



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Planeación estratégica y desarrollo organizacional en el área
comercial del BBVA Perú, oficina San Martín de Porres, Lima, 2020.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Cunza Ramírez, Marilyn Liliana (ORCID: 0000-0002-9832-8797)

ASESORA:

Dra. Luna Gamarra, Magaly Erika (ORCID: 0000-0002-7543-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Lima - Perú

2020

Dedicatoria

Este trabajo de Investigación se lo dedico principalmente a Dios, el ser que me ha brindado la fortaleza para seguir adelante, A mi familia por siempre creer en mí y apoyarme en este largo proceso.

Agradecimiento

Principalmente a Dios por permitirme cumplir uno de mis objetivos, a mis padres por apoyarme en todo momento a cumplir mis metas. A mis familiares por brindarme su apoyo en este camino y a la Universidad Cesar Vallejo por este maravilloso aprendizaje.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y Operacionalización	16
3.3. Población y muestra.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	22
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Resultado de validez del contenido del instrumento de Planeación estratégica del trabajo.....	23
Tabla 2 Resultado de validez del contenido del instrumento para Desarrollo organizacional.....	23
Tabla 3: Coeficientes de correlación de Pearson	24
Tabla 4: Alfa de Cronbach de los ítems de planeación estratégica del trabajo	24
Tabla 5: Alfa de Cronbach de los ítems de desarrollo organizacional	24
Tabla 6: Alfa de Cronbach para las preguntas de las dos encuestas.....	24
Tabla 7: Planeación estratégica (Agrupada)	26
Tabla 8: Desarrollo Organizacional	27
Tabla 9: Análisis de la situación (Agrupada)	27
Tabla 10: Establecimiento de los propósitos (Agrupada)	28
Tabla 11: Sistema de objetivos corporativos (Agrupada)	28
Tabla 12: Estrategias corporativas (Agrupada)	29
Tabla 13: Coeficiente de correlación de Spearman.....	30
Tabla 14: Correlaciones de planeación estratégica en el desarrollo organizacional	31
Tabla 15: Correlaciones del Análisis de la situación en el desarrollo organizacional	32
Tabla 16: Correlaciones de los establecimientos de los propósitos en el desarrollo organizacional.....	33
Tabla 17: Correlaciones del sistema de objetivos corporativos en el desarrollo organizacional.....	34
Tabla 18: Correlaciones de las estrategias corporativas en el desarrollo organizacional.....	35

Índice de figuras

Figura 1: Variable 1 Planeación estratégica	26
Figura 2: Variable 2 Desarrollo Organizacional	27
Figura 3: Dimensión 1 Análisis de la situación	27
Figura 4: Dimensión 2 Establecimiento de los propósitos	28
Figura 5: Dimensión 3 Sistema de objetivos corporativos	28
Figura 6: Dimensión 4 Estrategias corporativas	29

Resumen

Para este Proyecto de Investigación se planteó como objetivo principal Determinar la relación que existe entre la planeación estratégica y el desarrollo organizacional en el área comercial de la empresa BBVA Perú, San Martín de Porres, Lima 2020. Se trabajó con una población total de 32 empleados siendo la muestra y participación 10 trabajadores del área comercial de la empresa BBVA Perú. Se aplicó como instrumento el cuestionario y como la técnica una encuesta, utilizando la escala likert de 5 puntos para los trabajadores seleccionados. Se aplicó la estadística descriptiva e inferencial, encontrando una influencia positiva perfecta entre la planeación estratégica y el desarrollo organizacional. Ambas variables poseen una relación positiva alta de 0.896. El resultado que se obtuvo demuestra que si existe relación directa y significativa entre la planeación estratégica y el desarrollo organizacional del área comercial de la empresa BBVA Perú.

Palabras clave: Planeación estratégica, planificación, desarrollo organizacional.

Abstract

For this Research Project: “Strategic planning of work and organizational development in the commercial area of the BBVA Peru company, San Martín de Porres”, a non-experimental - cross-sectional study was carried out, with a total population of 58 employees, being the sample and participation 10 workers from the commercial area of the BBVA Peru company, aiming to determine the influence between strategic work planning and organizational development in the company's commercial area. The questionnaire with the survey technique was applied as an instrument, using the scale as 5 points for the selected workers. Descriptive and inferential statistics were applied, finding a perfect positive influence between strategic planning and organizational development. Both variables have a high positive ratio of 0.896. The result obtained shows us that there is a direct and significant relationship between strategic planning and organizational development of the commercial area of the BBVA Peru Company.

Keywords: Strategic planning, planning, organizational development.

I. INTRODUCCIÓN

Las tendencias mundiales asociadas a la globalización evidencian exigencias de transformaciones y desafíos para las organizaciones que deben ir acompañadas de una adecuada planeación, por lo que las organizaciones deben responder con solidez y pertinencia asegurando su viabilidad empresarial. Sin embargo, el comportamiento de las organizaciones lo muestran sus integrantes en el plano individual y grupal: ellos participan, actúan en distintas modalidades según la naturaleza de la misma organización (Garbanzo-Vargas, 2015).

Las organizaciones se ven obligadas a desarrollar la capacidad de responder en forma acertada, diligente y pertinente a los desafíos del contexto emergente, de manera que sean capaces de reconocer las exigencias sociales y desarrollar procesos de cambio que conduzcan a la organización con efectividad y calidad en función de la realidad social, en procura de ofrecer mejores oportunidades tanto para la misma organización como para la sociedad. Desde esta perspectiva, es necesaria una gestión capaz de comprender cómo se desarrollan los procesos de cambio en las organizaciones (Garbanzo-Vargas, 2015).

En la actualidad el cambio requiere planeación, de esta forma es más ordenado y permite que las personas se preparen y participen de la planeación mediante distintos procesos. En este caso, la planeación busca proporcionar, a miembros de la organización, de medios útiles para dirigirse en forma exitosa, a pesar de las exigencias que tanto la organización como la sociedad demandan; una sociedad cada vez más crítica e informada de la calidad de los servicios que recibe y que son indispensables para la permanencia (Hellriegel et al., 2005).

De acuerdo a los resultados de un estudio realizado en las entidades bancarias BBVA Continental, Interbank y Banco de Crédito del Perú (BCP), son diversos los factores que deben considerarse para un adecuado desarrollo organizacional con los resultados que se esperan en una organización de alto nivel como las referidas. Entre estos factores se encuentran: el clima y la cultura organizacional, el nivel de estrés, el puesto de trabajo, las capacitaciones sobre

conocimiento de producto y técnicas de venta, la infraestructura, los incentivos y las metas comerciales (Chicoma et al., 2017).

La empresa BBVA Perú, ubicada en San Martín de Porres, es una entidad financiera, líder en el sector, dedicada a la prestación de servicios, comercializando los instrumentos financieros, controlan una variedad de estos y realizan acciones con este fin.

El problema básicamente que se enfrenta es el cambio constante en la organización y la necesidad imperativa de vencer una serie de obstáculos o problemas provenientes del presente y del futuro, sin lo cual no es posible que la organización pueda desarrollarse adecuadamente.

La causa del problema viene por la integración de los colaboradores del BBVA, pues todos deberían trabajar hacia un solo fin que son los objetivos y las metas organizacionales. La colaboración tiene que ver con el aporte de cada uno de los trabajadores. La adaptación se basa en los cambios paulatinamente provocados por el cambio.

De acuerdo a lo expuesto surgió el problema general, presentado a través de la siguiente interrogación: ¿Qué relación existe entre la planeación estratégica y el desarrollo organizacional en el área comercial del BBVA Perú ubicado en San Martín de Porres, Lima 2020?

Igualmente, se desprenden los siguientes problemas específicos: ¿Qué relación existe entre el análisis de la situación de la planeación estratégica y el desarrollo organizacional del área comercial de la empresa BBVA Perú, San Martín de Porres, Lima 2020?, ¿Qué relación existe entre el establecimiento de los propósitos de la planeación estratégica y el desarrollo organizacional del área comercial de la empresa BBVA Perú, San Martín de Porres, Lima 2020?, ¿Qué relación existe entre el sistema de objetivos corporativos de la planeación estratégica y el desarrollo organizacional del área comercial de la empresa BBVA Perú, San Martín de Porres, Lima 2020?, ¿Qué relación existe entre las estrategias

corporativas de la planeación estratégica y el desarrollo organizacional del área comercial de la empresa BBVA Perú, San Martín de Porres, Lima 2020?

Tomando en cuenta lo anteriormente mencionado, este estudio se justificó teóricamente pues está fundamentado en lo expuesto por diversos autores, quienes refieren las premisas de estudio y sus características, mostrando la importancia de los resultados obtenidos en la investigación, aunado a servir como base de futuros estudios con situaciones parecidas.

En lo social se favorecerán a los empleados mediante la aplicación de estrategias en el ámbito del trabajo que le permitirán mejorar su desempeño laboral, además de tener un clima organizacional óptimo, en pro de aumentar la productividad lo que representa beneficios a las organizaciones.

En cuanto a la justificación práctica se propondrán soluciones ante las debilidades del proceso de planeación estratégica y desarrollo organizacional que le permitirá al talento humano sentirse motivados generando mejor desempeño laboral y a su vez el rendimiento financiero de la empresa pues mantendrá a su clientela satisfecha al recibir a mejor servicio y mantenerse a la vanguardia del mercado.

Y respecto al elemento metodológico, este estudio se justifica ya que, para alcanzar los objetivos del estudio, se llevó a cabo un proceso metodológico ordenado y sistematizado, se utilizaron técnicas de investigación cuantitativa encaminadas al análisis y síntesis en relación a la planeación estratégica y al desarrollo organizacional, estableciendo en estas variables los procedimientos para la identificación de los factores descriptivos.

De tal manera, se plantearon los objetivos de la investigación que a continuación son mencionados: Como Objetivo general se planteó Determinar la relación que existe entre la planeación estratégica y el desarrollo organizacional en el área comercial de la empresa BBVA Perú, San Martín de Porres, Lima 2020. Así mismo, los Objetivos específicos fueron: Determinar la relación que existe entre el análisis de la situación de la planeación estratégica y el desarrollo

organizacional del área comercial de la empresa BBVA Perú, San Martín de Porres, Lima, 2020, Determinar la relación que existe entre el establecimiento de los propósitos de la planeación estratégica y el desarrollo organizacional del área comercial de la empresa BBVA Perú, San Martín de Porres, Lima 2020, Determinar la relación que existe entre el sistema de objetivos corporativos de la planeación estratégica y el desarrollo organizacional del área comercial de la empresa BBVA Perú, San Martín de Porres, Lima 2020, Determinar la relación que existe entre las estrategias corporativas de la planeación estratégica y el desarrollo organizacional del área comercial de la empresa BBVA Perú, San Martín de Porres, Lima 2020.

La Hipótesis general planteada en el estudio fue: Existe relación directa entre la planeación estratégica y el desarrollo organizacional en el área comercial del BBVA Perú, oficina San Martín de Porres, Lima 2020.

