

El Conocimiento Del Plan Estratégico influye en la Productividad Laboral en una empresa de Telecomunicaciones

Knowledge of Strategic Plan influences Labor Productivity in a Telecommunications company

Carmen D. Marín A.^{1,a}, Giovanni L. Trujillo G.^{1,b}, Wilbert Chavez I.^{1,c}

¹ Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Electrónica y Eléctrica. Lima, Perú

^a Autor de correspondencia: carmen.marin@unmsm.edu.pe, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8831-1027>

^b E-mail: giovanni.trujillo@unmsm.edu.pe, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0395-8102>

^c E-mail: wchavez@unmsm.edu.pe, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7978-7031>

Resumen

Este documento tiene como objetivo determinar como el conocimiento del plan estratégico influye en la productividad laboral con la finalidad de cumplir las metas y los objetivos de la empresa de telecomunicaciones. La población a utilizar en esta investigación está dada por todos los colaboradores (29 personas) de la empresa de telecomunicaciones INCOBECH. Se utilizaron cuestionarios para poder medir las variables de esta investigación: conocimiento del plan estratégico y la productividad laboral. Al mismo tiempo se evaluó al personal de manera cuantitativa mediante las incidencias que los colaboradores han tenido con el fin de mostrar el nivel de productividad laboral por medio de los índices de eficacia y eficiencia del colaborador en el trabajo. Al tener los resultados, se realizó la prueba de hipótesis mediante la correlación de las variables, teniendo como resultado la correlación de 0.762 siendo una correlación positiva y muy fuerte entre el conocimiento del plan estratégico y la productividad laboral, demostrando que los colaboradores de la empresa INCOBECH al tener un alto nivel del conocimiento del plan estratégico mejoran su eficacia, eficiencia y por ende aumentan la productividad laboral.

Palabras clave: Plan estratégico, productividad laboral, eficiencia, eficacia.

Abstract

This document aims to determine how knowledge of strategic plan influences labor productivity in order to meet the goals and objectives of the telecommunications company. The population to be used in this research is given by all the collaborators (29 people) of the telecommunications company INCOBECH. Questionnaires were used to measure the variables of this research: knowledge of strategic plan and labor productivity. At the same time, the personnel was evaluated quantitatively through the incidences that the collaborators have had in order to show the level of labor productivity through the indices of effectiveness and efficiency of the collaborator at work. When having the results, the hypothesis test was carried out through the correlation of the variables, resulting in a correlation of 0.762, being a positive and very strong correlation between the knowledge of strategic plan and labor productivity, demonstrating that the company's collaborators INCOBECH, by having a high level of knowledge of strategic plan, improves its effectiveness, efficiency and therefore increases labor productivity.

Keywords: Strategic plan, labor productivity, efficiency, effectiveness.

Recibido: 06/03/2023 - Aceptado: 22/05/2023 - Publicado: 30/06/2023

Citar como:

Marín, C., Trujillo, C. & Chavez, W. (2023). El Conocimiento Del Plan Estratégico influye en la Productividad Laboral en una empresa de Telecomunicaciones. *Revista Peruana de Computación y Sistemas*, 5(1):13-23. <https://doi.org/10.15381/rpcs.v5i1.24892>

© Los autores. Este artículo es publicado por la Revista Peruana de Computación y Sistemas de la Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Este es un artículo de acceso abierto, distribuido bajo los términos de la licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0) [<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>] que permite el uso, distribución y reproducción en cualquier medio, siempre que la obra original sea debidamente citada de su fuente original.

1. Introducción

Actualmente, las empresas de telecomunicaciones presentan una gran competencia debido a las políticas y normativas que tienen cada organización. En tal sentido, los clientes exigen mejorar la calidad del servicio, disminuir los costos y tiempos de entrega del servicio. Para cumplir con la satisfacción del cliente se deben realizar estrategias que permitan aumentar la productividad laboral con la finalidad de mejorar la rentabilidad de la empresa de telecomunicaciones.

Encontramos investigaciones que muestran la relación existente entre el planeamiento estratégico y la competitividad y eficiencia en empresas de telecomunicaciones, el cual explica como las estrategias convierten a una organización productiva y altamente competitiva [1].

Asimismo, existen investigaciones donde mencionan que la gestión del talento humano (Gestión de recursos humanos) influye en la productividad laboral (determinado por la eficiencia y eficacia de los colaboradores) en una empresa de telecomunicaciones con la finalidad de cumplir los objetivos estratégicos de la empresa [2].

Además existen estudios en los cuales se realiza una evaluación a la empresa y se muestra que los colaboradores no conocen la misión, visión, objetivos estratégicos

de su organización y por ende se tiene como resultado una baja productividad laboral [3].

La presente investigación corresponde a la empresa de telecomunicaciones Beltran, Chorizola y Balaguer S.A.C. (INCOBECH), la cual brinda servicios de implementación de comunicaciones móviles, y en los últimos años ha presentado una baja productividad laboral, las cuales pueden ser por varias causas que se detallan en el siguiente diagrama de Ishikawa (ver Fig.1).

Analizando el diagrama de Ishikawa, se muestra que el problema es la baja productividad laboral en los trabajadores de la empresa INCOBECH, y se debe principalmente a la falta de planeamiento, capacitación y control de los procesos.

La empresa de servicios de telecomunicaciones INCOBECH realizan memorias anuales donde se documentan las incidencias de los colaboradores y las quejas por parte de los clientes, esta información ha sido resumida en eficacia y eficiencia de los colaboradores. En la tabla 1 se muestran las incidencias de los colaboradores cuantificadas de los años 2017 y 2018.

