



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PLANEACIÓN ESTRATÉGICA EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS EN EL RUBRO RESTAURANTES
CHIFAS – CASO EMPRESA CHIFA WOOK EN EL DISTRITO
DE AYACUCHO 2019.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

AUTORA

LECHE ACEVEDO, SETNY LIZBETH

ORCID: 0000-0001-5318-5035

ASESOR

MGTR. CHUCHÓN HUAMANÍ ARTURO

ORCID: 0000-0002-3426-6742

AYACUCHO – PERÚ

2020

2. Equipo de trabajo

AUTORA

Leche Acevedo, Setny Lizbeth

ORCID: 0000-0001-5318-5035

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Ayacucho, Perú

ASESORA

Mgtr. Chuchón Huamaní Arturo

ORCID: 0000-0002-3426-6742

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración,
Ayacucho, Perú

JURADO

Mgtr. Berrocal Chillcce, Judith

ORCID: 0000- 0002- 9569 -9824

Mgtr. Tipe Herrera, Carlos Celso

ORCID: 0000-0003-4439-1448

Mgtr. Jauregui Prado, Alcides

ORCID: 0000-0002-6611-9480

3. Hoja de firma del jurado y asesor

Mgtr. Judith Berrocal Chillcce
Presidente

Mgtr. Alcides Jauregui Prado
Miembro

Mgtr. Carlos Celso Tipe Herrera
Miembro

Mgtr. Chuchón Huamaní Arturo
Asesor

4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria

AGRADECIMIENTO

Primero a Dios por estar conmigo en cada paso que doy por fortalecer e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a personas que han sido mi soporte y compañía durante mi vida.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – ULADECH, porque en sus aulas recibimos conocimiento intelectual de cada uno de los docentes de la Escuela de administración.

De igual manera mi más sincero agradecimiento a mi asesor Mgtr. Chuchón Huamaní Arturo, que con sus consejos y sugerencias hicieron posible este trabajo de investigación.

DEDICATORIA

A mis padres por recibir su apoyo incondicional y estar conmigo siempre ya sea en las malas y buenas, así también a mis hermanas por compartir el día a día la experiencia, que siempre me brindaron su apoyo, así mismo a mis familiares y amigos en general, por el apoyo brindado en mi formación profesional.

5. Resumen

En la presente investigación parte del problema ¿Cómo es la planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes chifas – caso empresa Chifa Wook en el distrito de Ayacucho 2019?, planteando el objetivo general: Describir el nivel de planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes chifas – caso empresa Chifa Wook en el distrito de Ayacucho 2019; Aplicando la metodología de investigación del tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño descriptivo explicativo, con la muestra de 5 trabajadores, utilizando el instrumento del cuestionario conformada de 12 ítems validados por juicio de expertos y confiable por el estadígrafo Alfa de Cronbach. Obteniéndose el resultado sobre Nivel de planeación estratégica, obtuvieron los siguientes resultados: Pésimo el 0.00%, Regular el 100.00%, mientras que Excelente el 0.00%, por lo que se concluye: que los trabajadores consideran que existe un nivel regular de planeación estratégica de la empresa; por tanto, el restaurante chifa considera necesario sostener la visión, misión y estrategias de la organización.

Palabra clave: micro y pequeñas empresas, planeación estratégica.

Abstract

In this research, part of the problem is how is strategic planning in micro and small companies in the chifas restaurants category - Chifa Wook company case in the district of Ayacucho 2019?, Proposing the general objective: Describe the level of strategic planning in micro and small companies in the chifas restaurants category - Chifa Wook company case in the district of Ayacucho 2019; Applying the research methodology of the quantitative type, descriptive level and explanatory descriptive design, with the sample of 5 workers, using the instrument of the questionnaire made up of 12 items validated by expert judgment and reliable by Cronbach's Alpha statistician. Obtaining the result on the level of strategic planning, the following results were obtained: Terrible 0.00%, Regular 100.00%, while Excellent 0.00%, so it is concluded: that workers consider that there is a regular level of strategic planning of the company; therefore, the chifa restaurant considers it necessary to uphold the vision, mission and strategies of the organization.

Keyword: micro and small businesses, strategic planning.

6. Contenido

2.	Equipo de trabajo	ii
3.	Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4.	Hoja de agradecimiento y dedicatoria.....	iv
5.	Resumen.....	vi
6.	Contenido	viii
7.	Índice de gráficos y tablas.....	x
I.	Introducción	12
III.	Hipótesis.....	31
IV.	Metodología	32
4.1.	Diseño de la investigación	32
4.2.	Población y muestra	33
4.3.	Definición y operacionalización de variables e indicadores	35
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
4.5.	Plan de análisis.....	36
4.6.	Matriz de consistencia.....	39
4.7.	Principios éticos	40
V.	Resultados	41
5.1.	Resultados	41
5.2.	Análisis de resultados.....	45

VI. Conclusiones	47
Referencias bibliográficas.....	49
Anexos	56
Anexo 01: Cronograma de actividades.....	57
Anexo 02: Presupuesto.	58
Anexo 03: Instrumento de recolección de datos.....	59
Anexo 04: Validación de instrumentos.	61
Anexo 05: Oficio presentado al dueño de la empresa.	63
Anexo 06: Evidencia de la encuesta realizada.....	64
Anexo 07: Turnitin	65

7. Índice de gráficos y tablas

Índice de gráficos

Gráfico 1. Nivel de planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes chifas – caso empresa Chifa Wook en el distrito de Ayacucho

2019. Fuente: Tabla 1. 41

Gráfico 2. Dimensión visión en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes chifas – caso empresa Chifa Wook en el distrito de Ayacucho 2019.

Fuente: Tabla 2. 42

Gráfico 3. Dimensión misión en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes chifas – caso empresa Chifa Wook en el distrito de Ayacucho 2019.

Fuente: Tabla 3. 43

Gráfico 4. Dimensión estrategias en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes chifas – caso empresa Chifa Wook en el distrito de Ayacucho 2019.

Fuente: Tabla 4. 44

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes chifas – caso empresa Chifa Wook en el distrito de Ayacucho 2019.	41
Tabla 2. Dimensión visión en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes chifas – caso empresa Chifa Wook en el distrito de Ayacucho 2019....	42
Tabla 3. Dimensión misión en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes chifas – caso empresa Chifa Wook en el distrito de Ayacucho 2019....	43
Tabla 4. Dimensión estrategias en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes chifas – caso empresa Chifa Wook en el distrito de Ayacucho 2019....	44

I. Introducción

En el presente trabajo de investigación hace referencia a la planeación estratégica como uno de los temas más importantes en los negocios en el ámbito nacional, regional y local. Los restaurantes tienen una transcendencia social en el ámbito local específicamente en el distrito de Ayacucho. Algunos de los restaurantes no aplican la planeación estratégica eso genera incumplimiento de metas, pérdida de posicionamiento y menores ingresos en la empresa. La planeación estratégica es una herramienta de gestión muy importante que nos ayuda a planificar el que hacer y que camino recorrer para el logro de los objetivos y propósitos de la organización.

En Guatemala se realizó una investigación respecto a la planeación estratégica en los restaurantes familiares, la implementación de una planeación estratégica ayudaría a crear un sistema de planificación, control y dirección, para buscar alcanzar las metas trazadas a corto y largo plazo, y puedan comprobar la importancia de contar con un plan a través de sus resultados, y sirva para tener una mejor estructura en su organización y logren llegar a ser empresas competitivas (Tzoc, 2014).

En Lima se realizó la investigación respecto al planeación estratégica juega un papel fundamental en las organizaciones, en este caso en la empresa Casas & Estilos Perú, permite establecer y conocer los objetivos a corto, mediano y largo plazo; permite establecer y conocer los objetivos a corto, mediano y largo plazo; y establecer estrategias para poderles alcanzar (Rojas, 2019).

El presente trabajo de investigación, teniendo en cuenta la línea de investigación de la carrera profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, que dentro de ello esta Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, por lo cual se relacionara al proceso administrativo de planeación,

organización, dirección y control, el tema a investigar proviene de la función de planeación que es titulado “Planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes chifas – caso empresa chifa wook en el distrito de Ayacucho.”

Para definir el problema se planteó la siguiente interrogante de investigación ¿Cuáles son los niveles de la planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes chifas – caso empresa Chifa Wook en el distrito de Ayacucho 2019?, así mismo se formuló el objetivo general de investigación: Describir los niveles de planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes chifas – caso empresa Chifa Wook en el distrito de Ayacucho 2019. Y objetivos específicos: Identificar las características de la visión en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes chifas – caso empresa Chifa Wook en el distrito de Ayacucho 2019. Conocer las características de la misión en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes chifas – caso empresa Chifa Wook en el distrito de Ayacucho 2019. Demostrar las características de las estrategias en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes chifas – caso empresa Chifa Wook en el distrito de Ayacucho 2019.

El trabajo se ha de justificar teóricamente por lo que se permite aplicar nuestro conocimiento en cuanto a la planeación estratégica con el apoyo de las teorías o bases teóricas, se justifica metodológicamente, por lo que proporciona instrumentos para recolección de datos para ello se aplica el método estadístico al momento de elaborar tablas y gráficos, a través de tipo de investigación cuantitativo, nivel de investigación descriptivo y diseño de investigación descriptivo y explicativo. Se justifica lo que se realizara en la investigación para el beneficio de la MYPE y así lograr una mejor planeación estratégica con la ayuda de esta investigación, también brindando

propuestas de mejora viables ante las deficiencias que atraviesa la empresa eso ayuda a enfrentar desafíos empresariales y adaptarse al cambio. Mi trabajo de investigación permitirá optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas.