Y las Hipótesis específicas fueron: Existe Relación directa entre el análisis de la situación de la planeación estratégica y el desarrollo organizacional del área comercial de la empresa BBVA Perú, San Martín de Porres, Lima, 2020. Existe Relación directa entre el establecimiento de los propósitos de la planeación estratégica y el desarrollo organizacional del área comercial de la empresa BBVA Perú, San Martín de Porres, Lima 2020. Existe Relación directa entre el sistema de objetivos corporativos de la planeación estratégica y el desarrollo organizacional del área comercial de la empresa BBVA Perú, San Martín de Porres, Lima 2020. Existe Relación directa entre las estrategias corporativas de la planeación estratégica y el desarrollo organizacional del área comercial de la empresa BBVA Perú, San Martín de Porres, Lima 2020.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel Internacional se han desarrollado importantes estudios, entre los cuales destaca el de Mendoza y Palacios (2016) y su estudio diseño de un plan estratégico de emprendimiento para el desarrollo organizacional de la empresa de transporte y logística Ecuabienestar S.A. de Guayaquil, se estableció el objetivo de diseñar un plan estratégico emprendedor para el desarrollo organizacional de la compañía referida. Fue una investigación no experimental transversal, con un corte tipo cuali-cuantitativo y de campo. Emplearon un muestreo no probabilístico por conveniencia, en este se consideraron 145 organizaciones compuestas por micro y pequeñas empresas. De la propuesta realizada a la empresa en estudio se concluyó que la organización carece de monitoreo y control de las necesidades de capacitación que requieren los colaboradores, la inexistencia de una cultura organizacional, falta de aprendizaje continuo y baja calidad de servicio al cliente, así como también la inexistencia de una cultura orientada a la prevención de riesgos laborales, salud y a la calidad de vida laboral.

Torres, Villafán & Álvarez (2016) en su estudio titulado Planeación estratégica y desarrollo organizacional en instituciones educativas: el estudio de un caso universitario en México, utilizaron dos métodos. El primero, fue la metodología utilizada en las investigaciones organizacionales y el segundo elemento metodológico radica en el análisis (FODA), Fortaleza, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la empresa, conforma un proceso de análisis donde está ubicado el caso a estudiar. Tomando como población a estudiar 104 profesores de diversas categorías y con una muestra de 84. Llegaron a la siguiente conclusión: es necesario implementar estrategias para desarrollar la actividad académica desde un análisis a fondo de la complejidad del personal docente y administrativo, con la finalidad de que las políticas y acciones impacten a nivel desarrollo organizacional en el ámbito de la comunicación dentro de la institución con efectividad, organización, coordinación y centralización.

Elbanna (2016) en su artículo *Managers' autonomy, strategic control, organizational politics and strategic planning effectiveness: An empirical*

investigation into missing links in the hotel sector, informa sobre el impacto de la autonomía gerencial y el control estratégico en las políticas organizacionales y muestra cómo estos últimos influyen en la efectividad de la planificación estratégica. Al hacerlo, describe las direcciones particulares que puede tomar una agenda de investigación de gestión estratégica reequilibrada. Mientras que la política organizacional ha recibido un interés sostenido en la literatura de gestión, su examen conceptual y empírico en la industria del turismo ha sido escaso. Este estudio contribuye a llenar este vacío mediante el análisis de datos de 175 hoteles de cuatro y cinco estrellas ubicados en una región menos investigada, los países del Consejo de Cooperación del Golfo (CCG). Los resultados indican que los altos niveles de autonomía combinados con bajos niveles de control niegan la efectividad de la planificación estratégica al aumentar las tensiones organizacionales.

Aguirre (2014) y su estudio "Planeación estratégica y productividad laboral" (estudio realizado en hotel del Campo, Quetzaltenango), Universidad Rafael Landívar. Cuyo objetivo general es de evidenciar cómo influye la planeación estratégica en la productividad laboral, trabajo ejecutado en el Hotel previamente descrito. Aplicando la investigación, exploratoria, descriptiva, correlacional, Con una población y muestra censal de 40 sujetos propietarios, personal de operaciones y administración, realizó un cuestionario con escala de Likert para medir los comportamientos y diversas actitudes del personal. Concluyendo que la planeación estratégica tiene influencia significativa en la productividad laboral en vista que permite implementar las acciones necesarias para subsanar las debilidades del personal de las empresas aunado a dotarlo de habilidades que dirijan los procesos en función maximizar la producción del servicio.

A nivel nacional, según el estudio "Investigación sobre *La fuerza motivaciones y clima organizacional en Arequipa Metropolitana*", desarrollado por el Centro de Liderazgo para el Desarrollo de la Universidad Católica San Pablo, reveló que el grado de insatisfacción laboral entre las personas cuyas edades oscilan entre los 18 y 44 años, es del 30%, en vista de que no se sienten incentivados por sus patrones, además los salarios que perciben no representan

el esfuerzo que efectúan día a día. Adicional a esto, entre los empleados que tiene como mayor barrera horarios inflexibles y observando el sistema de trabajo demasiado burocrático, existe una razón que los induce a estar en constante búsqueda de nuevas ofertas laborales.

Chambergó (2018) en su tesis “Planeación Estratégica y su relación con el mejoramiento continuo de la Calidad en el Instituto de Educación Superior Alas Peruanas – 2016”. Universidad Cesar vallejo. Con el propósito de determinar si la planeación estratégica se correlaciona con el mejoramiento continuo de la calidad en la institución antes mencionada, utilizó la investigación cuantitativa, descriptivo, de corte transversal, con nivel de profundidad investigación correlacional, con una población de 109 docentes de las instituciones y 15 personal administrativo, muestra de 111 personal docente y administrativo, como instrumento utilizó el cuestionario estructurado, considerando una muestra poblacional de 100 empleados, llegando a la siguientes conclusiones: 1-Existe alta relación estadística entre las variables cuyo coeficiente de correlación de Spearman de 0.802 y un nivel de significancia de $p=0.00$, 2- Se hace énfasis en la necesidad de la planeación estratégica para mejorar la calidad en la organización mediante el manejo eficiente de la base de datos.

Dávila (2016) “Planificación Estratégica y Eficacia en Empresas Operadoras Turísticas del Distrito de Tarapoto, 2016”, Universidad Cesar Vallejo, se plantea como propósito determinar cuál es la relación existente entre planificación estratégica y eficacia en las compañías mencionadas. Fue una investigación de tipo descriptiva correlacional, y su población y muestra fueron 18 compañías operadoras turísticas, aplicándose las técnicas de análisis documental y encuesta. Así mismo la información fue procesada mediante la estadística descriptiva aunada la inferencial, aplicando por ejemplo el coeficiente correlacional de Spearman 4. Concluyeron que las empresas de la rama turística no aplican la planificación estratégica, utilizan eventualmente las proyecciones mensuales, el rango de eficiencia lo presentan muy bajo, los resultados financieros no son favorables y se muestran debilidades administrativas, por tal motivo no se alcanza

el cumplimiento óptimo de metas y objetivos, lo que amerita mayor apoyo administrativo.

Vale la pena destacar que existen algunas teorías que orientan el estudio de la planeación estratégica y el desarrollo organizacional dentro de una entidad o empresa.

En estas es preciso mencionar a las teorías clásica y neoclásica de la administración, las cuales consideran a las organizaciones, en un aspecto formal por los principios generales de la administración como funciones relevantes de los administradores empresariales. Este movimiento estructuralista incorpora la teoría de la burocracia, la misma que considera, desde su concepción, la racionalidad organizacional. Y luego llega la teoría estructuralista, con un enfoque múltiple, para acoger a las organizaciones formales e informales del mundo empresarial, donde ya se realizaron los primeros análisis intra organizacionales e inter organizacionales.

Así mismo, aparte de los enfoques previamente mencionados se alude a las teorías de la administración, planificación estratégica y de la calidad han servido como elementos teóricos. Destacando, la teoría de la administración científica propuesta por Frederick Taylor y la Escuela de Planificación Estratégica esgrimida por Henry Mintzberg.

En lo que respecta a la teoría de **la administración científica** (la cual data de 1911), **Taylor (1969)** citado por Carro y Caló (2012) muestra el impacto de la ineficiencia humana a nivel macro y asevera que la solución para dicha situación tiene su origen en un tema administrativo y no en habilidades extraordinarias que deberían poseer los hombres. De allí que procuró demostrar las ventajas de una ciencia de la administración, principios y leyes. Igualmente, plantea cuatro principios a tomar en cuenta: en primer lugar, el establecimiento de una verdadera ciencia, como segundo la selección científica del trabajador, el tercero se refiere a la educación y formación científica del trabajador y, por último, plantea una colaboración estrecha y amistosa entre la dirección y los trabajadores. Este último

principio muestra el origen de un pensamiento sistémico del trabajo, donde se puede entender la interrelación que debe existir entre las partes o elementos de una organización.

En lo que concierne a la Escuela de Planeación Estratégica se encuentra a Henry Mintzberg como mayor representante; para este autor la estrategia se convierte en el modelo o plan que reúne las metas más importantes de una empresa, estableciendo al mismo tiempo, la secuencia de acciones a ejecutar. Mintzberg, divide la noción de estrategia en cinco subdivisiones, a saber: la estrategia como plan, como ejemplo de acción, como patrón, como posición y como perspectiva (Castellanos y Cruz, 2014)

Así mismo, vale la pena resaltar que la planeación estratégica se relaciona con la teoría clásica de Fayol y los elementos de la Administración. La teoría clásica de la administración surgió en Francia en 1916 de la mano del francés Henri Fayol (1841 – 1925) quien es visto y tenido como su fundador y principal exponente. Este paradigma, pretende la máxima eficiencia, situando a la persona correcta en el puesto correcto haciendo énfasis en la anatomía o estructura de la organización y en la fisiología o funcionamiento empresarial. Para Fayol (1961) citado por Barreno (2019) el énfasis en la estructura consigue que la empresa logre verse como una disposición de partes (órganos) que componen su forma y la interrelación entre dichas partes.

Es así como, Barreno (2019) haciendo referencia a los postulados de Fayol, expresa que para estudiar de manera racional una empresa, la misma debe caracterizarse por una división del trabajo y la correspondiente especialización de sus partes (órganos) que la forman. La división del trabajo puede ser vertical (niveles de autoridad) u horizontal (departamentalización). No obstante, simultáneamente con la división del trabajo y con la especialización, es necesario que se instituya la coordinación para avalar la perfecta armonía de la totalidad, y como resultado conseguir la eficiencia de la compañía. Además, existen órganos de línea (línea de autoridad) y órganos de staff (autoridad staff para la prestación de servicios y de consultoría). Para explicar mejor qué es la administración, el autor

propone los elementos de la administración, que conforman el denominado proceso administrativo. De acuerdo con Fayol (1961) citado por Barreno (2019) esta teoría busca exponer que en toda organización una correcta gestión gerencial se encuentra subordinada a un proceso administrativo determinado por cinco fases, tal cual método científico: planificación, organización, dirección, coordinación y control.

Ahora bien, de acuerdo con la Universidad interamericana para el Desarrollo (s/f) para entender cómo surgió el Desarrollo Organizacional, es necesario comprender el medio cambiante en el cual comenzaron a ocurrir las actividades contemporáneas del DO. Dicha realidad ha cambiado de una forma dramática desde las décadas de 1980 y 1990. Últimamente, se han acrecentado innovaciones tecnológicas, fusiones de compañías, adquisiciones, compras ventajosas, quiebras, historias de éxito, disminuciones y transformaciones en las leyes. Aun cuando la frecuencia de la aparición de nuevos negocios ha disminuido un poco, cada año nacen miles de pequeñas compañías, la globalización de compañías es frecuente.

De igual manera es importante valorar los orígenes del desarrollo organizacional y para eso es necesario hacer mención a Robert Blake y Herbert Shepard en la Standard Oil Company (ESSO), en EUA, pues de ellos surgió la idea de utilizar la metodología de los laboratorios de “adiestramiento de sensibilidad”, dinámica de grupo o grupos T, no para favorecer el desarrollo de los individuos, sino para desarrollar la organización a través del trabajo realizado con grupos de personas pertenecientes a la misma (Universidad interamericana para el Desarrollo, [UNID] s/f).