Asimismo, en la tabla 2 se muestra cuantificada la productividad laboral evaluada según el nivel de

Fig. 1
Diagrama de Ishikawa

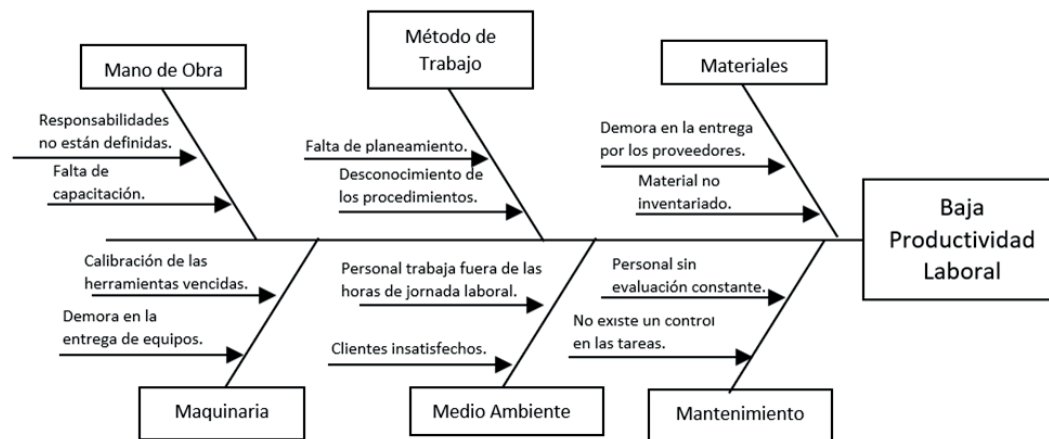


Tabla 1
Incidencias de la empresa INCOBECH en los años 2017 y 2018

Año	Eficacia		Eficiencia	
	N° Clientes Insatisfechos	N° Metas incumplidas	N° Veces que laboran fuera del horario de trabajo	N° Errores producidos
2017	2	3	14	6
2018	2	4	13	6

Tabla 2
Productividad Laboral Año 2017

Año	2017	2018
Eficacia	58.40%	54.00%
Eficiencia	53.90%	54.80%
Productividad Laboral	31.50%	29.60%

eficacia y eficiencia de los colaboradores de la empresa INCOBECH.

Para incrementar la rentabilidad de la empresa estudiada, se propone realizar un plan estratégico donde aplicaríamos estrategias que nos permitirán medir y evaluar el cumplimiento de todos los objetivos y metas con la finalidad de perfeccionar las competencias de los colaboradores y por consiguiente mejorar las tareas y actividades que realizan en la empresa con una mayor eficacia y eficiencia.

Esta investigación colabora con futuros estudios en las micros y pequeñas empresas de telecomunicaciones que están implementando su plan estratégico o en empresas en la cual los trabajadores son nuevos o no entiendan la visión de la empresa, en consecuencia, no puedan mejorar su productividad laboral.

Este tipo de estudio es relevante para los directivos de una empresa que pretendan mejorar su productividad laboral mediante la cuantificación de la eficacia y eficiencia de sus trabajadores que hayan sido capacitados con el plan estratégico de su organización. Existen estudios que enfocan que el plan estratégico se relaciona con la productividad laboral mediante la satisfacción laboral (motivación y capacitación), pero no lo definen en términos de eficiencia y eficacia (productividad laboral) de los trabajadores.

De modo que, el aporte que brinda esta investigación es de profundidad, debido a que no muestra cómo mejorar el entorno mediante las relaciones interpersonales (satisfacción del trabajador); si no lo trata desde otro aspecto como es la gestión y economía de una pequeña empresa.

Este artículo se ha estructurado de la siguiente manera: la sección 2 detalla la revisión de la literatura, la sección 3 muestra el marco teórico, la sección 4 presenta el método de investigación, la sección 5 resultados y discusión y finalmente la sección 6 las conclusiones de esta investigación.

2. Revisión de la Literatura

Aguilar y Palma en el 2022 realizan un estudio a la empresa de telecomunicaciones Bitel, en el cual determinan la correlación de la Gestión del Talento Humano con la productividad laboral. En esta investigación la unidad de estudio es la empresa Bitel con sede en Arequipa, la cual cuenta con 42 colaboradores que han sido evaluados con unas encuestas para medir su nivel de productividad laboral (basado en la eficacia y eficiencia en sus labores) y serán relacionados con la gestión de talento humano que tiene como función cumplir los objetivos de la empresa [2].

Casquete, Peña, Córdova y Muñoz mencionan en su investigación “Mejoras de la competitividad y eficiencia en empresas públicas ecuatorianas. ¿Funcionan los planes estratégicos?” que el plan estratégico nos permite mejorar la competitividad y eficiencia en empresas

públicas ecuatorianas. También menciona que dichos planes estratégicos permiten tener una administración eficaz dentro de las empresas del sector público gestionando los procesos con eficiencia y eficacia y como consecuencia impactan directamente en la producción. Como consecuencia impulsa la competitividad interna y externa de la organización. Se concluye que el plan estratégico tiene influencia directa en la competitividad y la eficiencia obteniendo el autor como resultado un 85% en su correlación [1].

Milian muestra un estudio cuyo objetivo principal es desarrollar un Plan estratégico para mejorar la producción de la empresa “Telespub telecomunicaciones S.R.L” en Chiclayo - Perú. El estudio trabajó con una muestra de 68 colaboradores de la empresa, que fueron evaluados mediante una encuesta que estuvo dividida en las variables: Planeamiento Estratégico “(Formulación y Planificación; Implementación y Gestión; Evaluación y Control)” y en Producción “(Desarrollo personal, desempeño de tareas, relación social)” organizados en una escala Likert. Teniendo como resultados que un 74% con un nivel regular que percibe la variable plan estratégico y un 41% de la muestra que tiene una percepción de nivel medio a la variable producción. Determinando que los trabajadores tienen poco conocimiento del planeamiento estratégico y producción. Con ello se realizó un plan de acción para mejorar la productividad en la entidad relacionando el compromiso de los colaboradores en adquirir un mejor conocimiento del Planeamiento Estratégico [3].