El resultado al que se llegó con la presente investigación sobre Nivel de planeación estratégica, se obtuvo los siguientes resultados: Pésimo el 0.00%, Regular el 100.00%, mientras que Excelente el 0.00%, por lo que se concluye: que los trabajadores consideran que existe un nivel regular de planeación estratégica de la empresa; por tanto, el restaurante chifa considera necesario sostener la visión, misión y estrategias de la organización.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales.

Rojas y López (2015) presentó la investigación titulada “Planeación estratégica para la empresa “Artemarmol Colombia S.A.S” es para optar el título de experto en evaluación y gerencia de proyectos. El objetivo general del trabajo de investigación es diseñar la planeación estratégica de la empresa Artemarmol Colombia S.A.S. en el periodo 2015-2018. También permita establecer por la organización. La metodología es una investigación descriptiva así mismo tenemos la conclusión. La planeación estratégica no es la única solución que atraviesa la organización Artemarmol Colombia S.A.S. Es una herramienta de gran importancia ya que les permite colocar las transformaciones empresariales por ello se lleva el desempeño de cada una de las fases que se espera para el año 2018 realizando todas las metas establecidas mediante el desarrollo de todo el plan de acción planteados. Al desarrollar un

análisis se puede concluir que el talento humano presenta la cantidad debilidades para la organización. El trabajo de investigación que se desarrolló en la empresa Artemarmol Colombia, el investigador analizo que la empresa presenta varios problemas y la planeación estratégica no es la solución para todos los problemas que presenta la empresa, pero es una herramienta útil que permite a la empresa alinear las transformaciones empresariales y se espera que en el año 2018 cumplan con toda las metas y objetivo trazadas.

Andrade (2016) presentó la investigación titulada “Desarrollo de planificación estratégica para la empresa BDO Ecuador Cía. Ltda. Para el periodo 2016-2018”. La tesis es para optar la obtención del título de Ingeniería Comercial. El objetivo general es desarrollar la planificación estratégica y analizar el clima laboral con el propósito de aumentar el nivel de productividad y cumplir con todas las metas trazadas en la empresa. La metodología de la investigación es de tipo de investigación descriptiva y el diseño de investigación es cualitativo-cuantitativo. La conclusión de la investigación es que la planificación estratégica significa una insuficiencia que deben utilizar las organizaciones ya sea grandes o pequeñas que desean visualizar el futuro de la empresa para su crecimiento, fortalecimiento, expansión o rentabilidad. Para su aplicación de planeación estratégica se debe realizas primero un adecuado diagnóstico de todo el entorno de la empresa, así también interno, por lo tanto, existen herramientas como FODA, Fuerzas de Porter, que son importantes para una buena planificación, además se debe fortalecer la cultura organizacional y así mejorar el desempeño laboral. La investigación se realizó en la empresa BDO Ecuador Cía la empresa debe implementar una planificación estratégica

que le permite ver la ruta para su crecimiento empresarial. La planeación estratégica ayuda a las empresas a cumplir con todas sus metas y objetivos ayuda su nivel de competitividad empresarial y aumenta sus ventas de su producto y tener un buen servicio hacia sus clientes.

Cruz (2016) presentó la investigación titulada “La Planeación Estratégica Como Herramienta Para El Logro De Los Objetivos Organizacionales En Una Empresa Comercializadora De Equipo De Seguridad”. En el cual tuvo como objetivo general: Investigar si la planeación estratégica le dará a Safety Mart las herramientas de gestión y control, para que pueda lograr sus objetivos organizacionales, con miras a un crecimiento y expansión del modelo de negocio. Se utilizó un metodología de investigación documental y de recopilación de datos mediante cuestionarios previamente elaborados los cuales fueron enviados por correo electrónico, así como dos entrevistas con personal directivo de dos organizaciones diferentes, es un estudio transversal y descriptivo que no está buscando elementos probabilísticos, únicamente se basa en encontrar elementos fundamentales en la implementación de la planeación estratégica en empresas dedicadas a la comercialización de equipo de seguridad. La conclusión es la implementación de las herramientas de la planeación estratégica a las organizaciones, los elementos importantes y necesarios para gestionar de una forma adecuada con la finalidad de reducir los riesgos al fracaso, y así proponer el uso de las herramientas a la empresa Safety Mart S.A. de C.V. con la finalidad de lograr sus objetivos organizacionales a través de la determinación de los factores críticos de éxito y con esto diseñar, implementar y dar seguimiento a un plan

utilizando las herramientas metodológicas de la planeación estratégica y poder medir el desempeño organizacional con el objetivo de poder tomar decisiones en beneficio de la misma empresa y de su estructura. El trabajo de investigación titulada “La planeación estratégica como herramienta para el logro de los objetivos organizacionales en una empresa comercializadora de equipo de seguridad” en su estudio considera que la planeación estratégica es una herramienta importante donde las organizaciones pueden gestionar bien los objetivos organizacionales así también permite que la empresa se organice y tomar una buena decisión.

Cuevas (2017) en su tesis “El título Plan Estratégico De Gestión Aplicado En La Industria De La Construcción. Caso De Estudio: Empresa Diarco Group SAS”. El objetivo general desarrollar un plan estratégico en la empresa Diarco Group SAS que oriente su progreso mediante la gestión realizada en el equipo de trabajo de las diferentes áreas. La metodología, en la realización de este proyecto se trabaja con el estudio tipo descriptivo que logra exponer los diferentes componentes de la empresa Diarco Group SAS, mediante la observación, logrando representar la situación real en que se encuentra. Posteriormente se realizará la toma de datos que permitan unificar la posición de las partes involucradas, tanto internamente como con agentes externos y finalmente se realizará el análisis de los datos para poder diseñar las estrategias que sirvan a la empresa en su crecimiento y consecución de los objetivos. La conclusión de esta investigación argumenta con conocimientos teóricos, prácticos y académicos la cual se incentivó con el interés de la Diarco Group SAS a desarrollar un plan estratégico que permite una gestión de trabajo

en equipo, orientar el desarrollo de la empresa con los objetivos propuestos. Se realizó una entrevista al interior de la empresa donde se pudo evidenciar el desconocimiento de la misión y visión actual de la empresa y la necesidad de rediseñar estos dos puntos importantes para lograr objetivos corporativos en el entorno actual de la empresa. Donde las matrices DOFA las cuales son herramientas para diagnosticar la situación actual de la empresa. Por parte Diarco Grup SAS hay un compromiso por parte de la gerencia en definir estrategias para lograr objetivos de la compañía. En el trabajo de investigación se determinó que la empresa Diarco Grup SAS debe desarrollar un plan estratégico así capacitarlos a sus colaboradores porque no tienen conocimiento sobre la misión y visión en la actualidad, pero la empresa debe implementar estrategias para conseguir objetivos para que se pueda mejorar la competitividad.

2.1.2. Nacionales.

Sequeiros (2019) en su tesis titulada “planeación estratégica aplicada y el control presupuestal de la Universidad Daniel Alcides Carrión (Cerro de Pasco), periodo 2017”. Es para optar el grado académico de maestro en administración y gerencia social. El objetivo general es determinar cómo la planeación estratégica aplicada mediante la auditoria del desempeño mejora el control presupuestal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión (Cerro de Pasco), periodo 2017. La metodología de la investigación es de tipo aplicada, explicativa de nivel descriptivo, correlacional. La conclusión de la investigación de la planeación estratégica aplicada incide significativamente para con el control presupuestal en la Universidad Nacional Daniel Alcides

Carrión (Cerro de Pasco), periodo 2017. En vista de que el modelo implica nuevas fases secuenciales por su continuo interés en las áreas de aplicación al ser un proceso reiterativo por lo que muchas tratadistas lo definen como la implementación diaria del plan estratégico hacia la evaluación de los gastos, por ello la Dirección de Planificación ha previsto formular planeación de escenarios, identificando diferentes puntos centrales en donde la ejecución presupuestal reflejan un rol fundamental para el control permitiendo así monitorear las actividades con mayor precisión en la Universidad Daniel Alcides Carrión (UNDAC) en el periodo 2017. En el trabajo de investigación la planeación estratégica incurre con el control presupuestario la planeación estratégica se puede definir diariamente para evaluar los gastos y se debe monitorear las actividades también se debe realizar un análisis de FODA como las debilidades internas y las amenazas externas para mejorar el control presupuestario en la UNDAC.

Mejía (2019) presentó la investigación titulada “planeación estratégica para mejorar la liquidez de una empresa de decoración de interiores, Lima 2019”. Es para optar el título profesional de contador público. En trabajo de investigación el objetivo general es proponer estrategias para mejorar la liquidez de una empresa de decoración de interiores, Lima 2019. La metodología de la investigación es enfoque cuantitativo y cualitativo. La conclusión en el desarrollo de la investigación se determinó diversas estrategias para mejorar la liquidez en la empresa de decoración de interiores, como la aplicación de un software para mejorar la relación de los clientes y contar con una base de datos en el que puedan generar cotizaciones en tiempo prudente,

logrando resultados positivos para una correcta toma de decisiones tanto comerciales como gerenciales, asimismo controlar los ingresos y egresos por medio de instrumentos financieros y finalmente lograr disminuir el nivel de endeudamiento bancario en base a flujo gramas para un control de las políticas de crédito y los procedimientos de compras, para evitar un endeudamiento financiero errado. Según la investigación que se realizó en una empresa de decoraciones presenta serios problemas de liquidez porque no cuenta con la planeación estratégica por ello se va implementar la planeación estratégica con el objetivo de solucionar el problema de falta de liquidez que está afrontando la organización, así mejorar el futuro de la organización.

