**ENCUESTA PARA MEDIR EL PLAN ESTRATEGICO Y LA PRODUCCION**

**JUICIO DE EXPERTO**

1. **Título del Proyecto** : Plan estratégico para la producción en la empresa Telespub Telecomunicaciones S.R.L., Chiclayo
2. **Variable 1** : Plan Estratégico
3. **Variable 2** : Producción
4. **Experto** : Jug. Luis Antonio Díaz Oña
5. **Centro de Trabajo:** Aguas Calientes Perú
6. **Grado académico** : Maestría en Estudios Públicos
7. **Autor** : Br. Julio Cesar Milian Guerrero

DIMENSIONES	INDICADORES	Bueno	Regular	Malo
Coherencia	1. El mensaje del texto es claro y entendible.	X		
	2. La idea principal de cada párrafo es explícita	X		
Cohesión	3. Los párrafos están cohesionados secuencialmente.	X		
	4. Utiliza los sustitutos para darle sentido al texto.	X		

Ortografía	5. Escribe su texto usando las palabras adecuadas: sinónimos, antónimos, parónimos, redes semánticos, etc.	X		
	6. Utiliza los signos de puntuación correctamente.	X		
Estética	7. Considera los márgenes de su texto.	X		
	8. Escribe teniendo en cuenta la silueta del texto	X		

**OBSERVACION:** Visto y analizado el instrumento de investigación podemos afirmar que cumple con los requisitos indicados en el proceso de investigación para que sea aplicado a la realidad determinada en el proyecto de investigación.

Por lo tanto damos fe de la conformidad de la elaboración de dicho instrumento de acuerdo a las variables de estudio y la operacionalización de las variables.

**SUGERENCIA:**

  
 Luis Antonio Díaz Oliva  
 ING. DE SISTEMAS  
 R. CIPN° 190179

Chiclayo, 24 de Mayo de 2021

Nombre del firmante *Luis Antonio Díaz Oliva*

Grado... *Maestría en Gestión Pública*

D. N. I. N° *45151753*

**I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Plan estratégico para la producción en la empresa Telespub Telecomunicaciones S.R.L., Chiclayo

**II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Encuesta para medir el plan estratégico y la producción.

**III. TESISISTAS:**

Br. Julio Cesar Milían Guerrero


DECISIÓN. Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos se procedió a validar teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad por tanto permitiera recoger información completa y real de las variables en estudio.

OBSERVACIONES:.....  
.....  
.....

APROBADO: SI  NO

Chiclayo, 24 de Mayo del 2021

Mg. Luis Antonio Díaz Oliva  
Código de registro de Sunedu: 052-109849  
Centro de labores: Aguafed Perú  
N° de celular: 956295498

Firma   
Luis Antonio Díaz Oliva  
ING. DE SISTEMAS  
EXPERTO 186179

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POS GRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA**

Pimentel, 23 de Mayo del 2021

Señor(a) Mg.

*Juan Bautista Fernández Cuervo*

Ciudad.-

De mi consideración

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Administración de Negocios - MBA

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. Julio Cesar Milían Guerrero

Firma





# ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSTGRADO

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

A. TÍTULO: Plan estratégico para la producción en la empresa Telespub Telecomunicaciones S.R.L., Chiclayo

B. AUTOR: Br. Julio Cesar Milian Guerrero

C. INSTRUMENTO: Encuesta para medir el plan estratégico y la producción

D. DATOS DEL EXPERTO:

NOMBRES Y APELLIDOS: JUAN BAUTISTA FERNANDEZ QUEVA

PROFESIÓN: : DOCENTE

GRADOS ACADÉMICOS: MAGISTER EN EDUCACION

CENTRO DE LABORES: IE N° 10014 SAN MARTIN DE PORRES

E. OPINION DE APLICABILIDAD:

Que, al haber observado los instrumentos considerados en la propuesta y guías de observación, además de hacer las recomendaciones pertinentes, se da por validados dichos instrumentos para ser aplicados en el proyecto de tesis titulado: Plan estratégico para la producción en la empresa Telespub Telecomunicaciones S.R.L., Chiclayo

Por lo anterior se llegó a la siguiente conclusión final:

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de estructura				✓
Amplitud del contenido				✓
Coherencia con los objetivos				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

Chiclayo, 24 de mayo de 2021



I.E. N° 10014  
SAN MARTIN DE PORRES  
*Juan B. Fernández Cuevas*  
Juan B. Fernández Cuevas  
DIRECTOR

Nombre del firmante

Grado de *MAESTRO*

DNI N° *28109326*

**ENCUESTA PARA MEDIR EL PLAN ESTRATEGICO Y LA PRODUCCION**

**JUICIO DE EXPERTO**

1. **Título del Proyecto** : Plan estratégico para la producción en la empresa Telespub Telecomunicaciones S.R.L., Chiclayo
2. **Variable 1** : Plan Estratégico
3. **Variable 2** : Producción
4. **Experto** : JUAN BAPTISTA FERNANDEZ CUEVA
5. **Centro de Trabajo:** ZEN 10014 SAN MARTIN DE PORRES
6. **Grado académico** : MAGISTER EN EDUCACION
7. **Autor** : Br. Julio Cesar Milian Guerrero