Vera en el 2019 realiza una investigación a la empresa de telecomunicaciones Telefónica del Perú y da a conocer que la estrategia actual de esta empresa está alineada al plan corporativo “Elegimos todo” que se enfoca en el cliente y cómo mejorar su vida mediante los servicios digitales. Sin embargo, menciona que la situación actual del sector de las telecomunicaciones en el Perú tiene una competencia competitiva y agresiva entre las empresas operadoras, en consecuencia, ha obligado a que la principal estrategia de Telefónica del Perú se centre en que su oferta tenga productos con altos beneficios para los clientes y una reducción del precio en relación a la competencia. Al realizar un análisis de la empresa se logra ver que la guerra de precios afecta directamente a la rentabilidad de la empresa por lo que una solución que proponen es buscar un nuevo mercado.

Al aplicar esa nueva estrategia, plantean nuevas estructuras y formas de diseño y despliegue de la infraestructura de red con el fin de reducir los costos de inversión y operación, con la finalidad de recuperar los clientes perdidos y que haya una ganancia por volumen y no por margen de ingresos [4].

Alvites en su tesis “Plan estratégico y su efecto en la competitividad de la empresa Tel And Net Solution S.A.C. 2018” menciona que la puesta en marcha del plan estratégico otorgó mejoras en el nivel de competitividad de la empresa mediante la relación de sus variables: Planeamiento Estratégico “(Análisis, formulación

e implementación de estrategias)” y Competitividad “(Flexibilidad productiva, agilidad comercial, calidad, tecnología e innovación)”. El análisis estratégico se aplicó a los ocho colaboradores que trabajan en Tel And Net Solution S.A.C, al mismo tiempo para el análisis de la competitividad de la empresa se consideró a cuatro empresas de la competencia en la ciudad de Trujillo. Al aplicar dicho análisis estadístico se concluyó que la puesta en marcha del plan estratégico mejora el nivel competitivo de la empresa estudiada [5].

Solis y Tarazona en el año 2017 realizaron una investigación a una pequeña empresa de 30 colaboradores donde mencionan que es difícil que una pyme logre sobrevivir en el mercado sin un buen plan estratégico. Por tanto, la pequeña empresa debe estar compacta con el fin de afrontar los cambios en el mercado y poder seguir creciendo en base a un incremento de la productividad laboral. Las variables a utilizar fueron: Planeamiento Estratégico (Análisis Interno, Análisis Externo, Estrategias) y Productividad Laboral (Eficiencia, Eficacia, Efectividad). Al realizar la evaluación a los colaboradores, se obtuvo que ellos no tienen conocimiento del plan estratégico de la empresa donde laboran, por ende desarrollan sus actividades diarias sin un seguimiento o no previenen cual actividad deben priorizar y tiene como consecuencia una baja productividad laboral y una pésima gestión en la pequeña empresa [6].

Ampuero en el 2017, sustenta la siguiente tesis “Modelo estratégico para la mejora de la productividad de telefónica móviles en la ciudad de Huancayo”, en el que propone formular una propuesta estratégica para mejorar la productividad de la empresa. Con ello, determina la influencia del modelo de gestión en la productividad de la empresa y logra lo siguiente:

- Satisfacer a los clientes
- Mejor calidad de servicio
- Mejor imagen de la empresa
- Mayor rentabilidad

Finalmente concluye que existe una correlación del plan estratégico con la eficiencia, calidad y productividad [7].

Para Martínez y Fonseca en el año 2016, en su tesis “Plan Estratégico para la empresa A.L Telecomunicaciones S.A.S” refiere que el planeamiento estratégico para la empresa A.L Telecomunicaciones S.A.S será muy útil en su gestión con el fin de mejorar la competitividad de la empresa en el sector de telecomunicaciones. Al realizar la auditoría interna y externa de la empresa, se tiene como resultado formular cuatro estrategias basadas en el FODA para elaborar y desarrollar el plan estratégico [8].

Tejada y Ugaz realiza un estudio en su tesis llamado “Plan Estratégico para mejorar la competitividad de la Empresa Serviconfort E.I.R.L de la ciudad de Trujillo periodo 2016 – 2018” en el cual plantea que el plan

estratégico es influyente en la competitividad de la empresa. Dicha empresa está constituida por 16 colaboradores que fueron entrevistados y evaluados mediante encuestas con lo que se tiene como empresa, teniendo como resultado los siguientes beneficios: colaboradores capacitados y calidad de servicio [9].

Gonzales, Mejía, Guío, Bellini y García en el 2015 hacen un estudio al sector de telecomunicaciones móviles en Colombia donde mencionan que para lograr un crecimiento sostenible se necesita una inversión en infraestructura, la cual tenga la capacidad de llegar a toda la población con productos de calidad y a precios asequibles. También mencionan que la metodología el cual permite ese crecimiento sostenible es estructurar un plan estratégico, donde se debe considerar que las capacitaciones brindan beneficios a dichas empresas de telecomunicaciones. Asimismo, los procesos internos como el mejor control de calidad, innovación en equipos, eficiencia en sus procesos ayudan a desarrollar en mejores condiciones a la organización [10].