Chambergó (2018) menciona en su investigación titulada “La Planeación Estratégica y su relación con el mejoramiento continuo de la Calidad en el Instituto de Educación Superior Alas Peruanas – 2016”. El objetivo general de esta investigación es determinar la planificación “Alas Peruanas” de Lima, 2016. Asimismo, la metodología que se utilizó Tipo: Sustantivo, observacional y cuantitativo de alcance descriptivo correlacional de diseño no experimental, transversal, correlacional y de método Hipotético deductivo. En conclusión, se obtuvo las siguientes conclusiones. Primera: La relación entre la planeación estratégica y mejoramiento de la eficiencia en el instituto de educación superior “Alas Peruanas” de Lima 2016. Se obtuvo el resultado de la capacidad correlación de SPEARMAN de 0.802, indica la buena correlación entre las variables la cual significa que las dos variables es tendiente a progresar o no también, por ello no se puede concluir que la planeación estratégica porque tiene un efecto continuo sobre la gestión de calidad.

Segunda: la relación directa y significativa de la organización desarrolla un plan anual de trabajo y el mejoramiento en la empresa ya sea continuo o de calidad en el instituto de educación superior “Alas Peruanas” de Lima 2016. Tercera: Se encontró una relación directa y significativa entre el control y plan anual de trabajo y realizar mejoramiento continuo en la empresa de la calidad en el instituto de educación superior “Alas Peruanas” de Lima 2016, de acuerdo a los efectos de la capacidad de correlación de SPEARMAN que obtiene 0.525, que indica una moderada correlación entre la variable y la dimensión. Según al estudio que se realizó en el Instituto de Educación Superior Alas Peruanas – 2016 determina que existe una relación directa entre la planeación estratégica y el mejoramiento continuo en la institución que se debe contar con el apoyo de todos en la institución, también se realiza un plan anual de trabajo que se relaciona con el mejoramiento continuo de la calidad en el instituto de educación Alas Peruanas de Lima, por lo tanto, se debe lograr la visión de la institución.

Pérez, Arque, Palomino y Romaville (2016) presentó la investigación titulada: Plan estratégico para la empresa Freak Constructores y Consultores S.R.L, se planteó como objetivo general la elaboración de un plan estratégico aplicado a la empresa Freak Constructores y Consultores S. R. L. Para lo cual la metodología que presento esta investigación es El tipo de investigación es Descriptivo, Cualitativo. En conclusión, FC y C S. R. L. es una empresa constructora con una antigüedad de más de ocho años, en los que se ha ido desarrollando de manera sostenida, realizando sus labores sobre todo en la provincia del Cusco, buscando expandir sus operaciones en la región Cusco y

mejorar su posicionamiento, todo esto por medio de innovación en sus procesos y el enfoque de mejorar la calidad de sus productos. El aporte de la empresa FC y C S. R. L. a la comunidad es brindar un buen servicio a través de obras de calidad, lo que equivale a aportar un mejor nivel de vida a sus clientes. Eso se logra teniendo el control de la obra y los lineamientos de los procesos constructivos aprobados por los reglamentos nacionales de la construcción. La investigación se realizó en la empresa Freak Constructores y Consultores S.R.L. se debe desarrollar la planeación estratégica para mejorar su posicionamiento con la ayuda de la innovación se debe enfocar en mejorar la calidad de sus productos también brindar un buen servicio a sus clientes volverse más competitivos también se debe contar con colaboradores satisfechos.

2.1.3. Regionales o locales.

Gutiérrez (2019) presentó la investigación titulada: Financiamiento Y Planificación Estratégica Factores Que Inciden Para Obtener Mayor Rentabilidad En Las Empresas Inmobiliarias En El Distrito De Ayacucho, 2018. Se planteó como objetivo general: Determinar que el financiamiento y la planificación estratégica son factores que inciden para obtener la mayor rentabilidad en las empresas inmobiliarias en el distrito de Ayacucho, 2018. Para lo cual la metodología que presento esta investigación es El tipo de investigación es Descriptivo, Cualitativo, bibliográfico, documental y de Caso debido a que solo se limita a la investigación de datos de las fuentes de información originados, sin entrar en detalle de cantidades teniendo en cuenta la complejidad para recolección de información de carácter económico y

financiero en las entidades a efectuar, las encuestas correspondientes debido a que algunas empresas grandes en absoluto reserva confidencialidad de su resultado de sus actividades. En conclusión, se obtuvo que el financiamiento efectivamente es un factor importante en la rentabilidad de las empresas inmobiliarias en el distrito de Ayacucho, lo que significa que las Micro y pequeñas empresas se desarrollaran económicamente gracias al financiamiento de las entidades financieras. La planificación estratégica en las empresas inmobiliarias del distrito de Ayacucho, es un componente que incide en el cumplimiento de los objetivos, ejecución planes adecuados, y contribuye con la administración en la toma de decisiones. La rentabilidad en las empresas inmobiliarias en el distrito de Ayacucho, es beneficioso toda vez que incrementan sus ingresos, adquieren activos, mejoran sus actividades comerciales, mejores pagos remunerativos a los empleados cambiando la calidad de vida de las familias del distrito de Ayacucho. En la presente investigación se realizó en las empresas inmobiliarias en el distrito Ayacucho, tiene como objetivo principal determinar el financiamiento y la planificación estratégica que son factores para obtener mayor rentabilidad. Según los encuestados afirmaron que la planificación estratégica si ayuda a cumplir con los objetivos en las empresas inmobiliarias.

Curo (2015) en su investigación es titulada: “La Planificación Estratégica Empresarial Su Influencia En La Competitividad En Las MYPES Y Sus Efectos En Los Estados Financieros En La Provincia De Huamanga-2014”. En esta investigación se trazó un objetivo general que es determinar la influencia de planificación estratégica empresarial en la competitividad de las

MYPES y sus efectos en sus estados financieros en la Provincia de Huamanga – 2014. La metodología de la investigación que utilizo, es el diseño no experimental según los resultados recolectados de las fuentes de información, la investigación buscara informaciones de presupuestos, comentarios, se analizara los temas. Según el cuadro y grafico 3 menciona que los 57% de los encuestados no tiene conocimiento que las MYPES vienen ejecutando estrategias empresariales en su negocio por ello requieren que los empresarios realicen estrategias empresariales para la mejora de sus negocios. 1. Según los resultados en el grafico 5 el mayor porcentaje de las Mypes no cuenta con una planificación estratégica empresarial, lo que los lleva a dejar de lado oportunidades que se presenta y no están preparadas para afrontar a muchas coacciones que los entornos externos pueden imponer. 2. Según el cuadro y gráfico 8 se tiene en conocimiento de 57% de los encuestados y no tienen suficiente conocimiento sobre la importancia de los estados financieros en la MYPES, por ello no ejecutan una adecuada observación de sus operaciones, ocasionando que la toma de decisiones. 3. Según el cuadro y el grafico 9 menciona que el 53% de los encuestados en las MYPES, tienen conocimiento de los estados financieros, es importante en la toma de decisiones. La presente investigación tiene la importancia de ayudar a determinar sus objetivos en las empresas para su crecimiento y para su bienestar a largo plazo ya que en la existe la globalización de los mercados para ello las empresas deben utilizar todas sus capacidades y recursos tanto externo e interno que las otras empresas.

Vásquez (2017) en su investigación titulada: “Planificación estratégica y competitividad en el sector textil artesanal en la ciudad de Ayacucho 2016”.

Para el trabajo de investigación se planteó como objetivo como objetivo general. “Existe una influencia significativa de la planificación estratégica en la competitividad del sector textil artesanal en la ciudad de Ayacucho”. En el trabajo de investigación el método que se ha utilizado es de tipo cuantitativa. El tipo de investigación es un estudio de no experimental porque la investigación diseñada no proyecta manejar ninguna de las manejar de las variables de estudio realizado, solo detallar en el plano teórico. Primera conclusión según los términos estadísticos todos los resultados que señalan un coeficiente de correlación de Spearman positiva ($Rho=0,848$) entre la variable de planificación estratégica y competitividad del sector textil artesanal de la ciudad de Ayacucho. Además, confirma nuestra hipótesis de nuestro trabajo de investigación esta relación implica la importancia del uso de planificación estratégica en la mejor competitividad de los talleres textiles artesanales de Ayacucho. La segunda conclusión en la tabla 9 señala un coeficiente de correlación de Spearman positiva considerable ($Rho =0,626$) entre el diagnostico estratégico interno y la competitividad. La presente investigación titulada planificación estratégica y competitividad en el sector textil artesanal en la ciudad de Ayacucho 2016. El uso de planificación estratégica mejora la competitividad en el desarrollo de la innovación en sus productos en el mercado y debe existir una variedad de sus productos.

2.2. Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1. Planeación Estratégica.