En otro orden de ideas para analizar la información recopilada, de cada variable estudiada, se consideró describir los aportes de varios autores, cuyos estudios se basaron en planeación estratégica y el desarrollo organizacional.

González (2014) define el proceso Administrativo como un compendio de etapas a seguir para alcanzar la misión, cumplir con los objetivos o solucionar un problema partiendo de planificar lo que se desea hacer o lograr, organización,

ejecución, dirección y control aprovechando los recursos materiales, humanos y técnicos (p. 106).

Para la planeación se debe conocer la situación problemática, el contexto donde se desea planear, considerando la misión, visión, valores, las metas u objetivos de la organización, competencia, entorno, así como plantear todas las posibles alternativas y sus consecuencias a futuro, para ello se debe seguir las subsiguientes fases: Analizar el presente estado de la problemática, formular los objetivos del plan, identificar las alternativas del cambio, estudiar las ventajas y desventajas de cada alternativa para escoger la que más convenga según los objetivos y desarrollar la opción escogida para ser implementada.

La Planeación estratégica, entonces, es un procedimiento que facilita equiparar diversas oportunidades para mejorar las actividades operativas de las organizaciones bien sea de un producto o servicio, bien sea para aprovechar oportunidades como realizar planes o proyectos. Es el proceso basado en el futuro, para tomar decisiones en tiempo presente, asumiendo riesgos por los resultados proyectados (Robbins Coulter, 2018, p.157). Considerando la estrategia como el plan de acción, o la premisa futura que generará ganancias y ventajas al ser aplicada en relación a la situación actual aprovechando de manera eficiente los recursos y competencias organizacionales para enfrentarse a los cambios del entorno y a los competidores.

La Planeación estratégica se evaluará en las dimensiones que proporcionan su estudio, aunado a los indicadores que facilitaron plantear los ítems aplicados para recoger la información, conformada por las dimensiones del proceso estratégico que son:

El análisis de la situación: De acuerdo con Mendoza, López y Salas (2016) en este se examinan los elementos internos y externos de la empresa, es estudiada la diferencia entre los que hay o existe y lo proyectado y así posteriormente construir o crear los planes estratégicos, alternativos y funcionales, de esta manera se procede a llevar a cabo un plan para llegar a la evaluación, esta es recomendable ejecutarla de acuerdo a como varíen los escenarios.

El Establecimiento de los propósitos: Naranjo, Mesa y Solera (s/f) expresan que la formulación de misiones y objetivos es una de las responsabilidades más significativas de la alta dirección de una organización, pues deben formular los propósitos y las misiones de esta. Únicamente con base en los propósitos y las misiones podrán elaborarse los objetivos, estrategias y planes tácticos más minuciosos. Así mismo, plantean que el proceso de planeación demanda que las premisas generales de las misiones y de los propósitos sean creadas de manera más concreta a través del desarrollo de objetivos a largo plazo. Luego de ejecutar dicho paso, es posible concebir estrategias definidas para conseguir los objetivos y propósitos.

Sistema de objetivos corporativos: Según Martínez y Silva (2016) es aquel en el cual se asumen o toman decisiones tan estratégicas como la misión, la visión, los valores y los objetivos para los próximos años.

Las Estrategias corporativas: De acuerdo con Ramírez (2013) conforman, entre otros elementos, el meta proyecto o procedimiento de coincidencia que sucede anterior al trabajo de diseño del producto. La estrategia se encuentra encaminada a contestar ciertas preguntas primordiales que las compañías se hacen, afines con el nicho de mercado donde se encontrarían situadas y la clase de producto que desarrollarían para garantizar la participación en ese mercado. Dicha fase presume el conocimiento meticuloso tanto de la compañía en sí misma, como del mercado donde está situada (p.188).

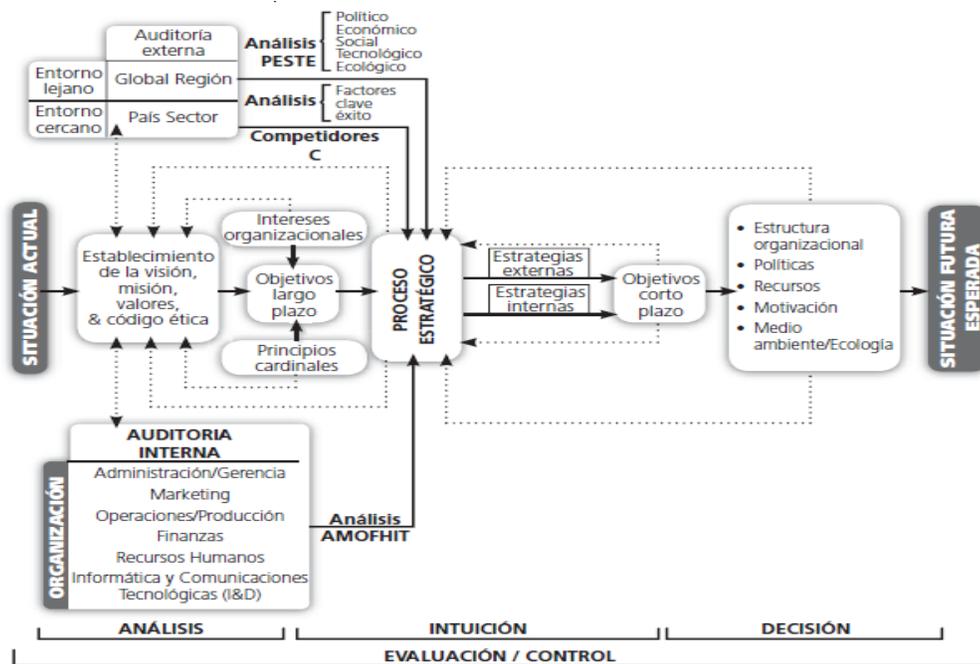


Figura 1. El modelo secuencial del proceso estratégico.

Fuente: Fernando A. D'Alessio Ipinza (2008).

Indicadores: Análisis externo, Análisis interno, Visión y Misión, Objetivo, Objetivos a largo plazo, Objetivos a corto plazo y Ámbito global y local

Desarrollo organizacional: según Chiavenato (2017) es el proceso de analizar al talento humano en función a los objetivos de una organización, interrelacionándose con la planeación, la comunicación y toma de decisiones de la empresa considerada como un sistema abierto, en resumidas cuentas, es una respuesta al cambio para adaptarse a tecnología, mercados y metas según el mundo cambiante proyectándose en aumento de la eficacia para el éxito de la empresa y los empleados.

De igual manera, Koontz y O'Donnell, citado por Hernández, Gallardo y Espinoza (2011) definen al desarrollo organizacional como la metodología de sistemas conformado y planificado con el fin de incrementar la efectividad de las organizaciones, así mismo solucionar la problemática que no permiten la eficiencia en las operaciones a todos los niveles, sustituirla por otras estrategias que consientan alta permanencia y adaptación al contexto.

Así mismo, Angulo (2011) considera que el desarrollo organizacional, “es el proceso de educación completo, cuya finalidad es transformar las actitudes, valores, así como las acciones y la estructura organizacional, cuya finalidad será adecuarse a la innovación, competencia, mercados, tecnologías, problemática y retos que surgen continuamente (p. 46).

Para la variable de Desarrollo organizacional se valorarán las siguientes dimensiones: Recolección y análisis de datos, diagnóstico organizacional, acción de intervención y evaluación y control.

Recolección y análisis de datos: En esta primera etapa, la de la recolección, tendrá que valorarse un sondeo de herramientas, información y operaciones a esgrimir; los métodos para recoger información, por ejemplo, cuestionarios, entrevistas y aquellos usados a través de la observación. La asiduidad y la habilidad con la que se consiga alcanzar los datos obedecerán mucho a la firmeza del sistema. Y en la última, el análisis de los datos, trata de estudiar e inspeccionar los elementos que integran la información recogida, con la finalidad de responder a las interrogantes formuladas (Rodríguez, 2019).

Diagnóstico organizacional: es caracterizado como una forma metódica de suministrar a las empresas oportunidades de mejora, ello por medio de un estudio profundo que consienta saber y estar al tanto de las debilidades y fortalezas de una compañía (Rodríguez, 2019).

Según Chiavenato (2014) es conocer alguna situación por medio de métodos en el transcurso del tiempo y durante un proceso. El diagnóstico generalmente se emplea para identificar las características de las personas, así como detectar y explorar alguna problemática en las organizaciones, es un estudio primordial para todas las organizaciones, donde se evalúan los problemas y situaciones de la empresa. El diagnóstico organizacional es dirigido a la solución de la problemática empresarial, comprende varias técnicas relacionadas con la identificación de la situación real, dificultades, sus causas, efectos, objetivos y metas, así como implementación de estrategias y preparar el sistema a los cambios.

Conforme con el Institute for Business Experts (2017) la Acción de intervención es el período de acción proyectado durante el desarrollo organizacional que va después de la etapa de diagnóstico. Durante esta, es escogida la intervención más conveniente para corregir una problemática corporativa específica. Así mismo, no es la etapa conclusiva del desarrollo organizacional, ya que el mismo es continuo. La intervención puede ejecutarse a través de numerosas técnicas.

Evaluación y control: un proceso de control y la solución viable, consiste en valorar y explorar el ambiente interno y externo de la empresa. La evaluación empresarial se realiza mediante la auditoria de las gestiones con la finalidad de determinar y valorar las inclinaciones y sucesos que se escapan del control de la organización. Cuya finalidad es emitir información a ser utilizada por los altos directivos para la toma de decisiones al momento de formular estrategias.

Sus indicadores son: Estructura organizacional, Política, Objetivos, Situación actual, Entorno externo e interno, Medio ambiente, Intuición, Decisión y Recursos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Fue un estudio aplicado; en referencia a eso Gallardo (2017) es el tipo de investigación en la cual el problema está establecido y es conocido por el investigador, por lo que utiliza la investigación para dar respuesta a preguntas específicas.

Diseño de investigación:

El trabajo investigativo fue no experimental, pues no se manipularon intencionalmente las variables en análisis, mientras fueron evaluadas en su estado original (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Enfoque de investigación

Se presentó un enfoque cuantitativo, pues acorde con Hernández, Fernández y Baptista (2014) se utilizó la recaudación de datos para la comprobación de las hipótesis, dando valores numéricos comprobados en el estudio estadístico, para identificar modelos de conducta comprobados mediante teorías.

Nivel de investigación

El trabajo investigativo fue de nivel correlacional debido a que tuvo como finalidad detallar los atributos, las particularidades y los perfiles de los empleados de la sede comercial de BBVA en Perú. Conjuntos, colectividades, procedimientos, cosas o distintos fenómenos sometidos a un estudio, con la finalidad de evaluar su distribución o conducta (Gallardo, 2017).

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1. Planeación Estratégica.

Para Chiavenato (2010) la planeación estratégica es el proceso que sirve para formular y ejecutar las estrategias de la organización con la finalidad de insertarla, según su misión, en el contexto en el que se encuentra. Para Drucker citado por

Chiavenato (2010) la planeación estratégica es el proceso continuo, basado en el conocimiento más amplio posible del futuro considerado, que se emplea para tomar decisiones en el presente, las cuales implican riesgos futuros en razón de los resultados esperados; es organizar las actividades necesarias para poner en práctica las decisiones y para medir, con una reevaluación sistemática, los resultados obtenidos frente a las expectativas que se hayan generado.