Aramburú en el 2014 realiza una investigación que tiene como objetivo determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la productividad en una Clínica Municipal. La población en estudio estuvo conformada por 70 trabajadores administrativos, en los cuales se han empleado las variables: Planeamiento Estratégico y Productividad. El método empleado en la investigación fue recolectar información en un período específico mediante encuestas de Planeamiento Estratégico y de Productividad. Cuyo resultado fue que existe una relación positiva entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación alta (0.815) y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000$, la cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis general, concluyendo que existe una relación entre el planeamiento estratégico y la productividad laboral [11].

Vélez realiza la investigación “Plan Estratégico para la empresa de telefonía celular Vbee-Cell” (2013) mediante un análisis interno para conocer los antecedentes, desempeño los colaboradores (11 trabajadores); y con el análisis externo mediante encuestas a 384 personas para conocer la competencia y la demanda en el mercado. Luego formula la misión, visión y objetivos de la organización que proporcionará una mejor imagen e indicará la dirección de la empresa. Al realizar las estrategias utilizando la matriz FODA, se determina cuál estrategia es la que mejor se adapta para lograr los objetivos. Luego de esto se procede a la elaboración de planes el desarrollo, cumplimiento y control de nuestros objetivos [12].

Justo Pérez en el 2008 publicó un estudio llamado “Balanced Scorecard y desarrollo empresarial e las empresas de telecomunicaciones del Perú” relacionadas a las operadoras Claro y Movistar en la cual explica que el planeamiento estratégico consiste en organizar, difundir, ejecutar y controlar el cumplimiento de los objetivos dentro de la organización.

En este caso la población a aplicarse el estudio es de 150 altos ejecutivos, reducidos a una muestra de 47 ejecutivos de las áreas de ventas, costos, gastos, productividad, satisfacción del cliente, procesos, motivación de los colaboradores.

Teniendo como resultado los siguientes beneficios para ambas empresas:

- Aumentar la rentabilidad y la creación de valor en el tiempo.
- El método de trabajo apoya la comunicación y comprensión de los objetivos en todos los niveles de la organización
- Convertir la estrategia en actividad.
- Lograr que la estrategia sea el objetivo general de las labores diarias.
- Incrementar el número de clientes satisfechos.

Generar y modificar estrategias mediante procesos según los cambios que presente la organización [13].

3. Marco Teórico

3.1 Planeamiento Estratégico

Chiavenato describe al planeamiento estratégico como acciones que brindarán ventajas sobre la competencia y serán sostenibles a largo plazo. El planeamiento debe contar con procedimientos que identifiquen la competencia, las fortalezas y debilidades con la finalidad de asegurar que la organización cumpla sus metas planteadas. Además, menciona que los objetivos serán cumplidos cuando todos los colaboradores entiendan y apliquen el planeamiento estratégico [14].

Para Mintzberg toda organización presenta un cierto grado de incertidumbre, por ende no se deben desarrollar estrategias explícitas, ya que dificultan lograr a cumplir la visión general de la organización [15].

3.1.1. Enfoques del Planeamiento Estratégico: Cabrero explica el planeamiento estratégico, mediante el uso de los siguientes enfoques [16]:

- a. La estrategia competitiva: se analiza el mercado competitivo y el sector al cual pertenece la organización.
- b. La decisión: es el uso de la información con la finalidad de reducir la incertidumbre con alternativas y consecuencias.
- c. El comportamiento estratégico: describe a la organización, permitiendo que sus colaboradores realicen los procesos para tomar las decisiones.
- d. Teoría de la acción: planificar son las acciones que permiten cumplir las estrategias, y estas acciones deben ser de acuerdo con los cambios que afecten a la organización [17].

3.1.2. Finalidades del Planeamiento Estratégico: Para Mintzberg existen cuatro razones importantes para realizar un planeamiento en las organizaciones [15]:

- a. Coordinar las acciones a tomar.
- b. Tomar en cuenta el futuro.
- c. Las decisiones deben ser “racionales”. Debido a que la organización puede presentar agentes externos que llevarán a cometer actos arbitrarios.
- d. El control en la organización se debe planificar.

3.1.3. Etapas del Proceso de Planificación Estratégica [15]:

- a. Establecer objetivos: las metas de la organización se describen en objetivos que pueden ser cuantificados.
- b. Auditoría Externa: utiliza el modelo de “Las cinco fuerzas de Porter”, permite ver el comportamiento de la organización en un futuro (identificando las oportunidades y amenazas) [18].
- c. Auditoría Interna: mediante la cadena de valor de Porter, muestra las fortalezas y debilidades de la organización [18].
- d. Evaluación y selección de estrategias: son técnicas que determinan el valor para el accionista (stakeholder value) con la finalidad de realizar el financiamiento [18].
- e. Elaboración de la estrategia: la estrategia debe ser operativa por medio de acciones con los recursos necesarios (en el cual se debe asignar un presupuesto) con la finalidad de cumplir los objetivos. Se utilizarán indicadores que permitan medir y controlar las estrategias que se van tomando [15].

3.1.4. Componentes del Plan Estratégico: Según Thompson, “Las estrategias son los planes de acción parametrizados para lograr un objetivo”. Al implementar una estrategia tenemos que tomar en cuenta que la responsabilidad es de toda la organización, y los directivos lo inician y promueven. También Thompson indica que algunos rasgos medulares para la mejora del plan estratégico son [19]:

- a. La visión: “Son los objetivos a futuro de la organización”. La visión une al colaborador con la empresa, creando una conciencia grupal. La visión difunde la imagen de la empresa a través de sus colaboradores.
- b. La misión: Es la causa final sobre la cual ha sido creada la empresa.
- c. Establecimiento de objetivos: enfocado en obtener un resultado deseado con planes de acción en cada área de la empresa con variaciones escalables de tiempo.