La planeación estratégica es como el proceso de diagnosticar el ambiente externo e interno de una organización establecer una visión y una

misión, idear objetivos globales; crear, elegir y seguir estrategias generales y asignar recursos para alcanzar las metas de la organización. los gerentes y otros participantes deben adoptar un método que abarque toda la organización o la división en el proceso de planeación estratégica. El acento está en crear estrategias a fin de aprovechar con eficacia las oportunidades del entorno y encarar las amenazas con base en las fortalezas y debilidades de la empresa. (Hellriegel, D.; Jackson,, S.; Slocum, , J., 2013)

Chambergó (2018) define que “la planeación estratégica también se entiende como proceso estructural de planeación que permite a las empresas aplicar las estrategias para el logro de los objetivos estratégicos a largo plazo en la organización.”

La planificación estratégica, es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones entorno a que hacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen (Dumomé, 2010).

Barreiros (2012) plantea que “la planeación estratégica es engañosamente sencilla: analiza la situación actual y la que se espera para el futuro, determina la dirección de la empresa y desarrolla medios para lograr la misión. En realidad, este es un proceso muy complejo que requiere de un enfoque sistemático para identificar y analizar factores externos a la organización y confrontarlos con las capacidades de la empresa.”

Rosas (2016) manifiesta que “la planeación estratégica proporciona una oportunidad o, por lo menos, una base anual para ajustarse en forma constante

a los sucesos y acciones actuales de los competidores. Además, debe suministrar los incentivos apropiados para atraer y motivar a los gerentes clave en la organización. El éxito estratégico debe ocurrir a nivel y organizacional.”

Araque & Luis (2014) refiere que “la planificación estratégica es la principal de todo gerente a de una organización, pues hoy, la dirección estratégica de los negocios es vital en cuanto al éxito de las empresas ya que una estrategia inadecuada puede crear serios problemas, no importando lo eficiente que puede ser una empresa internamente.”

La planeación estratégica es la formulación del desarrollo y ejecución de los planes empresariales con el objetivo de alcanzar las metas planteadas. Es la visión que se tiene de una empresa en el futuro.

Es una herramienta de gestión que permite establecer el que hacer en el camino que deben recorrer las empresas para alcanzar metas, teniendo en cuenta los cambios, la planeación estratégica también es una herramienta fundamental para la toma de decisiones dentro de la empresa.

2.2.2. Visión.

Describe una expectativa ideal sobre lo que se espera que la organización sea o alcance en un futuro. Debe ser realista, pero puede ser ambiciosa; su función es guiar y motivar al grupo para continuar con el trabajo. (Raffino M. , 2020)

(Matilla, 2011): Define que la visión de una organización es una imagen de los miembros de la empresa quieren que esta sea, o llegue a ser y para que sea válida, debe basarse en tres elementos.

La visión es una imagen del futuro deseado, que la empresa busca y quiere crear con sus esfuerzos y acciones. La visión ha de tener las siguientes características: factible y realista, motivadora e inspiradora, compartida, sencilla y fácil de comunicación. (Caldas, Lacalle, & Carrion, 2012)

La visión se refiere las metas y propósitos que se desea conseguir en el futuro la empresa, así mismo los objetivos que se plantee debe ser alcanzables y realistas.

2.2.3. Misión.

Describe el motivo o la razón de ser de una organización, empresa o institución. Se enfoca en los objetivos a cumplir en el presente. Debe estar definida de manera precisa y concreta para guiar al grupo de trabajo en el día a día. (Raffino M. , 2020)

(Chiavenato I. , 2011). La misión de la organización es una declaración de su propósito y alcance en términos de productos y mercados. Busca responder el siguiente cuestionamiento: ¿Cuál es la razón de ser de la organización?

La misión debe contener la definición del campo de actividad de la empresa, los productos o servicios a los que se dedica la empresa, y los clientes a los que pretende satisfacer. (Amat & Campa, F., 2013)

La misión es el motivo por el que existe la empresa, también refleja la razón de ser de la empresa, así mismo indica la actividad que realiza la organización.

2.2.4. Estrategias.

(Curo R. , 2015). “Las estrategias es proponer objetivos claros y decisivos, pero también se determinará las medidas tácticas para conseguir uno o varios objetivos. La estrategia también es un procedimiento para eliminar las competencias.”

(Olortegui, 2016). “Puede dar un valor agregado a servicios, productos y competencia, cambiando la manera como los negocios son llevados a cabo. Algunas de las estrategias competitivas más comunes se basan en el establecimiento de una diferenciación, bajos costos, enfoque específico e innovación.”

(Tejada, 2016, pág. 29). “Las empresas, pueden tener o no estrategias claras que permitan el desarrollo individual que aporte valor a la organización. De acuerdo a la estrategia, se definen los indicadores de creación de valor, y de ello surge la manera en la que se analiza una información que no proporciona de por si valores numéricos puros. Por este motivo, existen quienes afirman que estamos en el punto que las organizaciones ya consideran que la alineación de los recursos humanos a la estrategia es imprescindible para la generación de valor, pero aún no se puede medir específicamente el aporte de valor que generan.”

Las metas de la organización, establecer estrategias generales para alcanzarlas y trazar planes exhaustivos para estrategia es un plan para para dirigir un asunto también una estrategia son las acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados en la empresa. La empresa utiliza la estrategia para su desarrollo empresarial y eliminar las competencias.

2.2.5. Indicadores de visión.

2.2.5.1.Expectativa.

Define la expectativa como: la percepción subjetiva sobre la probabilidad de que un determinado acto será seguido por un determinado resultado. Es decir, denominados expectativa a la probabilidad subjetiva de que, dado un nivel de esfuerzo se alcanzara un nivel de ejecución. (Martinez, 2012)

2.2.5.2.Guiar.

(Dominguez, 2016). “Indicar ciertas señales o marcas un camino o una ruta para que las personas se dirijan correctamente a su meta.”

2.2.5.3.Realización.

(Ucha F. , 2012) Manifiesta que “la palabra realización admite varios usos, en tanto, en su empleo más general y amplio, la misma, permite referir a la acción a partir de la cual es posible hacer algo concreto y real.”

2.2.6. Indicadores de Misión

2.2.6.1.Precisión.

(Perez & Gardey, 2013) Plantea que “la precisión es la necesidad y obligación de exactitud y concisión a la hora de ejecutar algo”

2.2.6.2.Cumplimiento.

(Ucha, F., 2010) “Se entiende hacer aquello que se prometió o convino con alguien previamente que se haría en un determinado tiempo y forma, es decir, la realización de un deber o de una obligación.”

2.2.6.3.Propósito.

Un propósito es la intención o el ánimo por el que se realiza o se deja de realizar una acción. Se trata del objetivo que se pretende alcanzar. Este término indica la finalidad, la meta de una acción o de un objeto. (Proposito, 2014)

2.2.7. Indicadores de estrategias.

2.2.7.1. Innovación.

(Zilberman, 2019). Afirma que “Todas las empresas innovan con la generación de una idea, un concepto, un plan de negocios o su ejecución.”

2.2.7.2. Táctica.

(Raffino, 2020) Plantea que “cuando hablamos de táctica, nos referimos a un método específico con el que podemos alcanzar un objetivo.”

2.2.7.3. Competencia.

(Olortegui, 2016) Señala que la “manera de competir de una empresa involucra habilidades, activos y rutinas que la distinguen de los competidores y que deben ser aprovechadas en la definición de la estrategia del negocio. Este concepto, constituye el conocimiento colectivo en la organización necesario para coordinar habilidades, tecnologías y recursos en la producción de bienes y servicios.”

III. Hipótesis

El presente trabajo de investigación no contiene hipótesis por ser trabajo de información descriptiva.

Para la presente investigación no se cuenta con una hipótesis, debido a ser una investigación de nivel descriptivo y considerando también a lo que se planteó en el problema general, además que, en esta investigación en caso de que se realicen

predicciones, solo así se plantearan hipótesis y este no es el caso (Hernández, 2014, pág. 108)

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

4.1.1. Tipo.

El tipo de investigación es cuantitativa porque analizaremos y recopilar datos de las diferentes fuentes de información también implica al uso de herramientas informáticas, matemáticas y estadística para obtener resultados.

Hernández (2014) refiere que “las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacionar o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho.”

Hernández (2014) plantea que “la investigación cuantitativa debe ser lo más “objetiva” posible, evitando que afecten las tendencias del investigador u otras personas. En una investigación cuantitativa se pretende generalizar los resultados encontrados en un grupo (muestra) a una colectividad mayor (población). La meta principal de los estudios cuantitativos es la formulación y la demostración de teorías”.

4.1.2. Nivel.

La presente investigación corresponde a un estudio de nivel descriptivo, debido a que su propósito es describir hechos en base a toda la información primaria.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos,

objetivos o cualquier otro fenómeno que someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a las que se refieren, esto, es su objetivo no es indicar como se relaciona estas (Hernández, 2010).

4.1.3. Diseño.

La presente investigación corresponde al diseño de investigación descriptivo y explicativa.

Hernández (2014) señala que los “estudios descriptivos busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.”

Arias (2012) afirma que “la investigación explicativa se encarga de buscar el porque de los hechos causa, efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la denominación de las causas.”.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población.

La población de nuestro estudio está conformada por un total de 5 trabajadores en el restaurante chifa Wook en el distrito Ayacucho 2019.

Arias (2012) plantea que “la población es un conjunto finito o infinito elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación.”.

4.2.2. Muestra.

Para el proceso cuantitativo, la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de

antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población (Hernández, 2014).