Igualmente, consiste en la vía para implantar la finalidad de la organización con el propósito de conseguir los objetivos. Es el plan de acción, o la premisa futura que generara ganancias y ventajas al ser aplicada a través de una estrategia general en relación a la situación actual aprovechando de manera eficiente los recursos y competencias organizacionales para enfrentarse a los cambios del entorno y a los competidores, la planeación formar está relacionada intrínsecamente con el desempeño (Robbins Coulter 2018, p.157)

Es así como la planeación estratégica suministra a los directivos y a al personal una visión de lo que se puede conseguir en un futuro para la organización en la cual trabajan, de igual manera la tranquilidad y sentido de pertenencia en la misma generando una motivación y empuje hacia la participación activa, colaboración y trabajo en equipo buscando el logro de los objetivos trazados (Jaramillo, Tacuri y Trelles, 2018).

Operacionalización

Para la medición de las variables se tomarán en cuenta y se hará a través de sus dimensiones que son: Análisis de la situación, establecimiento de propósitos, sistema de objetivos corporativos y las estrategias corporativas.

De acuerdo con Mendoza, López y Salas (2016) en el análisis de la situación se examinan elementos internos y externos de la empresa, es estudiada la diferencia entre lo que hay o existe y lo proyectado para posteriormente crear los planes estratégicos, alternativos y funcionales, de esta manera se implementa

el procedimiento para finalizar en la evaluación, aconsejándose ejecutar la misma de acuerdo a las situaciones y los cambios que puedan producirse.

El análisis de situación procura, de esta manera, reconocer para anticipar y superar el problema de los obstáculos, limitaciones y resistencias de los demás actores sociales al propio plan de acción, en un proceso permanente que va del conocimiento a la acción y viceversa, cambiando la conceptualización sobre la situación y ajustando las acciones a las nuevas realidades emergentes (Osorio, 2003)

El Establecimiento de los propósitos conforme con Jaramillo, Tacuri y Trelles, (2018) constituyen los resultados que la organización desea conseguir, son fines por alcanzar, estableciendo cuantitativamente y determinados para ejecutarse pasado un tiempo específico; para precisar objetivos, la compañía tiene que identificar sus áreas claves para el éxito o supervivencia. La organización debe saber en dónde se encuentra y a dónde quiere llegar. El establecimiento de objetivos debe tomar en cuenta que un objetivo debe ser específico, medible, posible y con un espacio de tiempo para alcanzarlo.

Según Martínez y Silva (2016) el sistema de objetivos corporativos es donde se recogen decisiones tan estratégicas como la misión, la visión, los valores corporativos y los objetivos estratégicos para los próximos años.

Las estrategias corporativas de acuerdo con Aguiñaga (2018) se desarrollan en las diferentes unidades de negocio, con la finalidad de maximizar el valor del Grupo, con el rendimiento y optimización de las diferentes unidades de negocio que en sí mismas pueden complementarse entre ellas. La estrategia corporativa no es únicamente para grandes firmas que engloban diferentes industrias o gran parte del mercado, también es para negocios que desean competir en otros mercados. La estrategia corporativa apoya a una empresa a competir en distintos frentes reorganizando creando o adquiriendo divisiones.

Variable 2. Desarrollo organizacional

Según la teoría de Hernández, Gallardo y Espinoza (2011) la administración y sociología manifiestan que los procedimientos de auge organizacional, parten de una buena organización en el trabajo que se basa en la competencia del talento humano para realizar las funciones que generan éxito organizacional. Por lo antes expuesto se conoce que todos los cambios se pueden dar en las organizaciones y mucho más donde se realiza planeación estratégica, estos se alcanzan a través del desempeño del capital humano, al ser valorados, quienes se hacen partícipes de la evolución que requiera la organización mucho más si la productividad y eficiencia dependerá de ellos, los individuos contribuyen y se integran a las organizaciones que los consideran y hacen copartícipes del logro de los objetivos, esperando ser reconocido y recompensados.

Según Ucero (2011) existen varios modelos de Desarrollo organizacional (DO) que se adecuan a diversos enfoques, definiciones y estrategias con la finalidad de inducir cambio en la estructura y en el comportamiento. Considerando a: Managerial Gris o desarrollo organizacional propuesto por Blake y Mouton el cual se basa en tres categorías: los colaboradores y las organizaciones disminuyen las diferencias entre lo real y la autoimagen, las entidades obtienen satisfacción inferior a la de su potencial, así mismo la mayor cantidad de energía se aplica en conductas no funcionales

Modelo de Lawrence y Lorsch (1967) los teóricos de la contingencia de la relación causa y efecto proponen un modelo de diagnosticar y ejecutar para alcanzar el desarrollo organizacional basado en la diferenciación e integración de actividades de colaboradores individuales cuya finalidad es realizar las operaciones planificadas con el entorno, por otra parte, toda organización está conformada por grupos de individuos que intercambian recursos tangibles e intangibles y expectativa, este modelo consta de cuatro etapas que parten del diagnóstico, planeación, implementación de la acción y evaluación.

El modelo del cambio planeado de Lewin parte identificar la etapa donde esta una situación determinada, derroche de horas hombre, tiempo, recursos con alta probabilidad de errores surge la necesidad inminente del cambio se implementan estrategias y se adecuan el proceso al nuevo método.

Por otro lado, Beckhard (1969) citado por Goycoolea (2012) define el desarrollo organizacional como un procedimiento que es desarrollado en la totalidad de la organización, administrado desde la cima, con el fin de acrecentar la efectividad y salud de la empresa a través de intervenciones planificadas en los “procesos organizacionales” esgrimiendo los saberes de las ciencias del comportamiento.

Operacionalización

Para la medición de la variable, esta se hará mediante las siguientes dimensiones: Recolección y análisis de datos, diagnóstico organizacional, acción de intervención y evaluación y control.

Recolección y análisis de datos: De acuerdo con Margulies y Raia (1972) es una de las actividades más difíciles del DO. Incluye técnicas y métodos para describir el sistema organizacional y las relaciones entre sus partes o subsistemas, así como las formas de identificar problemas y cuestiones significativas.

En esta primera etapa, la de la recolección, tendrá que valorarse un sondeo de herramientas, información y operaciones a esgrimir; los métodos para recoger información, por ejemplo, cuestionarios, entrevistas y aquellos usados a través de la observación. La asiduidad y la habilidad con la que se consiga alcanzar los datos obedecerán mucho a la firmeza del sistema. Y en la última, el análisis de los datos, trata de estudiar e inspeccionar los elementos que integran la información recogida, con la finalidad de responder a las interrogantes formuladas (Rodríguez, 2019).

Diagnóstico organizacional: Del análisis de los datos acopiados se pasa a la interpretación y al diagnóstico para identificar preocupaciones y problemas y sus

consecuencias, crear prioridades, metas y objetivos. En el diagnóstico se comprueban las estrategias alternativas y los planes para llevarlas a cabo (Margulies y Raia, 1972).

Según Chiavenato (2014) es conocer alguna situación por medio de métodos en el transcurso del tiempo y durante un proceso. El diagnóstico generalmente se emplea para identificar las características de las personas, así como detectar y explorar alguna problemática en las organizaciones, es un estudio primordial para todas las organizaciones, donde se evalúan los problemas y situaciones de la empresa. El diagnóstico organizacional es dirigido a la solución de la problemática empresarial, comprende varias técnicas relacionadas con la identificación de la situación real, dificultades, sus causas, efectos, objetivos y metas, así como implementación de estrategias y preparar el sistema a los cambios.

Evaluación y control: El resultado de la evaluación involucra un cambio en el diagnóstico, lo cual lleva a nuevos inventarios, diferente planeación, distinta implementación, y así sucesivamente. Esto concede al proceso su propia dinámica, permitiéndole desarrollarse sin intervención externa (Margulies y Raia, 1972).

Un proceso de control y la solución viable, consiste en valorar y explorar el ambiente interno y externo de la empresa. La evaluación empresarial se realiza mediante la auditoria de las gestiones con la finalidad de determinar y valorar las inclinaciones y sucesos que se escapan del control de la organización. Cuya finalidad es emitir información a ser utilizada por los altos directivos para la toma de decisiones al plantearse estrategias.

3.3. Población y muestra

Población: La población es el universo de estudio con las mismas características a observar según la problemática a investigar, así como por los objetivos del trabajo, como indica Arias (2012) en Gallardo (2017). La población en este estudio se conformó por 32 empleados de la entidad financiera BBVA de Perú, en el año 2020.

Criterios de inclusión

Para el estudio se tomó en cuenta a 10 empleados del área comercial por ser quienes están más involucrados a la problemática y cuentan con todos los requisitos, características para llevar a cabo correctamente la realización del estudio, estando la muestra conformado por 10 trabajadores mediante la aplicación de un muestreo por conveniencia de la unidad de muestra que fue la entidad financiera BBVA de la oficina de San Martín de Porres (Arias, 2012 citado por Gallardo, 2017).

Criterios de exclusión.

Se excluye a todos los trabajadores que estén laborando en otras áreas diferentes al área comercial de la empresa, los cuales no están incluidos dentro de la investigación, ya que, la originalidad del proyecto no permite incluirla.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnicas: La encuesta fue empleada como técnica para recolectar la información necesaria, explicándose con esta que en la misma se logra una mayor recogida de informaciones. Por eso, Gallardo (2017) indica que la encuesta forma esa técnica por excelencia de investigación social por la versatilidad, ventaja, probidad y claridad de la información conseguida de esta.

Instrumento: De acuerdo con Gallardo (2017) el cuestionario es apreciado como ese canal de comunicación elemental y escrito, entre la persona encuestada y quien aplica la encuesta. Ello admite que los fines y las variables del trabajo se consiguieron convertir mediante un grupo de preguntas individuales, que se dispusieron de forma esmerada anticipadamente, y que trascienden como idóneas para el estudio con relación al inconveniente proyectado.

De este modo, el cuestionario se orientó a los empleados del área comercial del BBVA el cual se diseñó tomando como norte las variables Planeación del Trabajo y Desarrollo Organizacional.

Validez del instrumento: De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) un instrumento (o técnica) es válido cuando logra medir lo que realmente intenta medir. La validez es un estado de los resultados y no del instrumento en sí. Este no es efectivo de por sí, más bien acorde a la intención que intenta con un ligado de programas o sujetos definidos (p. 107).

Tabla 1: Resultado de validez del contenido del instrumento de Planeación estratégica del trabajo

Juez experto	Resultado
Dra. Magaly, Luna Gamarra	Aplicable
Dra. Fanny, Esperanza Zavala Alfaro	Aplicable
Dr. Teodoro, Carranza Estela	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2 *Resultado de validez del contenido del instrumento para Desarrollo organizacional.*

Juez experto	Resultado
Dra. Magaly, Luna Gamarra	Aplicable
Dra. Fanny, Esperanza Zavala Alfaro	Aplicable
Dr. Teodoro, Carranza Estela	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

Planteado en la tabla 1 y 2 los valores de calificación categórica de las variables *Planeación estratégica y Desarrollo Organizacional* mencionados por los expertos establecieron la validez de contenido del instrumento aplicado a la muestra de este estudio.

Confiabilidad del instrumento: Hernández et al. (2014) asevera que la confiabilidad de una herramienta de cálculo, se representa cuando su uso repetido al mismo individuo o cosa causa consecuencias parecidas (p.277). Mediante el

método del alfa de Conbrach y el procesamiento de datos por medio del software aplicado a los empleados del área comercial del BBVA.