DIMENSIONES	INDICADORES	Bueno	Regular	Maló
Coherencia	1. El mensaje del texto es claro y entendible.	x		
	2. La idea principal de cada párrafo es explícita	x		
Cohesión	3. Los párrafos están cohesionados secuencialmente.	✓		
	4. Utiliza los sustitutos para darle sentido al texto.	x		

Ortografía	5. Escribe su texto usando las palabras adecuadas: sinónimos, antónimos, parónimos, redes semánticos, etc.	✓		
	6. Utiliza los signos de puntuación correctamente.	✓		
Estética	7. Considera los márgenes de su texto.	✓		
	8. Escribe teniendo en cuenta la silueta del texto	✓		

**OBSERVACION:** Visto y analizado el instrumento de investigación podemos afirmar que cumple con los requisitos indicados en el proceso de investigación para que sea aplicado a la realidad determinada en el proyecto de investigación.

Por lo tanto damos fe de la conformidad de la elaboración de dicho instrumento de acuerdos a las variables de estudio y la operacionalización de las variables.

**SUGERENCIA:**

Chiclayo, 24 de Mayo de 2021



I.E. N° 10014  
SAN MARTIN DE PORRES

*Juan B. Fernández Cueva*  
Juan B. Fernández Cueva  
DIRECTOR

Nombre del firmante

Grado... *MAGISTER EN EDUCACION*

D. N.I. N° *28109326*



I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan estratégico para la producción en la empresa Telespub Telecomunicaciones S.R.L., Chiclayo

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta para medir el plan estratégico y la producción.

III. TESISISTAS:

Br. Julio Cesar Milian Guerrero

DECISIÓN: *Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos se procedió a validar, teniendo en cuenta su forma, estructura, coherencia y profundidad; por tanto permitirá recoger información correcta y real de las variables en estudio.*

OBSERVACIONES:.....  
.....  
.....

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 24 de Mayo del 2021

Mg. *JUAN BAUTISTA FERNANDEZ CUEVA*

Código de registro de Sunedu: *A0139.0066*

Centro de labores: *ZEN° 10014 SAN MARTIN DE PORRES*

N° de celular: *978794143*

Firma *Juan Bautista Fernandez Cueva*

EXPERTO

**ANEXO 05:**  
**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO ALFA DE CONBACH**

Cuadro de alfa de Cronbach al suprimir un ítem

<b>Estadísticas de total de elemento</b>					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Conoce Ud. los resultados del diagnóstico situacional de su empresa?	112,2000	833,743	,673	.	,964
¿Conoce Ud. la visión de la empresa?	112,0667	862,495	,326	.	,966
¿Conoce Ud. cuáles son valores que promueve la institución?	111,8667	832,124	,709	.	,964
¿Conoce Ud. cuáles son las metas mensuales, anuales que deben ser alcanzadas en la empresa?	111,7333	839,352	,525	.	,965
¿Conoce Ud. los planes que están previstos en su área?	111,7333	851,924	,398	.	,966
¿Conoce Ud. qué planes a corto, mediano y largo plazo tiene su empresa?	111,9333	852,781	,490	.	,965

¿Cree Ud. que los objetivos estratégicos del plan actual son aún relevantes en la empresa?	111,6667	874,381	,174	.	,966
¿Conoce Ud. la estructura de un plan estratégico?	112,2000	829,886	,819	.	,964
¿Conoce Ud. el análisis PEST?	111,9333	841,924	,596	.	,965
¿Conoce Ud. qué es una matriz FODA?	112,1333	841,695	,614	.	,965
¿Conoce Ud. los indicadores estratégicos que deben ser evaluados para la medición de las metas dentro de la empresa?	111,8667	853,695	,642	.	,965
¿Conoce Ud. alguna herramienta de control que permita el cumplimiento de los objetivos de la empresa?	111,7333	862,495	,356	.	,966
¿Conoce Ud. qué indicadores deben ser evaluados para el cumplimiento de las metas de la empresa?	111,8000	861,029	,301	.	,966
¿Cree Ud. que el plan vigente en la Empresa es óptimo?	112,2667	816,638	,789	.	,964

¿Cree Ud. que el planeamiento estratégico ayudara a mejorar la gestión de la empresa?	112,8667	839,838	,670	.	,965
¿Cree Ud. que la implementación de un plan estratégico ayude a la gerencia para la toma de decisiones?	112,6000	867,257	,188	.	,967
¿Conoce Ud. si los procedimientos del plan estratégico que se ejecutan en su empresa son los más adecuados?	111,8667	855,267	,447	.	,965
¿Cree Ud. que la empresa evalúa la ejecución del plan?	112,6000	834,543	,742	.	,964
Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros en la compañía	112,4667	819,267	,835	.	,964
Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo en la compañía	112,2667	834,352	,642	.	,965
Es leal con sus compañeros de trabajo	112,2667	829,495	,679	.	,964
Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros en la compañía	112,2000	832,886	,724	.	,964