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO, VALORES Y NIVELES
Planeación estratégica	(Hellriegel, D.; Jackson, S.; Slocum, J., 2013). La planeación estratégica es como el proceso de diagnosticar el ambiente externo e interno de una organización establecer una visión y una misión , idear objetivos globales; crear, elegir y seguir estrategias generales y asignar recursos para alcanzar las metas de la organización. El acento está en crear estrategias a fin de aprovechar con eficacia las oportunidades del entorno y encarar las amenazas con base en las fortalezas y debilidades de la empresa.	La planeación estratégica es una de herramienta de gestión donde definimos y ejecutamos el que hacer y que camino y que camino debe recorrer la organización para el logro de los objetivos o propósitos de la empresa.	Visión	Visión	1. ¿La visión de la empresa está orientada a logros realizables?	Instrumento: Encuesta Escala de Likert 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre Niveles: - Pésimo (12-27 Pts.) - Regular (28-43 Pts.) Excelente (44-60 Pts.)
				Expectativa	2. ¿La empresa tiene objetivos al que pretende llegar?	
				Guiar	3. ¿Tiene planes establecidos por el cual orienta sus actividades como empresa?	
				Realización	4. ¿Los esfuerzos que plantea para crecer como empresa son acordes al contexto?	
			Misión	Misión	5. ¿Las propuestas determinadas en la misión tienen procedimientos adecuados?	
				Precisión	6. ¿Las actividades que delega a cada trabajador son precisas?	
				Cumplimiento	7. ¿La empresa procura cumplir adecuadamente en la atención a sus clientes?	
				Propósito	8. ¿La empresa se esfuerza frecuentemente para lograr los propósitos determinados?	
			Estrategias	Estrategias	9. ¿La empresa utiliza diversas estrategias para crecer frente a la competencia?	
				Innovación	10. ¿La empresa plantea nuevas propuestas de trabajo?	
				Táctica	11. ¿Se genera alternativas para obtener mejores resultados?	
				Competencia	12. ¿Utiliza las mayores capacidades que tiene como empresa para tener más ventas?	

Fuente: Elaboración propia.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La presente investigación se usará las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Se empleará una encuesta de tipo cerrada, constituida por 12 ítems, dirigida a los trabajadores del restaurant chifa Wook, para tener conocimiento de la variable de planeación estratégica. El cuestionario es de escala Likert, el formato es cada ítem, esta pre codificada en ciertos valores que son: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre. Orientados para cada una de las preguntas, también la información recolecta nos ayudara a identificar los problemas que se presentan en la empresa.

4.5. Plan de análisis

Una vez recopilado la información que se obtendrá gracias a la aplicación de instrumento de recolección de datos, el cuestionario a los trabajadores en el restaurante chifa wook en el distrito Ayacucho 2019, se tabularan y se graficaran ordenando acuerdo a la variable y sus dimensiones. Así mismo en el tratamiento de los datos se empleará la herramienta descriptiva, calculando las frecuencias y los porcentajes, con el uso de paquetes estadísticos del Excel y Microsoft office Word.

Finamente realizar un análisis y la interpretación de los resultados obtenidos a través de la información recopilada.

4.6. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cuáles son los niveles de la planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes chifas – caso empresa chifa Wook en el distrito de Ayacucho 2019?	Objetivo General Describir los niveles de planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes chifas – caso empresa chifa Wook en el distrito de Ayacucho 2019. Objetivo Especifico - Identificar las características de la visión en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes chifas – caso empresa chifa Wook en el distrito de Ayacucho 2019. - Conocer las características de la misión en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes chifas – caso empresa chifa Wook en el distrito de Ayacucho 2019. - Demostrar las características de las estrategias en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes chifas – caso empresa chifa Wook en el distrito de Ayacucho 2019.	El presente trabajo de investigación no contiene hipótesis por ser de nivel descriptivo. Para la presente investigación no se cuenta con una hipótesis, debido a ser una investigación de nivel descriptivo y considerando también a lo que se planteó en el problema general, además que, en esta investigación en caso de que se realicen predicciones, solo así se plantearan hipótesis y este no es el caso (Hernández, 2014, pág. 108)	Variable Planeación estratégica Visión - Expectativa - Guiar - Realización Misión - Precisión - Cumplimiento - Propósito Estrategias - Innovación - Táctica - Competencia	Tipo de investigación Cuantitativo. Nivel de investigación Descriptivo. Diseño de investigación Descriptivo explicativo. Población Esta conformado por 5 trabajadores del restaurante chifa wook. Instrumento: Encuesta.

Fuente: Elaboración propia.

4.7. Principios éticos

El presente código de ética tiene por finalidad establecer los principios y valores éticos que guíen las buenas prácticas y conductas responsables de los estudiantes, toda actividad de investigación que se realiza en la universidad se guía por los siguientes principios.

- Protección a las personas.
- Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.
- Libre participación y derecho a estar informado.
- Beneficencia no maleficencia.
- Justicia.
- Integridad científica.

Cada uno de estos principios ayuda a los estudiantes hacer responsables para su investigación y protegiendo a las personas.

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1. Nivel de planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes chifas – caso empresa Chifa Wook en el distrito de Ayacucho 2019.

Nivel de Planeación estratégica	Fi	%
Pésimo	0	0.00%
Regular	5	100.00%
Excelente	0	0.00%
Total	5	100.00%

Fuente: Encuesta (elaboración propia).

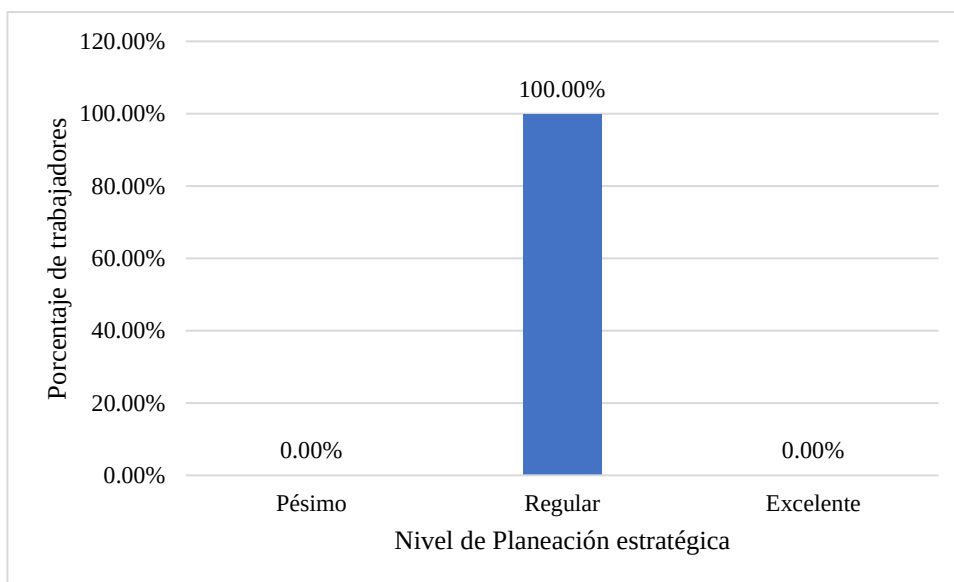


Gráfico 1. Nivel de planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes chifas – caso empresa Chifa Wook en el distrito de Ayacucho 2019. Fuente: Tabla 1.

Interpretación. De acuerdo a la Tabla 1 y el Gráfico 1, de 5 trabajadores que representan el 100% de la empresa Chifa Wook, encuestados sobre Nivel de planeación estratégica, obtuvieron los siguientes resultados: Pésimo el 0.00%, Regular el 100.00%, mientras que Excelente el 0.00%, Ayacucho 2019.

Tabla 2. Dimensión visión en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes chifas – caso empresa Chifa Wook en el distrito de Ayacucho 2019.

Dimensión Visión	Fi	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	1	20.00%
Casi siempre	0	0.00%
Siempre	4	80.00%
Total	5	100.00%

Fuente: Encuesta (elaboración propia).

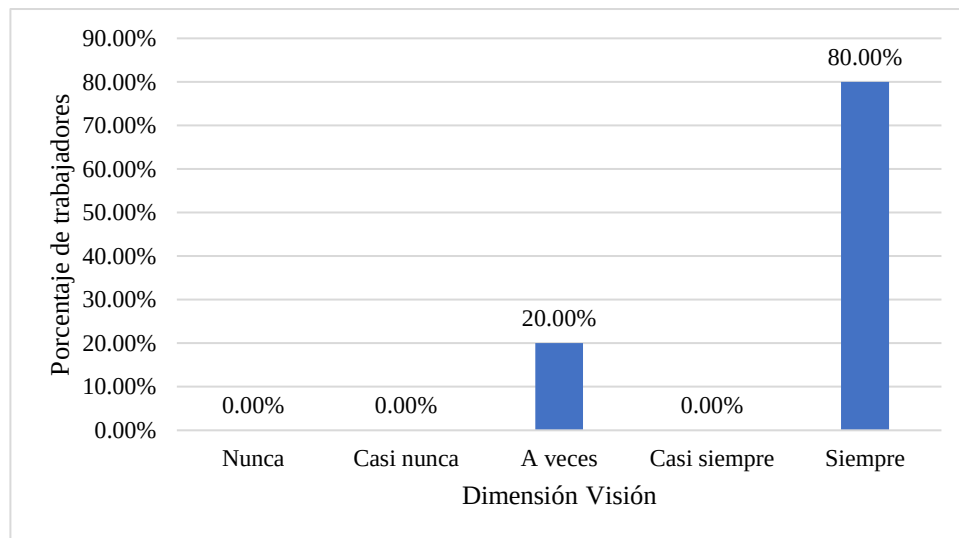


Gráfico 2. Dimensión visión en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes chifas – caso empresa Chifa Wook en el distrito de Ayacucho 2019. Fuente: Tabla 2.