Tabla 3: Coeficientes de correlación de Pearson

Coeficiente	Relación
0	Nula Confiabilidad
0.70	Aceptable Confiabilidad
0.90	Elevada Confiabilidad
1.00	Máxima confiabilidad

Tabla 4: Alfa de Cronbach de los ítems de planeación estratégica

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de ítems
,964	14

Tabla 5: *Alfa de Cronbach de los ítems de desarrollo organizacional*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de ítems
,919	12

Tabla 6: *Alfa de Cronbach para las preguntas de las dos encuestas*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Números de ítems
,944	26

En las tablas 4, 5 y 6 se visualiza los coeficientes superiores a 0.9 indicando así una alfa fiabilidad entre los reactivos.

3.5. Procedimientos

Para el proceso de la data se comenzó con verificar la fiabilidad del instrumento con la utilización del alfa de Cronbach, al integrar la data almacenada al SPSS 25, se procedió con el levantamiento de la información para luego pasar a realizar el análisis de los datos suministrados por el software estadístico los mismos que se obtuvieron luego de ser aplicado el instrumento correspondiente a los 10 trabajadores de la oficina del BBVA de San Martin de Porres.

3.6. Método de análisis de datos

El método empleado en el trabajo fue de tipo descriptivo- inferencial, con el logro de frecuencias y diagrama de dispersión de las variables Planeación del Trabajo y Desarrollo Organizacional. Igualmente, se ejecutó la evaluación de la normalidad de los datos mediante la prueba de Shapiro-Wilk. El coeficiente de correlación de Spearman fue usado para contrastar las hipótesis y comprobar el nivel de correlación entre las variables.

3.7. Aspectos éticos

Uso de los datos: Se valoró la identidad de las personas encuestadas y no se suministró distinto fin a los datos obtenidos.

Valor social: Los sujetos que intervinieron en el trabajo, no se expusieron a algún riesgo, ni tomadas por compromiso, contrariamente, se mostraron dispuestos, para ser parte de la dinámica.

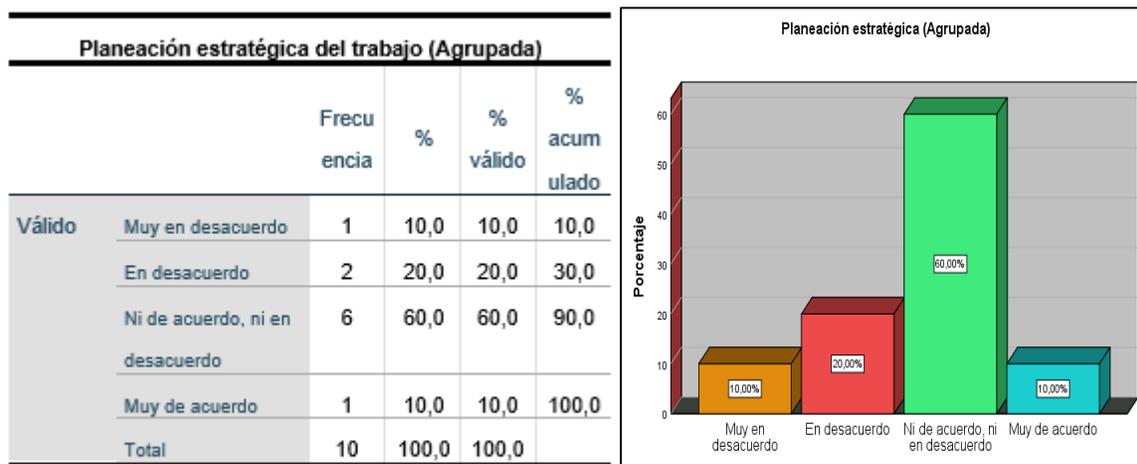
Validez científica: El total de las informaciones externas y de diversos estudiosos, poseen las referencias adecuadas, así que la validez teórica es real, no modificando información correspondiente al autor.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis cuantitativo-Descriptivo

Rendón et al. (2016) define estadística descriptiva una parte de la estadística que expresa sugerencias a manera resumir, de manera sencilla y evidente, los datos de un estudio en tablas, gráficos, cuadros o figuras. Para el análisis cuantitativo de estos datos se procede a utilizar un software estadístico como Excel, SPSS 25.

Tabla 7: *Planeación estratégica (Agrupada)*



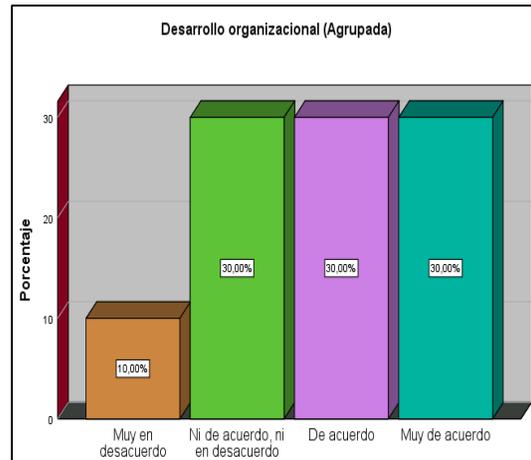
Fuente: SPSS 25

Figura 1: Variable 1 Planeación estratégica

De acuerdo a la encuesta ejecutada a los 10 trabajadores de la compañía descritas en la figura 1 se puede verificar que la mayoría de ellos respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, representando este un 60% (6 trabajadores) en cuanto al planeamiento estratégico en la empresa, también se visualiza que el 20% (2 trabajadores) respondieron en desacuerdo, el 10% (1 trabajador) respondió de acuerdo, y solo el 10% (1 trabajador)

Tabla 8: Desarrollo Organizacional

Sistema de objetivos corporativos (Agrupada)					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	30,0	30,0	40,0
	De acuerdo	3	30,0	30,0	70,0
	Muy de acuerdo	3	30,0	30,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	



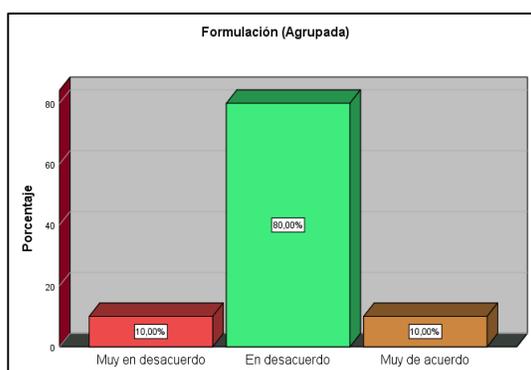
Fuente: SPSS 25

Figura 2: Variable 2 Desarrollo Organizacional

En la figura 2 se logra comprobar que gran parte de los trabajadores respondieron que están de acuerdo, muy de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo, representando este un 30% (3 trabajadores) cada uno en cuanto a las Estrategias corporativas, y, por último, verificamos que solo el 10% respondió muy en desacuerdo.

Tabla 9: Análisis de la situación (Agrupada)

Análisis de la situación (Agrupada)					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	8	80,0	80,0	90,0
	Muy de acuerdo	1	10,0	10,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	



Fuente: SPSS 25

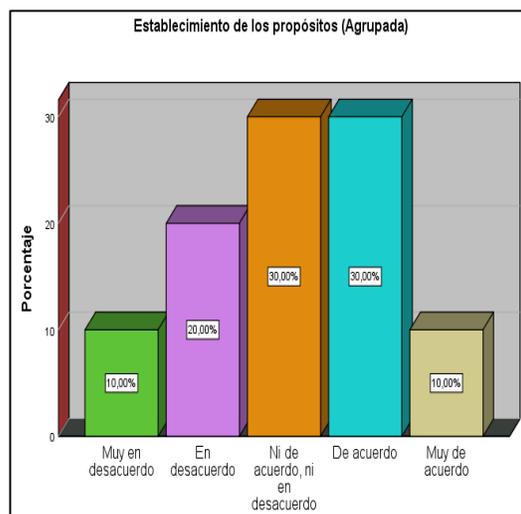
Figura 3: Dimensión 1 Análisis de la situación

En la figura 3 se puede verificar que la mayoría de los trabajadores respondieron que están en desacuerdo, representando este un 80% (8

trabajadores) en cuanto al Análisis de la situación para el planeamiento estratégico de la empresa, también se visualiza que el 10% (1 trabajador) respondió muy en desacuerdo, y el 10% (1 trabajador) respondió muy de acuerdo.

Tabla 10: *Establecimiento de los propósitos (Agrupada)*

Establecimiento de los propósitos (Agrupada)					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	2	20,0	20,0	30,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	30,0	30,0	60,0
	De acuerdo	3	30,0	30,0	90,0
	Muy de acuerdo	1	10,0	10,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	



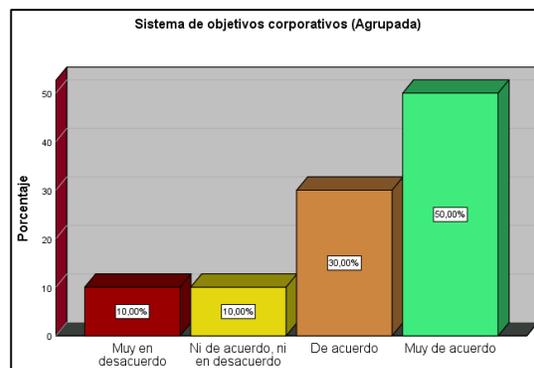
Fuente: SPSS 25

Figura 4: Dimensión 2 Establecimiento de los propósitos

En la figura 4 se muestra que la mayoría de los trabajadores están de acuerdo, siendo este un 30% (3 trabajadores) respecto al establecimiento de los propósitos de la empresa, otro 30% (3 trabajadores) están indecisos, el 20% (2 trabajadores) se mostraron en desacuerdo, el 10 (1 trabajador) mostró estar muy en desacuerdo al igual que otro trabajador mostró estar en muy de acuerdo.

Tabla 11: *Sistema de objetivos corporativos (Agrupada)*

Sistema de objetivos corporativos (Agrupada)					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	10,0	10,0	20,0
	De acuerdo	3	30,0	30,0	50,0
	Muy de acuerdo	5	50,0	50,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	



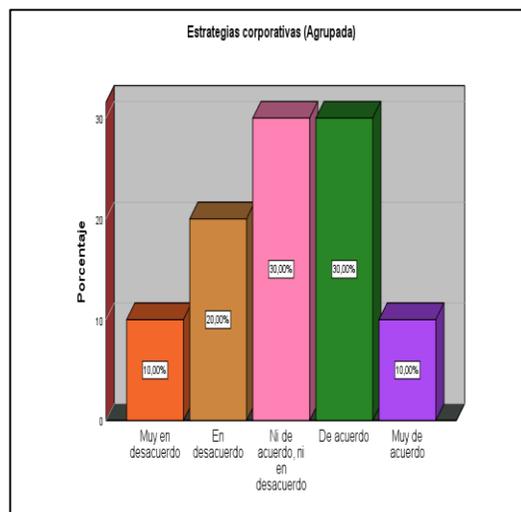
Fuente: SPSS 25

Figura 5: Dimensión 3 Sistema de objetivos corporativos

En la figura 5 se muestra que la mayoría de los trabajadores respondieron que están muy de acuerdo, representando este un 50% (5 trabajadores) en cuanto al Sistema de objetivos corporativos, también se visualiza que el 30% (3 trabajadores) respondieron de acuerdo, el 10% (1 trabajador) respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, y solo el 10% (1 trabajador) está muy en desacuerdo.