Es puntual con la entrega de trabajos que se le asigna	112,6667	849,381	,620	.	,965
En ausencia su inmediato superior asume su responsabilidad	112,0667	831,067	,776	.	,964
Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo	112,9333	833,638	,774	.	,964
Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido	112,7333	817,638	,939	.	,963
Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas	113,5333	833,552	,688	.	,964
Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión	113,3333	846,381	,419	.	,966
Brinda ayuda de otros para superar las metas establecidas	113,1333	835,838	,668	.	,965
Sus compañeros poseen la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión	112,6667	841,238	,664	.	,965
Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas	113,4000	824,686	,776	.	,964

Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo	113,4667	830,124	,717	.	,964
Aplica buenas relaciones interpersonales con los usuarios	112,5333	844,695	,589	.	,965
Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo	113,1333	835,838	,668	.	,965
Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio	112,6667	841,238	,664	.	,965
Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo	113,4000	824,686	,776	.	,964
Fomenta personalmente reuniones para mejorar el trabajo	113,4667	830,124	,717	.	,964
Estimula a sus compañeros para mejorar las relaciones	112,9333	833,638	,774	.	,964
Participa en la resolución de conflictos interpersonales	112,7333	817,638	,939	.	,963
Ayuda a sus compañeros en situaciones difíciles	113,5333	833,552	,688	.	,964

---

**Tabla 5**

*Estadísticas de confiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.966	40

Fuente: Cuestionario piloto ejecutado a la empresa Telespub SRL

De acuerdo a la información, evidenciamos que el coeficiente de Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.966, es de acuerdo a ello que los ítems se correlacionan a nivel excelente.

De acuerdo a ello podemos afirmar a un 96.6% que es un instrumento es de mucha confiabilidad.

## **ANEXO 06: PROPUESTA**

**TÍTULO:** PROPUESTA DE PLAN ESTRATÉGICO PARA LA PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA TELESPUB TELECOMUNICACIONES S.R.L., CHICLAYO

### **DATOS GENERALES:**

**EMPRESA** : Telespub Telecomunicaciones S.R.L

**DIRECCIÓN** : CA Mochumi 190 - 2do piso -Chiclayo

**RUBRO** : Telecomunicaciones

**REPRESENTANTE:** Maritta Quijano Meléndez

### **FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA:**

Por medio de los datos obtenidos con el apoyo de los trabajadores encuestados de la organización Telespub telecomunicaciones SRL se determina que conseguir un plan estratégico para la mejora de la producción en la empresa Telespub telecomunicaciones SRL Chiclayo es viable y por ende el objetivo general del estudio es aprobado.

Por consiguiente se propone realizar la propuesta del plan de acción en 3 periodos conformando la parte inicial en la cual se formulará la visión, misión, valores corporativos, evaluación externa (PEST) e interna (FODA) y las principales estrategias de negocio para aumentar nuestra producción a continuación en periodo dos se tiene que desarrollar la puesta en marcha del plan de acción o estrategias en el periodo 2021 – 2023 y por último en el periodo tres evaluar y controlar las ideas y estrategias proyectadas desde el principio .

En la actualidad la organización Telespub telecomunicaciones SRL realiza planes de crecimiento y ajustes en temas de costos para obtener efecto beneficioso en las operaciones. La carencia de una guía de organización y funciones o plan estratégico, la ausencia de control y supervisión en los procesos nos distancian de los objetivos trazados por ende la organización tiene que dar más realce en la comunicación efectiva que debe empezar desde el primer mando hasta en este caso el personal técnico siendo ellos los actores responsables de brindar el servicio y así obtener resultados más favorables en la empresa.



Por ende se expone la propuesta de un plan estratégico para mejora de la producción de la empresa Telespub telecomunicaciones SRL para el periodo 2021-2023 .durante el periodo de estos tres años se espera lograr todos los objetivos, metas trazados a mediano plazo y no buscar resultados inmediatos poniendo en peligro la estabilidad de la empresa y del mismo modo se sugiere ajustar, desarrollar los planes de acción de la organización.

## **ETAPAS:**

### **PRIMERA ETAPA: Formulación y Planteamiento**

Dada la introducción y situación actual de la empresa Telespub Telecomunicaciones S.R.L., se plantea como:

- **Visión:** Ser una empresa guía que brinde satisfacción a sus clientes, colaboradores y proveedores.
  
- **Misión:** Brindar calidad de servicio ,a tiempo y con excelentes productos para cubrir los requerimientos del mercado.
  