Interpretación. De acuerdo a la Tabla 2 y el Gráfico 2, de 5 trabajadores que representan el 100% de la empresa Chifa Wook, encuestados sobre la dimensión visión, obtuvieron los siguientes resultados: Nunca el 0.00%, Casi nunca el 0.00%, A veces el 20.00%, Casi siempre el 0.00%, mientras que Siempre el 80.00%, Ayacucho 2019.

Tabla 3. Dimensión misión en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes chifas – caso empresa Chifa Wook en el distrito de Ayacucho 2019.

Dimensión Misión	Fi	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	1	20.00%
Casi siempre	2	40.00%
Siempre	2	40.00%
Total	5	100.00%

Fuente: Encuesta (elaboración propia).

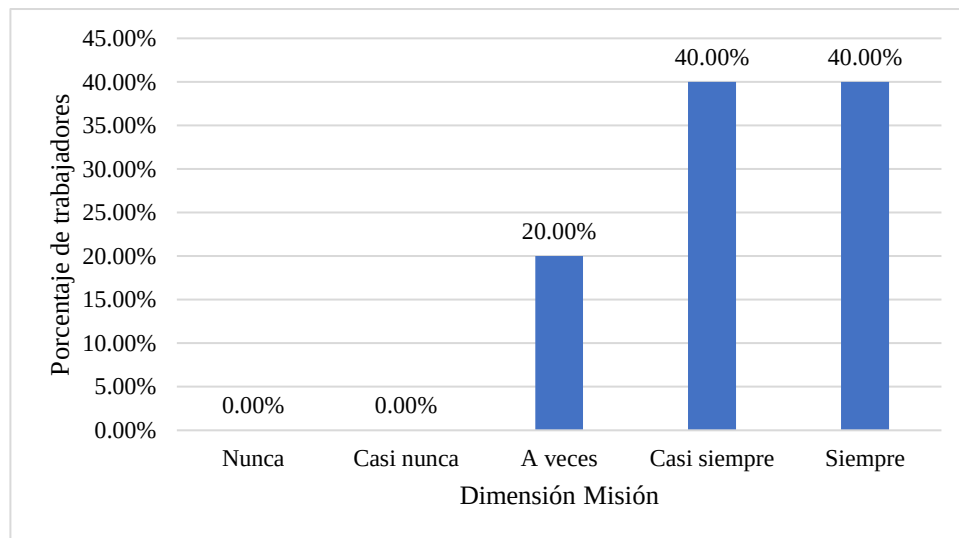


Gráfico 3. Dimensión misión en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes chifas – caso empresa Chifa Wook en el distrito de Ayacucho 2019. Fuente: Tabla 3.

Interpretación. De acuerdo a la Tabla 3 y el Gráfico 3, de 5 trabajadores que representan el 100% de la empresa Chifa Wook, encuestados sobre la dimensión misión, obtuvieron los siguientes resultados: Nunca el 0.00%, Casi nunca el 0.00%, A veces el 20.00%, Casi siempre el 40.00%, mientras que Siempre el 40.00%, Ayacucho 2019.

Tabla 4. Dimensión estrategias en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes chifas – caso empresa Chifa Wook en el distrito de Ayacucho 2019.

Dimensión Estrategias	Fi	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	1	20.00%
Casi siempre	1	20.00%
Siempre	3	60.00%
Total	5	100.00%

Fuente: Encuesta (elaboración propia).

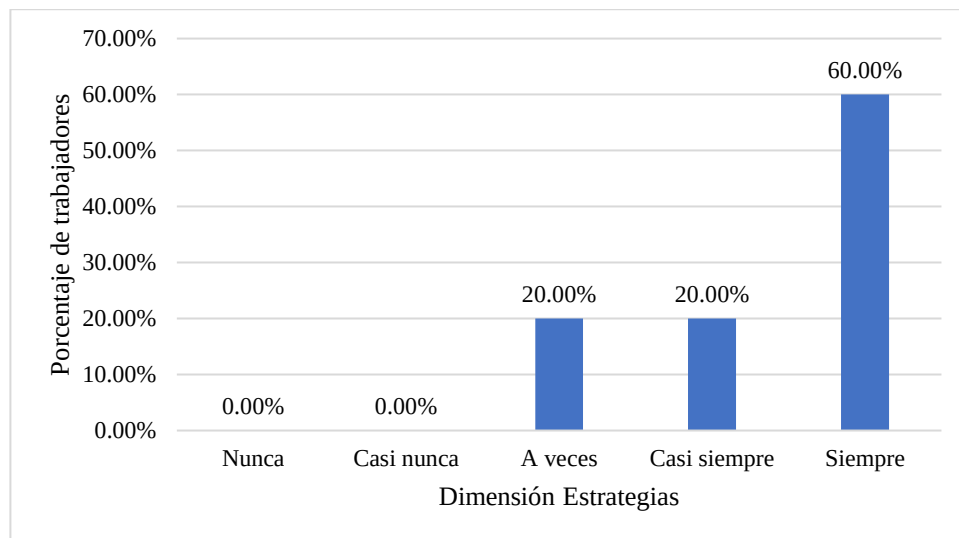


Gráfico 4. Dimensión estrategias en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes chifas – caso empresa Chifa Wook en el distrito de Ayacucho 2019. Fuente: Tabla 4.

Interpretación. De acuerdo a la Tabla 4 y el Gráfico 4, de 5 trabajadores que representan el 100% de la empresa Chifa Wook, encuestados sobre la dimensión estrategias, obtuvieron los siguientes resultados: Nunca el 0.00%, Casi nunca el 0.00%, A veces el 20.00%, Casi siempre el 20.00%, mientras que Siempre el 60.00%, Ayacucho 2019.

5.2. Análisis de resultados

Respecto al objetivo general

Encuestados sobre Niveles de planeación estratégica, obtuvieron los siguientes resultados: Pésimo el 0.00%, Regular el 100.00%, mientras que Excelente el 0.00%. Lo que demuestra que todos los trabajadores consideran que existe un nivel regular de planeación estratégica en la empresa; por tanto, el restaurante chifa considera necesario sostener la visión, misión y estrategias de la organización.

Estos resultados se comparan con los resultados obtenidos de (Vásquez, 2017) en su tesis titulada “Planificación estratégica y competitividad en el sector textil artesanal en la ciudad de Ayacucho 2016” determino que los 12 entrevistados presentan un nivel “Alto” (40%). 18 trabajadores presentan un nivel “Medio” (60%), y ningún trabajador presenta un nivel bajo (0%). Ambas comparaciones comparten los resultados, esto implica la importancia del uso de la planificación estratégica en la mejora de la competitividad.

Respecto al objetivo específico N° 1

Encuestados sobre la dimensión visión, obtuvieron los siguientes resultados: Nunca el 0.00%, Casi nunca el 0.00%, A veces el 20.00%, Casi siempre el 0.00%, mientras que Siempre el 80.00%. Lo que afirma que la mayoría de trabajadores tienen tendencia de aceptación sobre la visión que orienta la empresa sus actividades.

Estos resultados se comparan con los resultados obtenidos de (Juipa, 2016) en su tesis titulada “La planeación estratégica y gestión del talento humano de las asociaciones de artesanías en las provincias de Huánuco y Ambo – 2016” determino que el 53.33% de las asociaciones de artesanías encuestados respondieron que casi siempre desarrollan la visión propuesta como organización, mientras el 6.67% respondieron que nunca desarrollan

la visión propuesta. Ambas comparaciones comparten los resultados, donde se indica la importancia del desarrollo de la visión en las empresas.

Respecto al objetivo específico N° 2

Encuestas sobre la dimensión misión, obtuvieron los siguientes resultados: Nunca el 0.00%, Casi nunca el 0.00%, A veces el 20.00%, Casi siempre el 40.00%, mientras que Siempre el 40.00%; lo que constata que casi todos los trabajadores aportan de forma regular a mejorar con la consecución de los propósitos plasmados a cada etapa para conseguir las metas trazadas como empresa.

Estos resultados se comparan con los resultados obtenidos de (Juipa, 2016) en su tesis titulada “La planeación estratégica y gestión del talento humano de las asociaciones de artesanías en las provincias de Huánuco y Ambo – 2016” determino que el 40% de las asociaciones de artesanías encuestadas respondieron que casi siempre desarrollan su misión para cumplir con los objetivos, mientras que el 6.67% respondieron que nunca desarrollan la misión para cumplir con los objetivos.

Respecto al objetivo específico N° 3

Encuesta sobre la dimensión estrategias, obtuvieron los siguientes resultados: Nunca el 0.00%, Casi nunca el 0.00%, A veces el 20.00%, Casi siempre el 20.00%, mientras que Siempre el 60.00%, lo que evidencia que la empresa orienta estrategias lo que permite que la mayoría de trabajadores están comprometidos en asumirlas, lo cual favorece en crecer frente al ambiente competitivo de la localidad, otorgando mejores servicios a sus clientes.