Tabla 12: *Estrategias corporativas (Agrupada)*

Estrategias corporativas (Agrupada)					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	2	20,0	20,0	30,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	30,0	30,0	60,0
	De acuerdo	3	30,0	30,0	90,0
	Muy de acuerdo	1	10,0	10,0	100,0
	Total		10	100,0	100,0



Fuente: SPSS 25

Figura 6: Dimensión 4 Estrategias corporativas

En la figura 4 se muestra que la mayoría de los trabajadores están de acuerdo siendo este un el 30% (3 trabajadores) respecto al establecimiento de los propósitos de la empresa, otro 30% (3 trabajadores) están indecisos, el 20% (2 trabajadores) se mostraron en desacuerdo, el 10 (1 trabajador) mostró estar muy en desacuerdo al igual que otro trabajador mostró estar en muy de acuerdo.

4.2. Análisis inferencial

4.2.1. Prueba de hipótesis general

Según Hernández (2014) asevera que las hipótesis en el proceso cuantitativo se someten a prueba para comprobar si son aprobadas o rechazadas, de acuerdo a la observación del investigador. Ahora bien, en el contexto no se puede comprobar que una hipótesis sea falsa o verdadera, más bien se infiere que fue apoyada o no conforme a algunos datos conseguidos en la investigación propia.

H₀: No Existe relación directa entre la planeación estratégica y el desarrollo organizacional en el área comercial del BBVA Perú, oficina San Martin de Porres, Lima, 2020.

H₁: Existe relación directa entre la planeación estratégica y el desarrollo organizacional en el área comercial del BBVA Perú, oficina San Martin de Porres, Lima, 2020.

Tabla 13: Coeficiente de correlación de Spearman

VALORES	SIGNIFICADO
-0.90	= Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	= Correlación negativa considerable.
-0.50	= Correlación negativa media.
-0.25	= Correlación negativa débil.
-0.10	= Correlación negativa muy débil.
0.00	= No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	= Correlación positiva muy débil.
+0.25	= Correlación positiva débil.
+0.50	= Correlación positiva media.
+0.75	= Correlación positiva considerable.
+0.90	= Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	= Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Nivel de significancia

Regla de decisión: Sig. Bilateral < 0.05, se rechaza la H_0 . y se acepta la H_1

Sig. Bilateral > 0.05, se rechaza la H_1 . y se acepta la H_0

Tabla 14: *Correlaciones de planeación estratégica en el desarrollo organizacional*

Correlaciones			Planeación estratégica del trabajo	Desarrollo organizacional
Rho de Spearman	Planeación estratégica del trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,896
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	10	10
	Desarrollo organizacional	Coefficiente de correlación	,896	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	10	10

Fuente: SPSS versión 25

Los resultados mostraron una correlación positiva considerable de 0.896 conforme al estadístico de Spearman con un nivel de significancia de 0.000 inferior a la planteada en la investigación, aceptando H1 y rechazando H0. Entonces, se da por válida la hipótesis alterna.

4.2.2. Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica N° 1

H₀: No Existe relación directa entre el análisis de la situación de la planeación estratégica y el desarrollo organizacional del área comercial de la empresa BBVA Perú, San Martín de Porres, Lima, 2020.

H₁: Existe relación directa entre el análisis de la situación de la planeación estratégica y el desarrollo organizacional del área comercial de la empresa BBVA Perú, San Martín de Porres, Lima, 2020.

Tabla 15: *Correlaciones del Análisis de la situación en el desarrollo organizacional*

Correlaciones			Análisis de la situación	Desarrollo organizacional
Rho de Spearman	Análisis de la situación	Coefficiente de correlación	1,000	,810
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	10	10
	Desarrollo organizacional	Coefficiente de correlación	,810	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	10	10

Fuente: SPSS versión 25

Los resultados mostraron una correlación positiva considerable de 0.810 conforme al estadístico de Spearman con un nivel de significancia de 0.000 inferior a la trazada en el trabajo, aceptando la H1 y rechazando H0. Así pues, es afirmada la hipótesis del investigador.

Hipótesis específica N° 2

H₀: No Existe Relación directa entre el establecimiento de los propósitos de la planeación estratégica y el desarrollo organizacional del área comercial de la empresa BBVA Perú, San Martín de Porres, Lima 2020.

H₁: Existe relación directa entre el establecimiento de los propósitos de la planeación estratégica y el desarrollo organizacional del área comercial de la empresa BBVA Perú, San Martín de Porres, Lima 2020.

Tabla 16: *Correlaciones de los establecimientos de los propósitos en el desarrollo organizacional*

Correlaciones			Establecimientos de los propósitos	Desarrollo organizacional
Rho de Spearman	Establecimientos de los propósitos	Coeficiente de correlación	1,000	,942
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	10	10
	Desarrollo organizacional	Coeficiente de correlación	,942	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	10	10

Fuente: SPSS versión 25

Se expuso una correlación positiva muy fuerte de 0.942 de acuerdo al estadístico de Spearman con un nivel de significancia de 0.000 inferior a la trazada en el estudio, aceptando H1 y rechazando la hipótesis nula (H0). Por tanto, se valida la hipótesis H1.

Hipótesis específica N° 3

H₀: No Existe relación directa entre el sistema de objetivos corporativos de la planeación estratégica y el desarrollo organizacional del área comercial de la empresa BBVA Perú, San Martín de Porres, Lima 2020.

H₁: Existe relación directa entre el sistema de objetivos corporativos de la planeación estratégica y el desarrollo organizacional del área comercial de la empresa BBVA Perú, San Martín de Porres, Lima 2020.

Tabla 17: Correlaciones del sistema de objetivos corporativos en el desarrollo organizacional

Correlaciones				
		Sistemas de objetivos corporativos		Desarrollo organizacional
Rho de Spearman	Sistemas de objetivos corporativos	Coefficiente de correlación	1,000	,891
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	10	10
	Desarrollo organizacional	Coefficiente de correlación	,891	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	10	10

Los resultados mostraron una correlación positiva considerable de 0.891 conforme al estadístico de Spearman con un nivel de significancia de 0.000 inferior al trazado en el trabajo, aceptando H1 y rechazando H0. Es así como, se acepta la hipótesis de investigador como verdadera H1.

Hipótesis específica N° 4

H₀: No Existe relación directa entre las estrategias corporativas de la planeación estratégica y el desarrollo organizacional del área comercial de la empresa BBVA Perú, San Martín de Porres, Lima 2020.

H₁: Existe relación directa entre las estrategias corporativas de la planeación estratégica y el desarrollo organizacional del área comercial de la empresa BBVA Perú, San Martín de Porres, Lima 2020.

Tabla 18: *Correlaciones de las estrategias corporativas en el desarrollo organizacional*

Correlaciones			Estrategias corporativas	Desarrollo organizacional
Rho de Spearman	Estrategias corporativas	Coeficiente de correlación	1,000	,901
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	10	10
	Desarrollo organizacional	Coeficiente de correlación	,901	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	10	10

Por último, se encontró una correlación positiva muy fuerte de 0.901 de acuerdo al estadístico de Spearman con un nivel de significancia de 0.000 inferior a la planteada en la investigación, aceptando H1 y rechazando H0. En consecuencia, se acepta la hipótesis de investigador como verdadera H1.

V. DISCUSIÓN

Se planteó como objetivo general: Determinar la relación de la planeación estratégica sobre el desarrollo organizacional en el área comercial de la empresa BBVA Perú, San Martín de Porres, Lima 2020. Conforme a lo indicado por los trabajadores, la correlación entre la planeación estratégica y el desarrollo organizacional a la muestra estadística de la Correlación de Spearman es muy alta o muy fuerte de acuerdo al valor de 0.896. Atendiendo esto, se comprobaron las siguientes hipótesis específicas, donde se obtuvo $p = 0,000 < 0,05$ lo que refuta H_0 , y es aprobada H_1 , la investigación señala la hipótesis de trabajo H_1 como verdadera, en otras palabras, hay una correlación directa entre la planeación estratégica y el desarrollo organizacional en el área comercial del BBVA sede San Martín de Porres. Se halló semejanza con el trabajo de Torres, Villafán & Álvarez. (2016), Planeación estratégica y desarrollo organizacional en instituciones educativas: el estudio de un caso universitario en México. La investigación utilizó dos métodos. El primero, fue la metodología utilizada en las investigaciones organizacionales, que surge de la profundidad de los saberes, a través la exploración profunda de los fenómenos, donde se desarrollan definiciones y comparaciones amplias en referencia a la organización y sus operaciones (Gundermann, 2001). Tomando como población a estudiar 104 profesores de diversas categorías y con una muestra de 84. Llegaron a la conclusión que es necesario implementar estrategias para desarrollar la actividad académica desde un análisis a fondo de la complejidad del personal docente y administrativo, debido a la elevada influencia determinada y así mismo, con la finalidad de que las políticas y acciones impacten a nivel desarrollo organizacional en el ámbito de la comunicación dentro de la institución con efectividad, organización, coordinación y centralización. Por lo tanto, teniendo en cuenta los resultados de Torres, Villafán & Álvarez en comparación con nuestra tesis se verifica que guardan relación.

Así mismo, los resultados encontrados se corresponden con lo planteado por Mintzberg, cuando asevera que la noción de estrategia puede dividirse en cinco partes, a saber: la estrategia como plan, como ejemplo de acción, como patrón, como posición y como perspectiva (Castellanos y Cruz, 2014). De allí que

sea fundamental una planeación estratégica previa o como camino a un desarrollo organizacional. En este mismo orden de ideas, el presente trabajo arrojó resultados acordes a lo propuesto por Fayol (1961) citado por Barreno (2019) cuando plantea que en toda organización una correcta gestión gerencial se encuentra subordinada a un proceso administrativo determinado por cinco fases, tal cual método científico: planificación, organización, dirección, coordinación y control.

En lo referente al objetivo específico 1 se planteó: Determinar la relación entre el análisis de la situación de la planeación estratégica y el desarrollo organizacional del área comercial de la empresa BBVA Perú, San Martín de Porres, Lima, 2020. Conforme a lo indicado por los trabajadores, la correlación entre el análisis de la situación de la planeación estratégica y el desarrollo organizacional a la muestra estadística de la Correlación de Spearman es muy alta o muy fuerte de acuerdo al valor de 0.810. Atendiendo esto, se comprobaron las siguientes hipótesis específicas, donde se obtuvo $p = 0,000 < 0,05$ de esta forma se refuta H_0 , y se ratifica H_1 , la investigación comprueba la hipótesis de trabajo H_1 como verdadera, es decir, el análisis de la situación de la planeación estratégica se relaciona directamente y significativa con el desarrollo organizacional en el área comercial del BBVA sede San Martín de Porres. De igual se encontró similitud con el estudio de Aguirre (2014) titulado "Planeación estratégica y productividad laboral", Universidad Rafael Landívar. Cuyo objetivo general es de establecer la influencia de la planeación estratégica en la productividad laboral, trabajo ejecutado en el Hotel previamente descrito. Aplicando la investigación, exploratoria, descriptiva, correlacional, su población y muestra fue de 40 sujetos propietarios, personal de operaciones y administración, realizó un cuestionario con escala de Likert para medir los comportamientos y diversas actitudes del personal. Concluyendo que la planeación estratégica tiene influencia significativa en la productividad laboral en la etapa de formulación en vista que permite implementar las acciones necesarias para subsanar las debilidades del personal de las empresas aunado a dotarlo de habilidades que dirijan los procesos en función maximizar la producción del servicio, así mismo se

observó que el capital humano motivado si es productivo en las diversas áreas que desempeña pero no conocen la planeación estratégica como instrumento para ejercer de manera eficiente sus actividades.