- **Valores corporativos:**
  - Con aptitud de liderazgo capaz de solucionar los requerimientos del mercado.
  - Con formalidad en la responsabilidad con nuestro cliente.
  - Confianza con nuestros proveedores.
  - Con actitud de asistencia entre trabajadores.
  - Con atención del servicio a base de compromiso
  
- **Análisis PESTEL:** en este análisis se examina la marca del elemento externo, donde se debe conservar revisando las principales tendencias del mercado en los aspectos:

Factores externos	Oportunidades	Amenazas
Políticos	Cambio de gobierno	Cambio de constitución
	Nuevas políticas	Crisis política
Económicos	Intereses bajos	Inflación
	reactivación económica	Competencias
Sociales	Tendencia a las telecomunicaciones	Falta de trabajo
	Trabajos virtuales	
Tecnológicas	Trabajos sistematizados	Baja mano de obra
Ambientales	Campañas de concientización ambiental.	Restricción de licencias por leyes ambientales
	responsabilidad social	
Legales	Leyes de facilidades por reactivación económica	Restricciones por leyes laborales.

Para esto se pueden informar en los principales medios nacionales, como diario Gestión, diario El Peruano, Semana económica, El Comercio, Peru21, RPP, entre otros.

## **SEGUNDA ETAPA: Implementación y Dirección**

### **- Objetivos estratégicos de la empresa:**

- Ser sostenible y coherente en el transcurso del tiempo.
- Aumentar el volumen de instalaciones sin perder la calidad del servicio en cada categoría del negocio en funcionalidad y estética.
- Fidelización con el cliente.
- Conservar y optimizar la imagen de la empresa.
- Motivación en la organización.
- Desarrollar la comunicación efectiva y asertiva.

1. Ser sostenible en el tiempo, hace referencia a la rentabilidad de la empresa, se recomienda una revisión constante de los Estados financieros de la empresa. Actores Responsables: Contabilidad, Gerencia General, Finanzas y jefaturas.
  
2. Incrementar el volumen de instalaciones sin perder la calidad del servicio en cada categoría del negocio en funcionalidad y estética, Telespub Telecomunicaciones S.R.L. cuenta con un portafolio de instalaciones de categorías de Movistar, estas se clasifican en:
  - Internet domiciliaria (diferentes tecnologías )
  - Telefonía fija
  - Internet comercial
  - Televisión satelital.
  - Televisión digital.

Para el desarrollo de las marcas en conjunto con Movistar se aplican incentivos entre bonos, vales de consumo, valor del punto baremo, crecimiento y mejora de planta, desmontaje de clientes inactivos, aumento del anclaje en materiales dependiendo de sus tecnologías. Actores Responsables: Gerencia y Movistar.operaciones.

3. Fidelización con el cliente: Actualmente la empresa cuenta con un promedio de instalaciones de 70 clientes diarias, se busca que estas instalaciones queden con clientes satisfechos sin tener alguna avería en el plazo de 3 meses como estipula cada contrato por parte del proveedor. Actores Responsables: Gerencial y jefatura de operaciones.
  
4. Mantener y mejorar la imagen de la empresa: Se debe poner énfasis en el proceso de selección de trabajadores, además inculcar los valores corporativos, los equipos de instalación, deben ser capacitados constantemente en como desenvolverse ante cada situación con los clientes también la aplicación de test (ejemplo Manchover – Waiss),

aparición personal con vehículos apropiados por lo que ellos representan la imagen de la empresa. Actores Responsables: Recursos Humanos, Jefaturas de operaciones.

5. Motivación en la organización: Se debe desarrollar los talentos humanos e incentivar el alcance de los objetivos planteados, a través de plan de incentivos, reconocimientos, premiaciones, capacitaciones. Actores Responsables: Recursos Humanos y cada jefatura de la empresa.
  
6. Desarrollar la comunicación efectiva y asertiva en la empresa para tener mejores resultados corporativos. A través de talleres de trabajo en equipo, gestión emocional, realizar actividades entre los miembros de la organización (almuerzo con gerencia, fin de semana en equipo, etc), formalizar los medios de comunicación, implementación de sistemas de aplicativos de escritorio o web.

- **Análisis FODA:** Se detalla los siguientes puntos.

<b>Debilidades</b>	<b>Fortalezas</b>
<p>Personal descalificado en el área de instalación(multiskill)</p> <p>Implementos y equipos con desgaste</p> <p>Saturación de planta externa</p> <p>Demasiada burocracia entre las áreas.</p> <p>Bajo uso de las tic en sus procesos logísticos.</p> <p>Baja comunicación entre áreas (efectiva – asertiva)</p>	<p>Personal altamente comprometido</p> <p>Capacitaciones e inducciones.</p> <p>Vehículos en óptimas condiciones (año)</p> <p>Buena Infraestructura de sus oficinas</p> <p>Puntualidad de pago de remuneración.</p>
<b>Amenazas</b>	<b>Oportunidades</b>
<p>Guerra de precios por parte de la competencia</p> <p>Ingreso de nuevas categorías y promociones por parte de la competencia.</p> <p>Ingreso al mercado de nuevos operadores locales</p>	<p>Adiestramiento a las áreas</p> <p>Nuevos retos de expansión</p> <p>Incursión en instalaciones de nuevas tecnologías</p>