Estos resultados se comparan con los resultados obtenidos de (Ávila, 2019) en su tesis titulada “La planeación estratégica y el rendimiento laboral en la municipalidad provincial de Ambo 2018” se determinó que las estrategias se relaciona de manera directa

con el rendimiento laboral en la municipalidad de Ambo, corroborado en la tabla N° 15 de la investigación que sostiene que el plan estratégico a veces (71.67%) incluye fortalecer espacios de participación a veces impide cumplir metas establecidas.

VI. Conclusiones

6.1. Conclusiones

- De acuerdo al objetivo general de la presente investigación, los trabajadores consideran que existe un regular nivel de planeación estratégica en la empresa; por lo tanto, el restaurante chifa considera que es necesario sostener la visión, misión y estrategias de la organización.
- De acuerdo al objetivo específico N° 1: Se afirma que la mayoría de trabajadores tienen tendencia de aceptación sobre la visión que orienta la empresa sus actividades.
- De acuerdo al objetivo específico N° 2: Se constata que casi todos los trabajadores aportan de forma regular a mejorar con la consecución de los propósitos plasmados a cada etapa para conseguir las metas trazadas como empresa.
- De acuerdo al objetivo específico N° 3: Se evidencia que la empresa orienta estrategias lo que permite que la mayoría de trabajadores están comprometidos en asumirlas, lo cual favorece en crecer frente al ambiente competitivo de la localidad, otorgando mejores servicios a sus clientes.

De esta manera también se concluyó que la empresa no aplica de la excelente manera su planeación estratégica eso le permite no lograr con todos sus objetivos trazados y también no logran cumplir a desarrollar su visión, misión y estrategias para ser mas competitivos en el mercado.

6.2. Recomendaciones

- Primera: Se recomienda que el propietario del Chifa debe mejorar su planeación estratégica actualizando en base a las nuevas exigencias competitivas del mercado, considerando en su visión, misión y estrategias.
- Segundo: Se recomienda al gerente que no caiga en el ritmo del conformismo con los logros del Chifa, de manera que replantee nuevas expectativas que orienten a sus trabajadores en su realización como parte de la empresa. Precisión, cumplimiento, propósito
- Tercero: Se recomienda que el gerente de la empresa mantenga la precisión de compensar a sus trabajadores para que ellos no afecten el cumplimiento de sus labores, asimismo repercuta en los propósitos establecidos por la misma empresa. Innovación, táctica y competencia
- Cuarto: Se recomienda a todo el equipo de trabajadores incluyendo la gerencia, que innoven alguna estrategia como puntualidad e higiene debido a que cuentan con servicio de delivery, para mantenerse con propósitos mejores sobre la competencia.

Referencias bibliográficas

- Aguirre, H. (2014). *"Planeación estratégica y productividad laboral" (Estudio realizado en hotel del campo, Quetzaltenango)*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Andrade, G. D. (2016). *Desarrollo de Planificación Estratégica para la empresa BDO Ecuador Cia Ltda, para el periodo 2016-2018*. Quito: Universidad Internacional del Ecuador .
- Araque, M. C., & Luis, L. P. (2014). *Planeación Estrategica De La Empresa Aica*. Sangolqui: Universidad De Las Fuerzas Armadas.
- Arias, F. (2012). *"El proyecto de investigación"*. Caracas-Venezuela: Episteme.
- Arias, F. (2012). *"El proyecto de investigación" sexta edición*. Venezuela: El pacillo, C.A.
- Ávila, L. (2019). *"La planeación estratégica y el rendimiento laboral en la municipalidad provincial de ambo 2018"*. Huánuco-Perú: Universidad de Huánuco.
- Barreiros, A. E. (2012). *"Planificación Estratégica Como Una Herramienta De Gestión Para Promover La Competitividad En La Empresa Kawa Motors"* . Quito-Ecuador: Universidad Central Del Ecuador.
- Camones, D. (2016). *Influencia de la Planeación Estratégica en el Desarrollo Empresarial de las Mypes del Distrito Huaral, Año 2016*. Lima-Perú: Universidad Cesar Vallego.
- Chamberg, A. (2018). *La Planeación Estratégica y su relación con el mejoramiento continuo de la Calidad en el Instituto de Educación Superior Alas Peruanas - 2016*. Perú: Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo.

- Colque, G. (2018). *"La planeación estratégica y su relación con el desempeño laboral en la empresa TAI LOY, Comas, 2018."*. Lima-Perú: Universidad César Vallejo.
- Cruz, J. (2016). *"La Planeación Estratégica Como Herramienta Para El Logro De Los Objetivos Organizacionales En Una Empresa Comercializadora De Equipo De Seguridad"*. Mexico: Instituto Politecnico Nacional.
- Cuevas, J. L. (2017). *Plan Estrategico de Gestión Aplicado en la Industria de la Construcción. Caso de Estudio: Empresa Diarco SAS*. Bogota: Universidad Católica de Colombia Facultad de Ingeniería Programa de Ingeniería Civil Modalidad Presencial Bogotá, D.C.
- Curo, R. (2015). *"La Planificación Estratégica Empresarial su influencia en la Competividad en las Mypes y sus Efectos en los Estados Financieros en la Provincia de Huamanga-2014"*. Ayacucho- Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Curo, R. (2015). *La Planificación Estratégica Empresarial su Influencia en la Competividad en las Mypes y sus Efectos en los Estados Financieros en la Provincia de Huamanga - 2014*. Ayacucho-Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Dumomé, K. (2010). *Diagnóstico económico, financiero y planificación estratégica de tres centros de acopio de leche vinculados al centro de gestión de paillaco, región de los ríos, Chile, estudio de casos*. Chile: Universidad Austral de Chile.
- Farías, E. (2016). *"El uso de la planeación estratégica para desarrollar una PYME en México"*. México: Instituto Politécnico Nacional .
- Flores, S. (2015). *"Proceso administrativo y gestión empresarial en COPROABAS, JINOTECA"*. Matagalpa: Universidad Nacional Autonomía de Nicaragua, Managua.

- Gutierrez, N. (2019). *Financiamiento y Planificación Estratégica Factores que Inciden para Obtener Mayor Rentabilidad en las Empresas Inmobiliarias en el Distrito de Ayacucho, 2018*. Ayacucho-Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote .
- Hernandez, R. (2010). *Metodología de la investigación* . Mexico: McGraw-HILL.
- Hernández, R. (2014). *"Metodología de la investigación"*. México: 6ta edición- McGraw-Hill.
- Hernandez, R. (2014). *"Metodología de la investigación."* sexta edición. México: McGraw-Hill.
- Herrera, J. C. (2018). *"Planeación estratégica y satisfacción del servicio académico según estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018 "*. Lima-Perú: Escuela de Posgrado-Universidad César Vallejo.
- Limachi, P. (2015). *"La morosidad y su influencia en el cumplimiento de objetivos estrategicos de la Edpyme Raiz Agencia Macusani 2013-2014"*. Puno-Perú: Universidad Nacional Antiplano .
- Llerena, R. (2019). *Planeamiento Estratégico II*. Iquitos-Perú: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Lopez, R. D. (2015). *Planeación Estratégica Empresarial*. Pucallpa-Perú: Universidad Privada De Pucallpa.
- Mamaní, S. (2016). *"Estrategias didácticas utilizadas por las docentes de las instituciones educativas de nivel de educación inicial 338 Santa María y 314 las Mercedes del distrito de Juliaca, provincia de San Román, region Puno, año 2015"* . Juliaca-Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

- Medina, K. Y. (2018). *"Planeación estratégica y acompañamiento pedagógico en la IE N° 21007, UGEL 09, distrito de Huacho, provincia de Huaura, Lima 2017."*. Lima-Perú: Escuela de Posgrado-Universidad César Vallejo.
- Mejia, K. (2019). *Planeación estratégica para mejorar la liquidez de una empresa de decoración de interiores, Lima 2019*. Lima-Perú: Universidad Norbert Wiener.
- Miranda, A. (2018). *"Planeación estratégica para la generación de valor económico agregado"*. Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Morrisey, G. L. (1996). *Planeando con Morrisey, Pensamiento estratégico*. Mexico: editorial Prentice Hall.
- Nautino, E. J. (2015). *Sistema de apoyo a la toma de decisiones*. Iquitos - Perú: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Navas, L. (2016). *Plan Estrategico para generar rentabilidad en la fábrica de chocolate "La Pepa de Oro"*. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes .
- Olortegui, M. A. (2016). *Planeamiento Estrategico De Tecnologias De Información*. Iquitos - Peru: Universidad Nacional De La Amazonia Peruana.
- Perez Diaz, A., Arque, W., Palomino, C., & Romainville, F. (2016). *Plan estrategico para la empresa Freak Constructores y Consultores S.R.L.* Perú: Pontificia Universidad Católica Del Perú.
- Raffino, M. E. (2018). "Meta". Obtenido de Disponible en: <https://concepto.de/meta/>
- Raffino, M. E. (22 de enero de 2019). *Organización*. Obtenido de Organización: RECUPERADO:<https://concepto.de/organizacion/>