- d. Estrategias para lograr objetivos: es la búsqueda de toda la información estratégica que se tenga al alcance de la mano y se pueda usar. Se evalúa lo que se tiene y se define la forma de trabajo que nos permita obtener estos objetivos en base a las estrategias.
- e. Evaluación de resultados, retroalimentar los objetivos y las correcciones: Donde nosotros realizamos cambios en las estrategias, se modifican tiempos y costos.

3.2 La Productividad

Martínez nos indica que la productividad nos da una visión de cómo se usan los recursos y como estos producen bienes y servicios; es decir el grado de dependencia de los recursos usados y de los servicios obtenidos [20].

3.2.1. Productividad Laboral: Robbins en su investigación en el 2004 aseguró que "Las organizaciones solo son productivas cuando alcanzan sus metas utilizando los mismos recursos en la producción a un menor costo". Un trabajador solo es productivo cuando realiza sus todas sus actividades con buena calidad en el menor tiempo posible [21].

3.2.2. Componentes de la Productividad Laboral: Según Gomez, "La productividad laboral es el valor añadido de los bienes y servicios que un trabajador agrega a los productos ofrecidos en una organización". Por lo tanto, si el colaborador tiene mejor rendimiento, la organización tendrá mayor productividad [22].

Los componentes principales son los siguientes:

- a. La eficacia de una tarea asignada se mide cuando se toma en cuenta el nivel que cuenta cada colaborador para alcanzar las metas de una organización. [23].
- b. La eficiencia es la comparativa entre la cantidad de recursos empleados y los resultados que obtenemos para alcanzar nuestras metas. La actividad es eficiente si tiene una optimización de los recursos a menor costo [23].

3.3. El Plan Estratégico relacionado con la Productividad Laboral

En la actualidad los recursos humanos es el hito más importante que tiene una organización y deben tener un trato que lleve relación con su estado natural. Estos recursos humanos nos ofrecen resultados obtenidos de las actividades que desarrollen, por ello: "las personas son el activo más importante con que cuenta cualquier organización" [24].

4. Método

La investigación es aplicada ya que está basada en utilizar la teoría con el fin de poder determinar las nuevas formas con las que podemos alcanzar nuestros objetivos;

en pocas palabras se hace un esfuerzo por solucionar los problemas puntuales de un determinado grupo.

El diseño en este trabajo es correlacional porque se identifican las variables que relacionamos, con el objetivo de encontrar el nivel de relación entre la variable independiente y dependiente.

El enfoque de este estudio es cuantitativo ya que usamos una recolección de datos e información que nos permite demostrar la hipótesis utilizando el análisis estadístico (determinado por las encuestas de opinión de los colaboradores).

Las variables en esta investigación son la variable independiente: Conocimiento del Plan Estratégico y la variable dependiente: Productividad Laboral, las cuales se medirán mediante un cuestionario físico, y será medido utilizando la Escala de Likert, cuyas respuestas con formato de escalas del 1 al 5 respectivamente para muy poco, poco, regular, alto y muy alto; darán como resultado la relación entre el nivel del Conocimiento del Plan Estratégico y la Productividad Laboral (Están divididas en dos dimensiones: eficacia y eficiencia).

La población y la muestra son de 29 colaboradores de la empresa Incobech. En esta investigación no hemos tomado las técnicas de muestreo, ya que se ha tomado al Universo (toda la población).

Para este trabajo se utilizó información de la empresa de telecomunicaciones Incobech, en la cual se reportan las incidencias en las actividades de servicios, de esta manera se podremos calcular su productividad laboral.

La validación, el procesamiento y contraste de la hipótesis se utilizó el programa "SPSS V. 25." mediante el método estadístico y la prueba hipótesis.

La validez es un instrumento obtenido con la siguientes pruebas: "Kaiser – Meyer – Olkin (KMO)" y "esfericidad de Bartlett", donde medimos la adecuación de nuestra muestra. En la investigación, la prueba de KMO es de 0.842 cercano a 1 y Esfericidad de Bartlett (0.000), lo cual indica que la hipótesis nula no es significativa.

La confiabilidad fue calculada con el coeficiente "Alfa de Cronbach", donde nos da el nivel de confiabilidad del instrumento. En este trabajo el Alfa de Cronbach es de 0.971, es decir, el grado de confiabilidad es excelente.

5. Resultados y Discusión

5.1 Resultados

Partiendo de las encuestas desarrolladas por los colaboradores de la empresa es posible mostrar la productividad laboral después de implementar el conocimiento del plan estratégico.

5.1.1. Resultados obtenidos después de implementar el Conocimiento del Plan Estratégico:

- a. Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable “Conocimiento del Plan Estratégico”

Los grados de “Conocimiento del Plan Estratégico” (Ver tabla 3 y Fig. 2), de acuerdo a los datos obtenidos: un 3.45% de los trabajadores tienen un nivel inferior del “conocimiento del plan estratégico”, el 13.79% presenta un nivel consistente del “conocimiento del plan estratégico” y un 82.76% posee un nivel superlativo del “conocimiento del plan estratégico”.

- b. Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable “Productividad Laboral”:

Los niveles de “productividad laboral” (Ver tabla 4 y Fig.3), muestra que el 3.45% de los colaboradores tiene un bajo nivel de productividad laboral, el 24.14% presenta un regular nivel de productividad laboral y finalmente el 72.41% posee un alto nivel de productividad laboral.

- c. Relación de las Variables (Tablas Cruzadas)

Las variables “conocimiento del plan estratégico” y “productividad laboral” se han agrupado en 03 niveles: “muy poco, regular y muy alto”;

con la finalidad de relacionarlas en una tabla cruzada (Ver tabla 5).