### **TERCERA ETAPA: Control y Evaluación.**

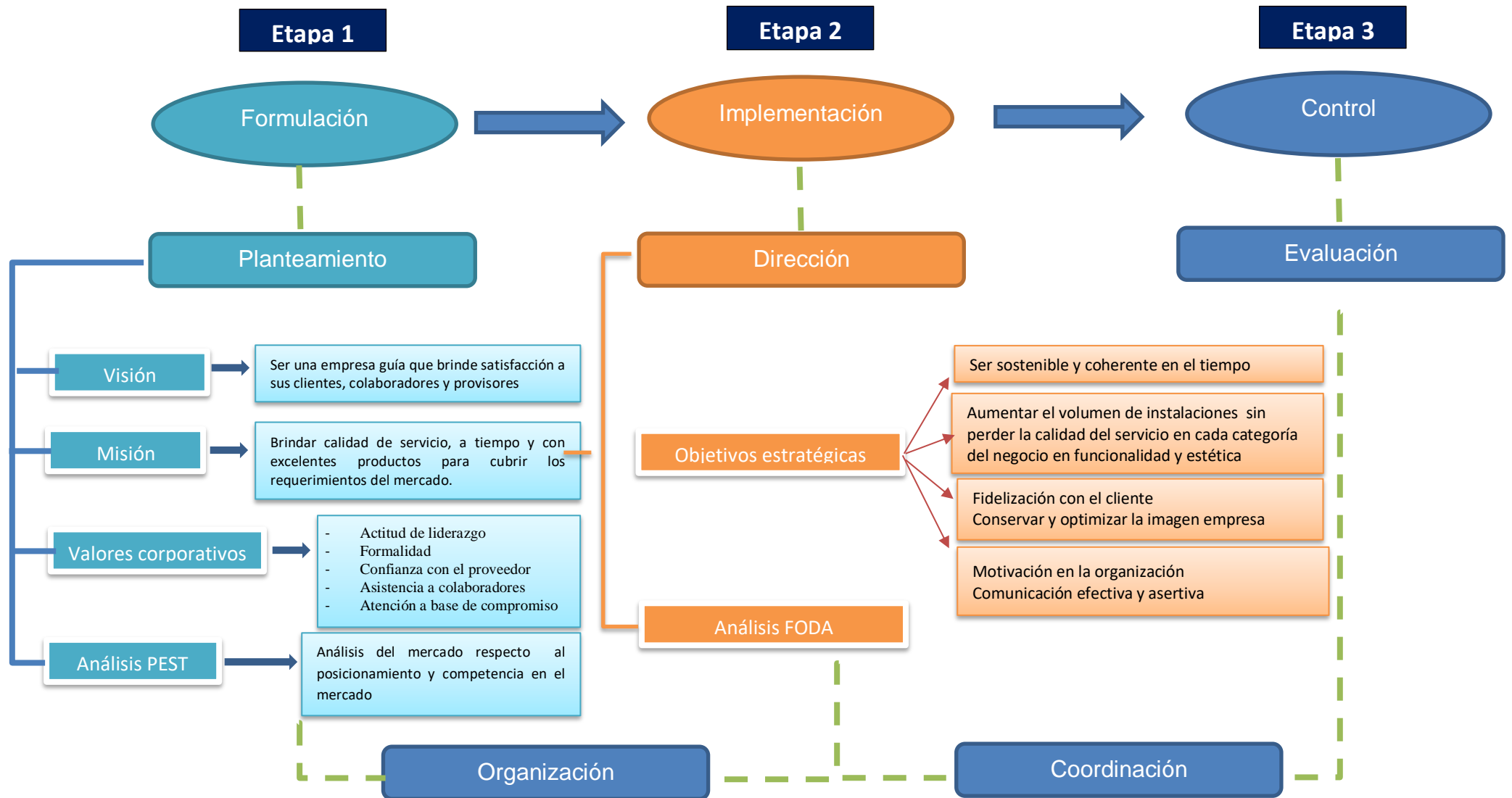
Por un tema de control y evaluación se recomienda a la empresa contar con un área de auditoría o auditores externos para revisión de manera trimestral, semestral y anual. Aplicar un tablero de control balanceado (balanced scorecard) que es una estrategia de control, que mide 4 aspectos Finanzas, el cliente, procesos internos y crecimiento interno.

Además las áreas deben realizar evaluaciones y controles ya sea diario, semanal, mensual, trimestral, semestral y anual como vea conveniente el jefe de cada área, según la actividad a realizar.

En los procesos logísticos y gestión contar con un aplicativo de escritorio o web para reducir procesos largos y complicados así reducir tiempos y obtener una información online para una tomar correcta de decisiones.