Además, tales resultados arrojados en la presente investigación concuerdan con lo planteado por Mendoza, López y Salas (2016) cuando expone que en el análisis de la situación se examinan los elementos internos y externos de la empresa, es estudiada la diferencia entre los que hay o existe y lo proyectado y así posteriormente se construyen o crean los planes estratégicos, alternativos y funcionales; los cuales conducirán al desarrollo organizacional esperado.

En lo referente al objetivo específico 2 se planteó: Determinar la relación entre el establecimiento de los propósitos de la planeación estratégica y el desarrollo organizacional del área comercial de la empresa BBVA Perú, San Martín de Porres, Lima 2020. Conforme a lo indicado por los trabajadores, la correlación entre el establecimiento de los propósitos y el desarrollo organizacional a la muestra estadística de la Correlación de Spearman es muy alta o muy fuerte de acuerdo al valor de 0.942. Atendiendo esto, se comprobaron las siguientes hipótesis específicas, donde se obtuvo $p = 0,000 < 0,05$ con ello se refutó H_0 , se ratificó H_1 , la investigación comprueba la hipótesis de trabajo H_1 como verdadera, es decir, el establecimiento de los propósitos se relaciona de manera directa y significativa con el desarrollo organizacional en el área comercial del BBVA sede San Martín de Porres. Se encontró concordancia en el estudio de Chambergó (2018) titulado "Planeación Estratégica y su relación con el mejoramiento continuo de la Calidad en el Instituto de Educación Superior Alas Peruanas – 2016". Llevándole en la etapa de la implementación. Con el propósito de comprobar si la planeación estratégica está vinculada con el mejoramiento continuo de la calidad en la institución antes mencionada, llegando a las siguientes conclusiones: 1-Existe alta relación estadística entre las variables cuyo coeficiente de correlación de Spearman de 0.802 y un nivel de significancia de $p=0.00$, 2-, se hace énfasis en la necesidad de la planeación estratégica para mejorar la calidad en la organización mediante el manejo eficiente de la base de datos, es relevante controlar cómo se aplican los mecanismos de control sobre las decisiones implementadas por los

altos directivos, así mismo al evaluar se puede redireccionar las tareas para el logro de la visión de las organización.

Igualmente, los resultados arrojados por este estudio se relacionan directamente con lo planteado por Naranjo, Mesa y Solera (s/f) cuando expresan que la alta dirección de una organización debe formular los propósitos y las misiones de esta. Únicamente con base en los propósitos y las misiones podrán elaborarse los objetivos, estrategias y planes tácticos más minuciosos. Así mismo, plantean que el proceso de planeación demanda que las premisas generales de las misiones y de los propósitos sean creadas de manera más concreta a través del desarrollo de objetivos a largo plazo. Luego de ejecutar dicho paso, es posible concebir estrategias definidas para conseguir los objetivos y propósitos.

En lo referente al objetivo específico 3 se planteó: Determinar la Relación entre el sistema de objetivos corporativos de la planeación estratégica y el desarrollo organizacional del área comercial de la empresa BBVA Perú, San Martín de Porres, Lima 2020. Conforme a lo indicado por los trabajadores, la correlación entre el sistema de objetivos corporativos de las variables trazadas a la muestra estadística de la Correlación de Pearson es muy alta o muy fuerte de acuerdo al valor de 0.891. Atendiendo esto, se comprobaron las siguientes hipótesis específicas, donde se obtuvo $p = 0,000 < 0,05$ de esta manera se refutó H_0 , y se aprobó H_1 , la investigación expone la hipótesis de trabajo H_1 como verdadera, es decir, el sistema de objetivos corporativos de la planeación estratégica se relaciona directamente y de manera significativa con el desarrollo organizacional en el área comercial del BBVA. Así también, la investigación relacionada con los resultados obtenidos en el trabajo fue de Dávila (2016) en su estudio sobre la “Planificación Estratégica y Eficacia en Empresas Operadoras Turísticas del Distrito de Tarapoto, 2016”. Así mismo los datos se procesaron por medio de la estadística descriptiva aunada la inferencial, aplicando correlaciones tales como el coeficiente correlacional de Spearman 4. Concluyeron que las empresas de la rama turística no aplican la planificación estratégica, utilizan eventualmente las proyecciones mensuales, el rango de eficiencia lo presentan muy bajo, los resultados financieros no son favorables y se muestran debilidades administrativas, por tal motivo no se

alcanza el cumplimiento óptimo de metas y objetivos, lo que amerita mayor apoyo administrativo.

Los resultados obtenidos en la presente investigación concuerdan con lo planteado por Martínez y Silva (2016) cuando afirman que el sistema de objetivos corporativos es donde se recogen decisiones tanto estratégicas como la misión, la visión, los valores corporativos y los objetivos estratégicos para los próximos años, los cuales modelarán las maniobras corporativas que deberán asumirse para alcanzar los propósitos empresariales propuestos.

En lo referente al objetivo específico 4 se planteó: Determinar la relación entre las estrategias corporativas de la planeación estratégica y el desarrollo organizacional del área comercial de la empresa BBVA Perú, San Martín de Porres, Lima 2020. Conforme a lo indicado por los trabajadores, la correlación entre las estrategias corporativas de la planeación estratégica y el desarrollo organizacional a la muestra estadística de la Correlación de Spearman es muy alta o muy fuerte de acuerdo al valor de 0.901. Atendiendo esto, se comprobaron las siguientes hipótesis específicas, donde se obtuvo $p = 0,000 < 0,05$ de esta manera se refutó H_0 , y se aprobó H_1 , la investigación señala la hipótesis de trabajo H_1 como verdadera, es decir, el sistema de objetivos corporativos de la planeación estratégica se relaciona directamente y de manera significativa con el desarrollo organizacional en el área comercial del BBVA. Por último, el trabajo relacionado con los resultados obtenidos en la investigación fue el de Mendoza y Palacios (2016) y su estudio Diseño de un plan estratégico de emprendimiento para el desarrollo organizacional de la empresa de transporte y logística Ecuabienestar S.A. de Guayaquil, se estableció el objetivo de diseñar un plan estratégico emprendedor para el desarrollo organizacional de la compañía referida. Fue una investigación no experimental transversal, con un corte tipo cuali-cuantitativo y de campo. Consideraron 145 organizaciones compuestas por micro y pequeñas empresas cuyos propietarios fueron entrevistados con la finalidad de conocer la percepción que tienen de contar con una administración adecuada, así como de la estructura organizacional idónea para su funcionamiento y mantenimiento. De la propuesta realizada a la empresa en estudio se concluyó que la organización

carece de monitoreo y control de las necesidades de capacitación que requieren los colaboradores, la inexistencia de una cultura organizacional, falta de aprendizaje continuo y baja calidad de servicio al cliente, así como también la inexistencia de una cultura orientada a la prevención de riesgos laborales, salud y a la calidad de vida laboral y la no aplicación de estrategias corporativas en su momento.

Respecto a las estrategias corporativas, los resultados van acorde con lo expuesto por Ramírez (2013) pues asevera que la estrategia se encuentra encaminada a contestar ciertas preguntas primordiales que las compañías se hacen, afines con el nicho de mercado donde se encontrarían situadas y la clase de producto que desarrollarían para garantizar la participación en ese mercado. Dicha fase presume el conocimiento meticuloso tanto de la compañía en sí misma, como del mercado donde está situada.

VI. CONCLUSIONES

Primera.- En relación al objetivo e hipótesis general se determinó que la planeación estratégica se relaciona de manera significativa con el desarrollo organizacional del área comercial del BBVA Perú, San Martín de Porres, corroborando ello por el nivel de significancia de $0.000 < 0.05$ y estableciéndose una correlación entre la planeación estratégica y el desarrollo organizacional de acuerdo a la Correlación de Spearman como muy alta o muy fuerte de acuerdo al valor de 0.896

Segunda.- En relación al primer objetivo e hipótesis específico se determinó que el análisis de la situación de la planeación estratégica se relaciona de manera significativa con el desarrollo organizacional del área comercial del BBVA Perú, San Martín de Porres, corroborando ello por el nivel de significancia de $0.000 < 0.05$. Además la correlación entre el análisis de la situación de la planeación estratégica y el desarrollo organizacional a la muestra estadística de la Correlación de Spearman es muy alta o muy fuerte de acuerdo al valor de 0.810

Tercera.- En relación al segundo objetivo e hipótesis específico se determinó que el establecimiento de los propósitos de la planeación estratégica se relaciona de manera significativa con el desarrollo organizacional del área comercial del BBVA Perú, San Martín de Porres, corroborando ello por el nivel de significancia de $0.000 < 0.05$. De igual manera, se obtuvo que la correlación entre el establecimiento de los propósitos y el desarrollo organizacional a la muestra estadística de la Correlación de Spearman es muy alta o muy fuerte de acuerdo al valor de 0.942

Cuarta.- Respecto al tercer objetivo e hipótesis específico se determinó que el sistema de objetivos corporativos de la planeación estratégica se relaciona de manera significativa con el desarrollo organizacional del área comercial del BBVA Perú, San Martín de Porres, corroborando ello el nivel de significancia de $0.000 < 0.05$. Así mismo, la correlación alcanzada entre el sistema de

objetivos corporativos de las variables trazadas a la muestra estadística de la Correlación de Pearson es muy alta o muy fuerte de acuerdo al valor de 0.891

Quinta.- Respecto al cuarto objetivo e hipótesis específico se determinó que as estrategias corporativas de la planeación estratégica se relaciona de manera significativa con el desarrollo organizacional del área comercial del BBVA Perú, San Martín de Porres, corroborando ello por el nivel de significancia de $0.000 < 0.05$. Además, la correlación encontrada entre las estrategias corporativas de la planeación estratégica y el desarrollo organizacional a la muestra estadística de la Correlación de Spearman es muy alta o muy fuerte de acuerdo al valor de 0.901

VII. RECOMENDACIONES

Primera.- De manera general se recomienda al área comercial del BBVA Perú, oficina San Martín de Porres, Lima, desarrollar un planeamiento estratégico y que el proceso del planeamiento estratégico pase a formar parte de la cultura organizacional de la misma, para proyectar las actividades hacia lo que se quiere lograr en el futuro: mejorar la imagen del área, planificar el trabajo y delegar mejor las funciones entre el personal. Así mismo, es recomendable para futuros investigadores sobre las variables estudiadas, realizar un estudio explicativo a profundidad con base en lo demostrado en esta investigación que queda como referente.

Segunda.- También es recomendable que el área comercial del BBVA Perú, oficina San Martín de Porres, Lima realice el análisis de la situación constantemente para así estar prevenidos ante cualquier acontecimiento que puedan surgir día a día en la organización.

Tercera.- El área comercial del BBVA Perú, oficina San Martín de Porres, Lima debe reforzar la participación del área y de los trabajadores para el establecimiento de los propósitos organizacionales, para que así los colaboradores sientan que su palabra o sus opiniones son escuchadas y estar más alineados a la visión, misión, objetivos y estrategias. Así mismo, evaluar si estos persiguen la línea actual de la empresa o del área en estudio.

Cuarta.- De igual manera, es importante que el área comercial del BBVA Perú, oficina San Martín de Porres, Lima mejore el sistema en el cumplimiento de los objetivos que viene realizando la empresa, y así los colaboradores tengan una mejor percepción de la empresa.

Quinta.- Por último, el área comercial del BBVA Perú, oficina San Martín de Porres, Lima deberá ofrecer servicios y atención de calidad que afiancen la relación con los usuarios internos, y difundirlos entre los usuarios externos y potenciales, de manera que se puedan generar recursos propios, y una evaluación constante a los procesos realizados en la empresa.