La “productividad laboral” presenta un nivel muy bajo en el 3.40% de colaboradores de la organización, los cuales tiene un nivel muy bajo de “conocimiento del plan estratégico”. Mientras que el 13.80% de los colaboradores poseen una “productividad laboral” regular se ve que también tienen nivel regular de “conocimiento del plan estratégico”. Asimismo la “productividad laboral” en un nivel alto es de 72.40% tiene una percepción del “conocimiento del plan estratégico” muy alto (Ver Tabla 5 y Fig. 4).

- d. “Productividad laboral” después del conocimiento del plan estratégico

Para poder señalar la eficacia y eficiencia de los colaboradores se utilizaron los datos de la memoria anual: incidencias de los colaboradores y quejas por parte de los clientes del año 2019, luego se calcula la productividad laboral siendo el producto de la eficacia y eficiencia en el año 2019 (Ver Tabla 6).

Tabla 3

Frecuencia y porcentaje del Nivel del Plan Estratégico

		“Conocimiento del Plan Estratégico”			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Muy Bajo	1	3.45	3.45	3.45
	Regular	4	13.79	13.79	17.24
	Muy Alto	24	82.76	82.76	100.00
	Total	29	100.00	100.00	

Fig. 2

Frecuencia y porcentaje del Nivel de “Conocimiento del Plan Estratégico”

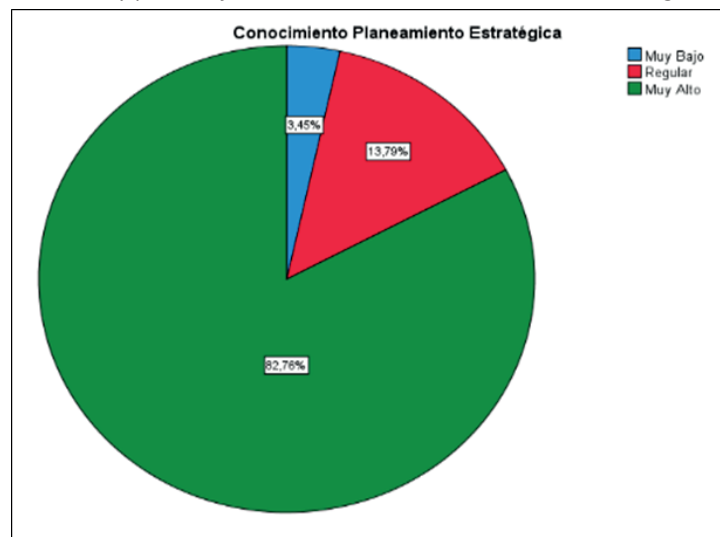


Tabla 4
Frecuencia del Nivel de "Productividad Laboral"

		"Productividad Laboral"			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Muy Bajo	1	3.45	3.45	3.45
	Regular	7	24.14	24.14	27.59
	Muy Alto	21	72.41	74.41	100.00
	Total	29	100.0	100.00	

Fig. 3
Frecuencia del Nivel de "Productividad Laboral"

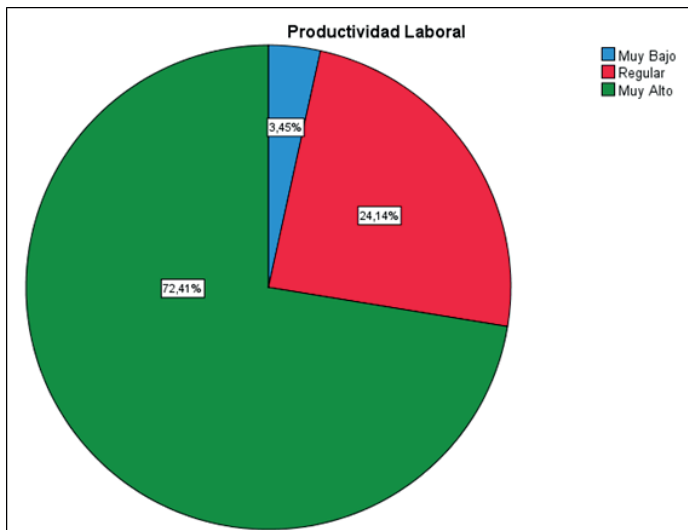
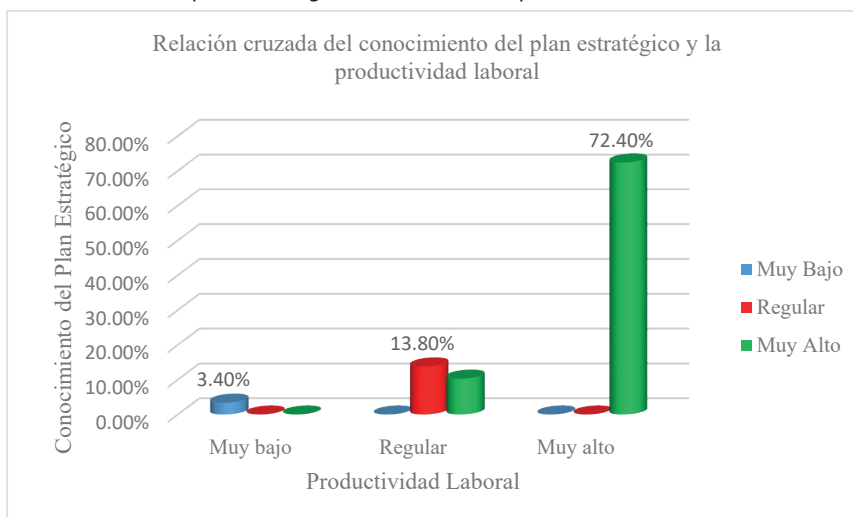