- Ramos, R. K., & Rojas, L. (2018). *"La planeación estratégica y la gestión organizacional del personal administrativo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huancavelica (IESTP), Año 2015"*. Huancavelica : Universidad Nacional de Huancavelica.
- Reyes, R. (2018). *"Planeación Estratégica y Gestión de Mantenimiento en el Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, 2018."*. Perú: Escuela de posgrado-Universidad César Vallejo.
- Rojas, I. (2019). *Relación entre el Planeamiento Estratégico y la Gestión del Conocimiento de la empresa Casas & Estilos Perú, la Victoria, Lima - 2019*. Lima - Perú: Universidad Peruana de las Américas.
- Rojas, O., & López, S.L. (2015). *Planeación Estrategica Para La Empresa" Artemarmol Colombia S.A.S."*. Colombia: Universidad Industrial De Santander.
- Roman, L., & Pablos, , G. (Junio de 2009). "La Organización. Como función de la administración". *Contribuciones a la Economía*. Obtenido de Contribuciones a la Economía: Recuperado: <http://www.eumed.net/ce/2009a/>
- Romani, E. R. (2017). *"La planeación estratégica y la calidad de servicio de la municipalidad de independencia año 2017"*. Lima-Perú: Universidad César Vallejo.
- Romero, P. (2017). *La planificación estratégica y su influencia en la calidad de la gestión educativa de la gestión de la universidad técnica de babahoyo*. Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Rosas, N. (2016). *"Planeamiento Estratégico Y Su Repercusión En La Gestión Empresarial Del Sector Turismo De La Región Puno, 2015 -2016"*. Juliaca-Perú: Universidad Andin A Néstor Cáceres Velásquez .
- Sequeiros, S. (2019). *"Planeación estratégica aplicada y el control presupuestal de la universidad Daniel Carrión (Cerro de Pasto), periodo 2017"*. Lima-Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Tejada, R. (2016). *Propuesta de estrategias para mejorar la administración de los recursos humanos, En la gestión de la municipalidad provincial de Bagua*. Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Tzoc, K. M. (2014). *"Planeación estratégica para lograr un mejor servicio al cliente en los restaurantes familiares de la cabecera departamental de Totonicapán"*. Quetzaltenango: Universidad Nacional Landívar .
- Ucha, F. (Septiembre de 2009). *Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC: Recuperado: <https://www.definicionabc.com/social/organizacion.php>
- Ucha, Florencia. (julio de 2010). *Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/general/tarea.php>
- ULADECH (2019). *Código de ética para la investigación (versión 002)*. Chimbote, Perú. Comité Institucional de Ética en Investigación.
- Valenzuela, A. (2016). *Importancia de la planeación estratégica en las empresas*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.

Vasquez, J. (2017). *Planificación Estratégica y Competividad en el Sector Textil Artesanal en la ciudad de Ayacucho 2016*. Perú: Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo.

Yzarra, A. (2017). *Planificación Estratégica De Un Sistema Provincial De Extensión Agrícola (Sipea) Para La Provincia De Acobamba*. Huancavelica – Perú: Universidad Nacional De Huancavelica.

Zilberman, J. (2019). *Innovación en pymes*. Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Anexos

Anexo 01: Cronograma de actividades

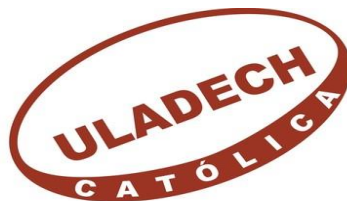
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																		
	ACTIVIDADES	Año 2019								Año 2020								
		Semestre I				Semestre II				Semestre III				Semestre IV				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Elaboración del proyecto.	X																
2	Revisión del proyecto.		X															
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación.			X														
4	Exposición del proyecto por el jurado de investigación o docente tutor.				X													
5	Mejora del marco teórico.					X												
6	Redacción de revisión de la literatura.						X											
7	Elaboración de revisión de la literatura.							X										
8	Elaboración del consentimiento informado.								X									
9	Ejecución de la metodología.									X								
10	Resultados de la investigación.										X							
11	Conclusión y recomendaciones.											X						
12	Redacción del informe de Investigación.												X					
13	Redacción del informal final.													X				
14	Aprobación del informe final por el jurado de investigación.														X			
15	Presentación de ponencia en eventos científicos.															X		
16	Redacción del artículo científico.																X	

Anexo 02: Presupuesto.

SUMINISTROS	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Lapiceros	2	0.50	S/ 1.00
Cuaderno anillado	1	7.00	S/ 7.00
Folder y faster	2	1.00	S/ 2.00
USB 8GB	1	28.00	S/. 28.00
SERVICIOS			
Uso de turnitin	4 meses	50.00	S/ 50.00
Pasaje ida y vuelta	6 veces	0.80	S/ 4.80
Uso de internet	4 meses	30	S/ 120
TOTAL			S/. 212.8

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos.

ENCUESTA



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

ENCUESTA DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES

Estimado Señor (a)

La presente encuesta es anónima y forma parte de un trabajo de investigación titulada “Planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes chifas - caso empresa chifa Wook en el distrito de Ayacucho 2019” que tiene por finalidad recolectar información, se le ruega responder con total sinceridad.

INSTRUCCIONES:

La siguiente encuesta tiene el propósito de recopilar la información sobre la planeación estratégica, cada una de ellas va seguida de cinco alternativas de respuestas que debe marcar; alternativas que usted crea por conveniente, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		Nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre
01	¿La empresa procura cumplir adecuadamente en la atención a sus clientes?	1	2	3	4	5
02	¿La empresa tiene objetivos al que pretende llegar?	1	2	3	4	5
03	¿La visión de la empresa está orientada a logros realizables?	1	2	3	4	5
04	¿Utiliza las mayores capacidades que tiene como empresa para tener más ventas?	1	2	3	4	5
05	¿Tiene planes establecidos por el cual orienta sus actividades como empresa?	1	2	3	4	5
06	¿La empresa se esfuerza frecuentemente para lograr los propósitos determinados?	1	2	3	4	5
07	¿La empresa plantea nuevas propuestas de trabajo?	1	2	3	4	5
08	¿Se genera alternativas para obtener mejores resultados?	1	2	3	4	5
09	¿La empresa utiliza diversas estrategias para crecer frente a la competencia?	1	2	3	4	5
10	¿Los esfuerzos que plantea para crecer como empresa son acordes al contexto?	1	2	3	4	5
11	¿Las actividades que delega a cada trabajador son precisas?	1	2	3	4	5
12	¿Las propuestas determinadas en la misión tienen procedimientos adecuados?	1	2	3	4	5

Anexo 04: Validación de instrumentos.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo.....David Balvin Ramirez..... identificado con
DNI. 09883224 carnet de Colegiatura N° 09971..... con el grado de Licenciado.....
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los)
instrumento (s) de recolección de datos encuestas, elaborado por la estudiante **LECHE**
ACEVEDO, Setny Lizbeth para efecto de su aplicación a los sujetos de la población-muestra
seleccionada para el trabajo de investigación titulada: **PLANEACIÓN ESTRATÉGICA EN**
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN EL RUBRO RESTAURANTES CHIFAS -
CASO EMPRESA CHIFA WOOK EN EL DISTRITO DE AYACUCHO 2019. Que se
encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante
tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los
resultados.

DAVID BALVIN RAMIREZ
LIC. ADMINISTRACIÓN
CLAD: 09971

LIC. DAVID BALVIN RAMIREZ

Ayacucho, 15 de octubre del 2019

**TABLA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO POR
EXPERTO UNIVERSIDAD CATOLICA ULADECH – EFP AD
ASPECTO DE EVALUACION**

CRITERIO AVLUACION	DE	ITEM EVALUAR	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				ECELENTE			
			5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad		Esta formulado con lenguaje apropiado.									X											
2. Objetividad		Esta expresado en conductas observables									X											
3. Actualización		Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.									X											
4. Organización		Esta organizado en forma lógica									X											
5. Suficiencia		Comprende aspectos cuantitativos.									X											
6. Intencionalidad		Esta adecuado para medir los aspectos de interés.									X											
7. Consistencia		Está basado en aspectos teóricos científicos.									X											
8. Coherencia		Entre las variables dimensiones, indicadores e ítems.									X											
9. Metodología		La estrategia responde al propósito de la investigación.									X											
10. Pertinencia		Las dimensiones consideradas permiten evaluar la variable en su conjunto									X											

I. OPINION DE APLICACIÓN..... Cumple con la metodología de la investigación.....

II. PROMEDIO DE VALORACION: 45.00

<u>Ayacucho 15 octubre</u>	<u>09883224</u>	<u>[Firma]</u>	<u>990770600</u>
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono



 DAVID BALVIN RAMIREZ
 LIC. ADMINISTRACIÓN
 CLAD: 09971

Anexo 05: Oficio presentado al dueño de la empresa.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

Ayacucho, 7 de octubre del 2019

OFICIO N°189 - 2019 – CC – ULADECH- AYACUCHO

Señor:

ARCADIO ZENON PILLACA ESPILLCO

Gerente general del restaurant CHIFA WOOK

Ciudad.-

ASUNTO: Solicito autorización para realizar Trabajo de Investigación.

Es grato dirigirme a usted para saludarle a nombre de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Ayacucho y del mío propio, al mismo tiempo solicitar su autorización a fin de recopilar información para el trabajo de investigación: **PLANEACIÓN ESTRATÉGICA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN EL RUBRO RESTAURANTES CHIFAS** realizado por el estudiante de la Escuela Profesional de Administración SETNY LIZBETH LECHE ACEVEDO.

Agradeciendo por anticipado la atención a la presente, es oportunidad para reiterarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,

Av. Mariscal Cáceres N°1034 - Ayacucho, Perú
Telf.: (066) 317251 – Cel.: 966656129
#945789114
www.uladech.edu.pe

Anexo 06: Evidencia de la encuesta realizada.



Anexo 07: Turnitin