Figura 15

Concentualizacion De La Propuesta



Fuente: Desarrollo propuesta

**ANEXO 07:**  
**FICHAS DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA**

**FICHA DE EVALUACIÓN DE PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO  
PARA LA PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA TELESPUB  
TELECOMUNICACIONES S.R.L., CHICLAYO**

**Apellidos y Nombres del Evaluador:** Díaz Oliva, Luis Antonio

**Gado académico:** Magister en Gestión Publica

**DNI N°:** 45251753

**N° de registro SUNEDU:** 052-109841

**Centro de labores:** AGUA FOD PERU – (ENCARGADO DE OPERACIONES)

**Fecha de validación:** 15/07/2021

**Título del trabajo de investigación:** Plan estratégico para la producción en la empresa Telespub Telecomunicaciones S.R.L., Chiclayo

**Autor:** Julio Cesar Milian Guerrero

**Fecha de validación:** 15/07/2021

**a. Pertinencia con la investigación**

	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>							
	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.		Pertinencia con las variables y dimensiones.		Pertinencia con las dimensiones e indicadores.		Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>PROPUESTA</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	



**b. Pertinencia con la aplicación**


	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
	Se aplica al contexto de la investigación		Soluciona el problema de productividad		Su aplicación es sostenible en el tiempo		En su ejecución involucra a otras instituciones y población	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
PROPUST A	X		X		X			X

**DECISIÓN:**

Se plantea desarrollar la propuesta del plan estratégico en 3 etapas. En primera fase se formulará la visión, misión, valores corporativos, evaluación externa (PEST), evaluación interna (FODA) y las estrategias del negocio. En la segunda fase se debe desenvolver la puesta en marcha de las estrategias en el período 2021 - 2023 y finalmente en la tercera fase valorar y controlar las estrategias planteadas desde el inicio.

*En la propuesta si considera mejorar los factores internos y externos, a fin de establecer tácticas y estrategias que les guie al logro de sus metas y objetivos a lo corto y largo plazo, como la estratégica planificada y sus modelos de aplicación para mejor su productividad organizacional.*

**OBSERVACIONES:** Soluciona el problema de productividad y es sostenible en el tiempo

  
 -----  
 Luis Antonio Díaz Oliva  
 INGENIERO DE SISTEMAS  
 RUCOG N° 186179  
 -----  
**MG.** en Gestión Pública  
**DNI:** 45251753  
**EXPERTO:** Díaz Oliva Luis Antonio

**FICHA DE EVALUACIÓN DE PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO  
PARA LA PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA TELESPUB  
TELECOMUNICACIONES S.R.L., CHICLAYO**

**Apellidos y Nombres del Evaluador:** Fernández Cueva Juan Bautista

**Gado académico:** Magister en Educación

**DNI N°:** 28109326

**N° de registro SUNEDU:** A01390066

**Centro de labores:** I.E N° SAN MARTIN DE PORRES - DIRECTOR

**Fecha de validación:** 15/07/2021

**Título del trabajo de investigación:** Plan estratégico para la producción en la empresa Telespub Telecomunicaciones S.R.L., Chiclayo

**Autor:** Julio Cesar Milian Guerrero

**Fecha de validación:** 15/07/2021

**a. Pertinencia con la investigación**

	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.		Pertinencia con las variables y dimensiones.		Pertinencia con las dimensiones e indicadores.		Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
PROPUESTA	X		X		X		X	

**b. Pertinencia con la aplicación**


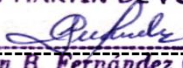
	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
	Se aplica al contexto de la investigación		Soluciona el problema de productividad		Su aplicación es sostenible en el tiempo		En su ejecución involucra a otras instituciones y población	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
PROPUST A	X		X		X			X

**DECISIÓN:**

Se plantea desarrollar la propuesta del plan estratégico en 3 etapas. En primera fase se formulará la visión, misión, valores corporativos, evaluación externa (PEST), evaluación interna (FODA) y las estrategias del negocio. En la segunda fase se debe desenvolver la puesta en marcha de las estrategias en el período 2021 - 2023 y finalmente en la tercera fase valorar y controlar las estrategias planteadas desde el inicio.

*La propuesta ofrece un mejor servicio o producto y establece la mejor forma de lograr mejorar sus indicadores de calidad y productividad que le ayude ser competitivo, incrementar su labor l y lograr sus metas prescritas.*

OBSERVACIONES: Soluciona el problema de productividad y es sostenible en el tiempo


**I. E. Nº 10014  
SAN MARTIN DE PORRES**  
  
**Juan B. Fernández Cueva**  
 DIRECTOR

---

**MG.** en educación  
**DNI:** 28109326  
**EXPERTO:** Fernández Cueva Juan Bautista

**FICHA DE EVALUACIÓN DE PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO  
PARA LA PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA TELESPUB  
TELECOMUNICACIONES S.R.L., CHICLAYO**