Tabla 5
Tabla Cruzada del Conocimiento del "Plan Estratégico" y la "Productividad Laboral"

			Tabla Cruzada "Conocimiento Plan Estratégico" y "Productividad Laboral"			
			Productividad Laboral			Total
			Muy Bajo	Regular	Muy Alto	
Conocimiento Plan Estratégico	Muy Bajo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	3.40%	0.00%	0.00%	3.40%
	Regular	Recuento	0	4	0	4
		% del total	0.00%	13.80%	0.00%	13.80%
	Muy Alto	Recuento	0	3	21	24
		% del total	0.00%	10.30%	72.40%	82.80%
Total	Recuento	1	7	21	29	
	% del total	3.40%	24.10%	72.40%	100.00%	

Fig. 4
"Conocimiento del plan estratégico" cruzado con la "productividad laboral"



5.1.2 Prueba de Hipótesis

Hipótesis General

“El conocimiento del plan estratégico está correlacionado con la productividad laboral de la pyme INCOBECH.”

Hipótesis Nula

“El conocimiento del plan estratégico no está correlacionado con en la productividad laboral de la pyme INCOBECH.”

Según tabla 7 se muestra el coeficiente de correlación: 0.762, el cual refleja que existe una “correlación positiva muy fuerte” entre las variables.

Es decir, a mayor “conocimiento del plan estratégico” se obtiene mayor “productividad laboral”.

El nivel de importancia bilateral $p=0.000<0.05$ de modo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis general.

5.2 Discusión

Después del análisis realizado a la “prueba de hipótesis”, se evidencia la existencia de una “correlación positiva muy fuerte” entre dichas variables, descartando la “hipótesis nula” y aceptando la “hipótesis general”, con lo cual obtenemos la “hipótesis general”, el “conocimiento del plan estratégico” está correlacionado con la “productividad laboral” de los colaboradores de Incobech.

La “productividad laboral” posee bajo nivel en el 3.40% de colaboradores que tienen un bajo nivel del “plan estratégico. De la misma manera, la “productividad laboral” tiene un nivel regular del 13.80% de los

trabajadores quienes tienen un nivel regular del “conocimiento del plan estratégico”. Para finalizar los trabajadores que tienen una “productividad laboral” en nivel alto el 72.40% poseen también un nivel alto del “conocimiento del planeamiento estratégico”.

Tras el estudio de los resultados estadísticos observamos un aumento en la “productividad laboral” tras la aplicación del “conocimiento del plan estratégico” en comparación con los años anteriores. (Ver Fig. 5)

En la investigación que realiza Aramburú relaciona el planeamiento estratégico con la productividad laboral (bajo las dimensiones de motivación y capacitación), luego realiza la correlación de las variables y acepta la hipótesis en la cual demuestra que el planeamiento estratégico influye en la productividad laboral [11].

Asimismo, en el estudio que realiza Milian menciona que luego de evaluar a los colaboradores y realizar la relación de planeamiento estratégico y la producción se muestra que los colaboradores no tienen un conocimiento del planeamiento estratégico debido a que no hubo una inducción a ello y en consecuencia tiene baja producción [3].

6. Conclusiones

Se colige que la variable “Conocimiento del plan estratégico” guarda una relación con la variable “Productividad laboral” en los trabajadores de la empresa Incobech; con un coeficiente de correlación “Rho Spearman” de 0.762 que nos muestra una “correlación positiva muy fuerte” entre dichas variables.

Este trabajo nos pone de manifiesto la mejora de la productividad laboral de los trabajadores tras la

Tabla 6
“Productividad laboral” en el año 2019

	2019
Eficacia	79.15%
Eficiencia	85.80%
Productividad	67.90%

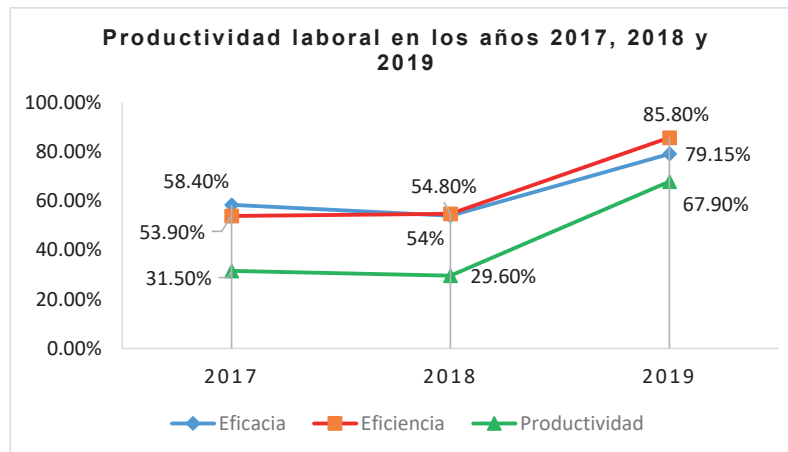
Tabla 7
Correlación de Variables

Correlaciones		Conocimiento del Plan Estratégico	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Conocimiento del Plan Estratégico	1.000	0.762**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	29
	Productividad Laboral	0.762**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	29	29

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fig. 5

“Productividad laboral” antes y después del conocimiento del plan estratégico



aplicación del “Conocimiento del Plan Estratégico” en Incobech (empresa de telecomunicaciones).

El aporte de esta investigación permite dar a conocer que la productividad laboral no solo está vinculada con las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral como se han encontrado en otras tesis, si no también se enfoca en la gestión de los recursos humanos de empresas de telecomunicaciones (las cuales se encuentran en constante cambio debido a la demanda de abonados y/o usuarios móvil), teniendo como resultado el aumento en las finanzas de la organización.