**Apellidos y Nombres del Evaluador:** Wong Altamirano Lear Scoth

**Gado académico:** Magister en MBA

**DNI N°:** 43735039

**N° de registro SUNEDU:** 052064863

**Centro de labores:** UNIVERSIDAD PRIVADA JUAN MEJIA VACA

**Fecha de validación:** 15/07/2021

**Título del trabajo de investigación:** Plan estratégico para la producción en la empresa Telespub Telecomunicaciones S.R.L., Chiclayo

**Autor:** Julio Cesar Milian Guerrero

**Fecha de validación:** 15/07/2021

**a. Pertinencia con la investigación**

	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.		Pertinencia con las variables y dimensiones.		Pertinencia con las dimensiones e indicadores.		Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
PROPUESTA	X		X		X		X	

## b. Pertinencia con la aplicación

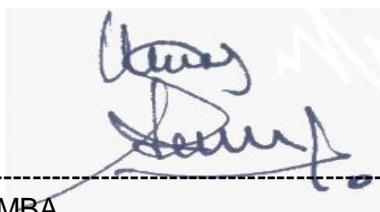
	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
	Se aplica al contexto de la investigación		Soluciona el problema de productividad		Su aplicación es sostenible en el tiempo		En su ejecución involucra a otras instituciones y población	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
PROPUESTA	X		X		X			X

### DECISIÓN:

Se plantea desarrollar la propuesta del plan estratégico en 3 etapas. En primera fase se formulará la visión, misión, valores corporativos, evaluación externa (PEST), evaluación interna (FODA) y las estrategias del negocio. En la segunda fase se debe desenvolver la puesta en marcha de las estrategias en el período 2021 - 2023 y finalmente en la tercera fase valorar y controlar las estrategias planteadas desde el inicio.

*En su Planteamiento estratégico utiliza herramientas necesarias para lograr sus objetivos y estrategias. Se considera mejorar la confianza con los clientes, lograr mayor responsabilidad, seguridad, empatía y tener el mejor personal y los mejores en equipos tecnológicos.*

OBSERVACIONES: Soluciona el problema de productividad y es sostenible en el tiempo



MG. EN MBA

DNI: 43735039

EXPERTO: Wong Altamirano Lear Scoth

**ANEXO 08:**  
**AUTORIZACION DE APLICACIÓN DEL TRABAJO EN EMPRESA**



Chiclayo, 20 de junio de 2021

Sra.  
JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO FILIAL CHICLAYO

Presente.

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, al mismo tiempo autorizo al Ing. Julio Cesar Milian Guerrero que se desempeña como jefe de operaciones a desarrollar la aplicación de su Proyecto de Tesis en mi empresa ; dicho trabajo se titula: Plan estratégico para la producción en la empresa Telespub Telecomunicaciones S.R.L., Chiclayo

Agradeciendo la atención al presente, le reitero las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,

**TELESPUB TELECOMUNICACIONES SRL.**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Maritta C. Quijano Melendez", is written over a horizontal dashed line.

**Maritta C Quijano Melendez**  
**GERENTE GENERAL**

**ANEXO 09:**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	
Plan estratégico para la producción en la empresa Telespub Telecomunicaciones S.R.L., Chiclayo	¿De qué manera la propuesta de un Plan estratégico para la producción en la empresa Telespub telecomunicaciones S.R.L. - Chiclayo?	General:	La propuesta del Plan Estratégico 2021 - 2023 permitirá mejorar la producción en la empresa Telespub telecomunicaciones S.R.L.	Independiente:	Variable Independiente:	Tipo de investigación:	Población:	
		Proponer un Plan estratégico para la producción en la empresa Telespub telecomunicaciones S.R.L. - Chiclayo.		Plan Estratégico	Formulación y Planteamiento	Descriptivo	82 trabajadores de la empresa Telespub telecomunicaciones S.R.L. - Chiclayo.	
		Específicos:			Implementación y Dirección			Propositivo
		El diagnóstico de la gestión actual para mejorar la producción de Telespub Telecomunicaciones S.R.L.			Evaluación y Control			
		Identificar el análisis FODA y PEST y las estrategias o planes de acción para la empresa Telespub telecomunicaciones S.R.L.		Dependiente:	Variable Dependiente:	Diseño de investigación:		Muestra:
		Diseñar el plan estratégico de la empresa Telespub telecomunicaciones S.R.L.		Producción	Desarrollo Personal	Transversal con corte en el tiempo		68 trabajadores de la empresa Telespub telecomunicaciones S.R.L. - Chiclayo.
		Validar el plan estratégico de la empresa Telespub telecomunicaciones S.R.L.			Desempeño de tareas			
	Relación social							

**ANEXO 10:**  
**TABLAS ESTADÍSTICAS.**

**Tabla 6**

*Edad de los colaboradores "Telespub" 2021*

<b>Edad</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
23 a 30 años	23	34%
31 a 40 años	35	51%
40 a más años	10	15%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario

La presente información nos muestra la distribución de edades dentro de la organización, destacamos que el 51% de los colaboradores tienen edades entre 31 a 40 años, en segundo lugar, apreciamos un grupo etario de 23 a 30 años, y tan solo un 15% de 40 a más años.