Para cumplir con los objetivos del plan estratégico, se sugiere innovar los procesos de las tareas que realizan los colaboradores, implementando tecnología que permitan automatizar y realizar procesos de control de calidad en menor tiempo, con el fin de diagnosticar los errores producidos en la implementación, esto conlleva en el aumento de la eficacia y eficiencia de los colaboradores, es decir incrementaría el número de clientes satisfechos.

Recomendamos la realización de capacitaciones periódicas sobre los lineamientos del “Plan Estratégico” debido a los cambios internos y externos de la organización, para llegar al objetivo de las metas planteadas en concordancia con el planeamiento estratégico y así fortalecer el aumento de la productividad laboral del colaborador.

Una limitación de esta investigación se da en el caso que la organización desee ampliar su rubro de operaciones, ya que este estudio solo está desarrollado para el sector de telecomunicaciones. Asimismo, si cambian las políticas de la organización, modificarían los objetivos estratégicos.

Referencias

- [1] Casquete, N., Peña, M., Córdova, C., Muñoz, S. (2023). Mejoras de la competitividad y eficiencia en empresas públicas ecuatorianas. ¿Funcionan los planes estratégicos?. Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación, Marketing y Empresa. REICOMUNICAR vol. 6, nº 11, 72-94. <https://doi.org/10.46296/rc.v6i11.0114>
- [2] Aguilar, M., Palma, P. (2021). Gestión del talento humano y productividad laboral en la empresa de telecomunicaciones Bitel Arequipa 2021. Universidad Católica Santa María, Arequipa, Perú.
- [3] Milian, J. (2021). Plan estratégico para la producción en la empresa Telespub. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- [4] Vera, A., Vidal, M., Vignolo, G., Zambrano C., Zavala, D. (2019). Plan Estratégico de una empresa de Telecomunicaciones. Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
- [5] Alvites, L. (2018). Plan estratégico y su efecto en la competitividad de la empresa Tel And Net Solution S.AC. 2018. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- [6] Solis K. & Tarazona, Y. (2017). Planificación estratégica y la productividad laboral en la empresa Vica Gas S.R.L. – Huancayo en el año 2017. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- [7] Ampuero, J. (2017). Modelo estratégico para la mejora de la productividad de Telefónica Móviles en la ciudad de Huancayo. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- [8] Martínez, N. & Fonseca, C. (2016). Plan estratégico para la empresa A.L Telecomunicaciones S.A.S, 2016. Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia.
- [9] Tejada, G. & Ugaz, C. (2016). Propuesta de un plan estratégico para mejorar la competitividad de la empresa “SERVICONFORT E.I.R.L.” de la ciudad de Trujillo período 2016-2018. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

- [10] Gonzales, A., Mejía, J., Fonseca, O., Bellini, P., García, R. (2015). Planeamiento Estratégico para el Sector de las Telecomunicaciones Móviles en Colombia. Pontificia Universidad Católica del Perú & Escuela de Alta Dirección y Administración EADA, Bogotá, Colombia.
- [11] Aramburu, J. (2017). Planeamiento estratégico y productividad en los trabajadores administrativos de la Clínica Municipal de Santa Anita. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- [12] Velez, C. (2013). Plan estratégico para la empresa de telefonía celular "VBEE-CELL" en la ciudad de Loja para el año 2015. Universidad Internacional del Ecuador, Loja, Ecuador.
- [13] Pérez, J. (2008). Balanced scorecard y desarrollo empresarial en las empresas de telecomunicaciones del Perú, 2006-2007. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- [14] Chiavenato, I. (2017). Planeación Estratégica. Fundamentos y Aplicaciones Tercera Edición. México: Mc Graw – Hill.
- [15] Mintzberg, H. (2007). Planeación Estratégica. https://joseordinolaboyer.files.wordpress.com/2011/11/job_mintzberg_planeacion-estrategica.pdf.
- [16] Cabrero, E. (1986). Modelo de Análisis Estratégico en empresa pública: problemas y desarrollo. México: CADE – CIDE.
- [17] Clausewitz, C. (2011). El arte de la estrategia. Madrid: La esfera de los libros.
- [18] Porter, M. (2008). Las 5 fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia. Harvard Business Review América Latina: https://utecno.files.wordpress.com/2014/05/las_5_fuerzas_competitivas-_michael_porter-libre.pdf
- [19] Thompson, A. (1995). Dirección y Administración Estratégica. Conceptos, casos y lecturas. Ciudad de México: Adison Wesley.
- [20] Martínez, M. (1998). El concepto de productividad en el análisis Económico. Red de Estudios de la Economía Mundial. <http://www.critica-azcapotzalco.org/AECA/promotores/archivo%20laboral/eugenia1.pdf>.
- [21] Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional Decima Edición. San Diego: Pearson.
- [22] Gomez, J. (1999). Recursos Humanos: Fundamentos del comportamiento humano en la empresa. Google Libros. <https://books.google.com.pe/books?id=mJ-sEoHpSjYC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- [23] Arrizabalaga, B. (2017). Como calcular la productividad de los empleados. Arrizabalagaurarte Consulting: <https://arrizabalagaurarte.com/indicadores-productividad-calcular-la-productividad-los-empleados/>.
- [24] Valdes, C. (2006). Teoria de la productividad. Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/teoria-de-la-productividad-laboral-y-empresarial/>.
- [25] Mintzberg, H. (1989). Mintzberg on Management: Inside Our Strange World of Organizations. New York: The Free Press.
- [26] Mintzberg, H. (1993). Planeación Estratégica; conceptos, casos y contextos. Ciudad de México: Prentice Hall.
- [27] Hernandez, R., Fernandez, C. & Baptista P. (2014). Metodología de la investigación Sexta Edición. Mc Graw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>