**Tabla 7**

*Género de los colaboradores "Telespub" 2021*

<b>Género</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Masculino	51	75%
Femenino	17	25%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario

Complementariamente, mediante la tabla 7, apreciamos que del total de colaboradores entrevistados es el 75% quienes son de género masculino, esto en consecuencia al tipo de rubro al que se dedica dicha organización, y tan solo un 25% lo conforman el género "Femenino".



**Tabla 8**

*Nivel – Plan estratégico – “Telespub” S.R.L 2021*

<b>Plan Estratégico</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
No óptimo (0 a 30 puntos)	2	3%
Regular (31 a 61 puntos)	50	74%
Óptimo (62 a 92 puntos)	16	23%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario

A través de la tabla 8, podemos apreciar notoriamente que la empresa “Telespub” S.R.L se le considera, con un 74% de opinión por parte de los colaboradores, tener un nivel “Regular” respecto a su plan estratégico, y tan solo un 23% opinaron contar con un nivel “Óptimo”.

**Tabla 9**

*Nivel – Formulación y planteamiento – “Telespub” 2021*

<b>Formulación y Planteamiento</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
No óptimo (0 a 5 puntos)	2	3%
Regular (6 a 11 puntos)	51	75%
Óptimo (12 a 17 puntos)	15	22%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario

Podemos apreciar claramente, que en esta dimensión a un 75% de apreciación por parte de los colaboradores, indicaron que se presenta un nivel “Regular”, un 22% indicó un nivel “Óptimo”, y tan solo un 3% indicaron no encontrarse en buen nivel.

**Tabla 10**

*Nivel – Implementación y dirección – “Telespub” 2021*

<b>Implementación y Dirección</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
No óptimo (0 a 12 puntos)	1	2%
Regular (13 a 25 puntos)	43	63%
Óptimo (26 a 41 puntos)	24	35%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario

Es así que podemos confirmar que el 63% de colaboradores indica que el nivel de esta dimensión es “Regular”, y tan solo un 35% indicó que presentan un nivel “Óptimo”.

**Tabla 11**

*Nivel – Evaluación y control – “Telespub” 2021*

<b>Evaluación y Control</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
No óptimo (0 a 13 puntos)	3	4%
Regular (14 a 27 puntos)	33	49%
Óptimo (28 a 41 puntos)	32	47%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario

La presente tabla 11, nos muestra que el 49% de colaboradores considera que dicho nivel es “Regular”, en segundo lugar, un 47% manifestó tener un nivel “Óptimo”, y tan solo un 4% un nivel “No Óptimo”.

**Tabla 12***Nivel de Producción – “Telespub” S.R.L 2021*

<b>Producción</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
No óptimo (0 a 37 puntos)	3	5%
Regular (38 a 75 puntos)	28	41%
Óptimo (76 a 113 puntos)	37	54%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario

Mediante la tabla 12, apreciamos que el 54% de los colaboradores encuestados, indicaron que el nivel de producción de la organización es “Óptimo”, y de otro lado un 41% calificaron el nivel de “Regular”. Podemos considerar que no es altamente significativa la producción en la organización

**Tabla 13***Nivel Desarrollo Personal – “Telespub” S.R.L 2021*

<b>Desarrollo Personal</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
No óptimo (0 a 17 puntos)	2	3%
Regular (18 a 35 puntos)	32	47%
Óptimo (36 a 43 puntos)	34	50%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario

Es así que el 50% de los colaboradores indicaron que su nivel de desarrollo personal dentro de la organización es “Óptimo”, quizá algo no significativo, pero ya indica un aspecto favorable; de otro lado el 47% de ellos indicó experimentar un nivel “Regular” y tan solo un 3% “No óptimo”.

**Tabla 14**

*Nivel Desempeño de tareas – “Telespub” S.R.L 2021*

<b>Desempeño de Tareas</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
No óptimo (0 a 15 puntos)	0	0%
Regular (16 a 31 puntos)	42	62%
Óptimo (32 a 47 puntos)	26	38%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario

Mediante la tabla 14, apreciamos que el 62% de los colaboradores entrevistados, indicaron experimentar un nivel “Regular” de desempeño laboral dentro de la empresa, y tan solo un 38% indicó tener un nivel “Óptimo”.

**Tabla 15**

*Nivel Relación Social – “Telespub” S.R.L 2021*

<b>Relación Social</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
No óptimo (0 a 5 puntos)	14	21%
Regular (6 a 11 puntos)	48	71%
Óptimo (12 a 17 puntos)	6	8%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario

La tabla 15, nos muestra que dicho nivel es considerado por los colaboradores como “Regular” (71%), y tan solo un 8% de ellos indicaron que consideran “Óptimo”.