REFERENCIAS

- Aguirre, H. (2014). Planeación estratégica y productividad laboral". (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de Universidad Rafael Landívar.
- Angulo, E. Rodríguez., M. y Peña., M. (2011). Política fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa comercial sinaloense. Un estudio de caso. *Contabilidad y Estudios Fiscales*. Recuperado de http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/18_PF226_Pol__tica_Fiscal.pdf
- Aguñaga. D. (2018). La estrategia corporative. *Deloitte*, Boletín informativo. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/2018/1.Estrategia-Corportiva.pdf>
- Avolio, B. J., & Bass, B. M. (2004). *Multifactor leadership questionnaire. Manual and sampler test*. (3rd ed.). Redwood City, CA: Mind Garden.
- Barreno., M. (2019). La Universidad Estatal de Milagro vista desde el enfoque de la teoría clásica de la administración. *Revista Conrado*, 15(66), 59-64. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n66/1990-8644-rc-15-66-59.pdf>
- Castellanos., J. y Cruz., M. (2014). Una Mirada a la Evolución Histórica de la Estrategia Organizacional. *Revista de Estudios Avanzados de Liderazgo*, 1(3). Recuperado de <https://www.regent.edu/acad/global/publications/real/vol1no3/3-narciso.pdf>
- Carro., F. y Caló., A. (2012). La administración científica de Frederick W. Taylor: una lectura contextualizada. *VII Jornadas de Sociología de la Universidad Nacional de La Plata "Argentina en el escenario latinoamericano actual: debates desde las ciencias sociales"*. Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/30887/Documento_completo.pdf?sequence=1

- Chambergo, O (2018) "Planeación Estratégica y su relación con el mejoramiento continuo de la Calidad en el Instituto de Educación Superior Alas Peruanas – 2016". (Tesis de maestría). Universidad Cesar vallejo, Lima, Perú.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano*. (3ra. Ed.). México: McGraw-Hill
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. (2 Ed.). México: Mc-Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2010). *Planeación Estratégica: fundamentos y aplicaciones*. (2da Ed.). Mc Graw Hill. México.
- Chicoma, F., Chuquitaibe, M., Preciado, S. Rivas, M. (2017). *Principales factores en la gestión del talento que generan satisfacción laboral en los ejecutivos de atención al cliente de banca personal: Un estudio basado en los bancos BBVA Continental, Interbank y Banco de Crédito del Perú (BCP)* (Tesis de grado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621869/RIVAS_PM.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Daza., J. (2010). Desafíos y recomendaciones a la planeación estratégica en universidades. *Revista Iberoamericana para la Educación, la ciencia y la Cultura (OEI)*, 54(2). Recuperado de <https://rieoei.org/historico/deloslectores/3994Daza.pdf>
- D'Alessio, F. (2008). *El proceso estratégico: un enfoque de gerencia*. Pearson educación de México S.A de C.V. 13° ed.
- Dávila, H. (2016). "Planificación Estratégica y Eficacia en Empresas Operadoras Turísticas del Distrito de Tarapoto. (Tesis de maestría). "Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Díaz, C., Gutiérrez, H., y Amancio, A. (2017). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte*, 9(1), pp. 1973-87.
- Díaz, J., Díaz, M., & Morales, S. (2014). Motivación laboral en trabajadores de empresas formales de la ciudad de Bogotá. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 7(1), pp. 59-77.
- Elbanna., S. (2016). Managers' autonomy, strategic control, organizational politics and strategic planning effectiveness: An empirical investigation into missing

- links in the hotel sector. *Tourism Management*, 52, pp.210-220.
Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0261517715001491>
- Ferreira., M. y Proenca., J. (2015). Strategic planning and organizational effectiveness in social service organizations in Portugal. *Management*, 20 (2), pp. 1-21. Recuperado de https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=221541
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual auto formativo interactivo*. (1° ed.). Huancayo, Perú. Universidad Continental.
- Garbanzo-Vargas, G. (2015). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista Educación*, 40 (1). DOI: 10.15517/revedu.v40i1.22534
- Ghazi, M. (2017). Effects of Organizational Justice and job Motivation on Organizational Citizenship Behavior and its Impact on Taxpayers. *Revista Administração em Diálogo*, 19(supl.).
- González, A. (2014). *Proceso Administrativo*. México: PATRIA.
- Goycoolea., A (2012, 25 de noviembre). Transiciones organizacionales: Administración del cambio. [Presentación en diapositivas]. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/albertogoycoolea/cambio-beckhard-harris-1987>
- Jaramillo., S. Tacuri., L. y Trelles., D. (2018). Planeación estratégica de marketing y su importancia en las empresas. *INNOVA Research Journal*, 3(10.1), pp. 28-41. Recuperado de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3785/3/%E2%80%9CPlaneaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica%20de%20marketing%20y%20su%20importancia%20en%20las%20empresas%E2%80%9D.pdf>
- Mintzberg, H. James., B. Voyer, J. (1997). *El Proceso Estratégico, Conceptos, Contextos y Casos*. Editorial Prentice Hall. Primera Edición, México.

- Hellriegel, D., Jackson, S. y Solcum, J. (2005). *Administración. Un enfoque basado en competencias* (10 Ed.). México: McGraw-Hill de México.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta ed. México, D.F.: McGRAW-HILL Editores.
- Hernández, Z. T., & Martínez, H. T. (2014). *Planeación y control: Una visión integral de la administración*. México D.F: Patria
- Institute for Business Experts (IBEX). (2017). El proceso del desarrollo organizacional. Recuperado de <https://ibexconsulting.mx/el-proceso-del-desarrollo-organizacional/>
- Jácome, C. (2015) *Las competencias laborales y el desarrollo organizacional de los trabajadores de la secretaría nacional de planificación y desarrollo de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. (Tesis de grado). Universidad técnica de Ambato, Ecuador.
- Koontz, Harold, Weihrick Heinz y Cannice Mark. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. (14ª ed.). México: McGraw Hill
- Macías, A. (2019). *Diseño organizacional y su incidencia en la gestión administrativa de la comuna la entrada, Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2017* (Tesis de grado). Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador.
- Margulies., N. y Raia., A. (1972). *Organizational Development: Values, Process and Technology*. Nueva York, McGraw-Hill, p. 5.
- Martínez., J. Silva., K. (2016). *Plan estratégico para mejorar la gestión de la empresa Celestial Touch – Chiclayo*. (Tesis de grado). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5325/Mart%C3%ADnez%20Riogr%C3%ADo%2C%20Jordy%20Gary.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Mendoza, C. & Palacios, M. (2016). *Diseño de un plan estratégico de emprendimiento para el desarrollo organizacional de la empresa de transporte y logística ECUABIENESTAR s.a. de Guayaquil*. (Tesis de Grado). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Mendoza., D. López., D. y Salas., E. (2016). Planificación estratégica de recursos humanos: efectiva forma de identificar necesidades de personal. *Económicas CUC*, 37(1), 61-78. DOI: <http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.15.5.2016.03>
- Naranjo., R. Mesa., M. y Solera., J. (s/f). De la administración por objetivos al control estratégico. *Tecnología en Marcha*. 18(1).
- Osorio., A. (2003). *Planeamiento estratégico*. Editorial INAP, Buenos Aires. Recuperado de http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/inap/20171117042438/pdf_318.pdf
- Quero, Y., Mendoza, F. y Torres, Y. (2014). *Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica*. *Negotium*, 9(27), pp. 22-33.
- Ramírez., C. (2013). La importancia de la estrategia corporativa en el desarrollo del producto: una propuesta. *Pensamiento & Gestión*, 35. Pp.182-205. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832008.pdf>
- Rivera F. y Wilson M. (2014). *Proceso de desarrollo organizacional*. Recuperado de: <https://slideplayer.es/slide/1444664/>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2018) *Administration*. 10 ed. PEARSON EDUCACION. México, 2018. 254pp
- Rodríguez., A. (2019). *Diagnóstico organizacional*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/diagnostico-organizacional/>

- Salazar, M. & Gutiérrez, A. (2016). La motivación laboral en el sector de servicios ¿qué hace que un trabajador realice más de lo que se espera?. *Revista ICE-FEE-UCSG*, 10(4), pp. 7-12.
- Steelcase Global Report. (2016). Engagement and the Global Workplace. Recuperado de: https://cdn2.hubspot.net/hubfs/1822507/2016-WPR/EN/2017-WPR-PDF-360FullReport-EN_.pdf
- Taylor, F. (1971). *Principios de la administración Científica*. México, Herrero Hermanos.
- Thompson, A & Strickland, A. (2012), *Administración Estratégica, conceptos y casos* (11ava ed.). México. McGraw – Hill. (pág. 16).
- Torres, P., Villafán, J. & Álvarez, M. (2016). Planeación estratégica y desarrollo organizacional en instituciones educativas: el estudio de un caso universitario en México. *Revista Iberoamericana de Educación*, 47(2). Recuperado de: <http://148.202.167.116:8080/jspui/handle/123456789/1911>.
- Ucero. J (2011). *Desarrollo organizacional cultura y cambio*. ESIC Editorial. Madrid.
- Universidad Interamericana para el Desarrollo [UNID] (s/f). Desarrollo Organizacional. Recuperado de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdj/ejec/AE/DR/S02/DR02_Lectura.pdf
- Wehrich., H. (2017). *Administración: Una perspectiva global, empresarial y de innovación*. California: Mc Graw Hill.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Operacionalización de la variable

V.1	DIFINICIÓN CONCEPTUAL	DIFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	<p>La planeación Según D'Alessio (2012) Planificar es buscar estrategias que permitan a una organización diseñar un futuro deseado. Usualmente se piensa que esto es aplicable solo a organizaciones privada, cuando es una poderosa herramienta para todo tipo de organización, sea privada o pública.</p>	<p>La valoración del Talento humano en las organizaciones se considera tomando en cuenta su capacidad para el cambio, desempeño laboral, trabajo en equipo, productividad, eficiencia, orientación a logro de los objetivos entre otros, para este se realiza el proceso de planeación estratégico considerando como indicadores planeación, organización, dirección, coordinación, control apoyados en la cultura organizacional, auditoria y liderazgo.</p>	<p>Análisis de la situación</p>	<p>Análisis externo Análisis interno</p>
			<p>Establecimiento de los propósitos</p>	<p>Visión Misión valores</p>
	<p>El proceso estratégico es un conjunto y secuencia de actividades que se usa para alcanzar la visión trazada para la organización, ayudándola a proyectarse en el futuro. Para ello, requiere de un análisis exhaustivo y minucioso del entorno y de la competencia, de tal manera que el</p>		<p>Sistema de objetivos corporativos</p>	<p>Objetivos a largo plazo Objetivos a corto plazo</p>

	<p>estrategia llegue a conocer y comprender los mecanismos del sector, sus mercados y sus participantes, y así poder desarrollar las condiciones internas, previamente analizadas, requeridas para lograr el éxito (D'Alessio, 2012, pág. 27)</p>	<p>Se analizaran los resultados en función de los datos recogidos mediante el cuestionario</p>	<p>Estrategias corporativas</p>	<p>Ámbito global Ámbito local</p>
<p>DESARROLLO ORGANIZACIONAL</p>	<p>Chiavenato (2017) Es el proceso de analizar al talento humano en función a los objetivos de una organización, interrelacionándose con la planeación, la comunicación y toma de decisiones de la empresa considerada como un sistema abierto, en resumidas cuentas, es una respuesta al cambio para adaptarse a tecnología, mercados y metas según el mundo cambiante proyectándose en aumento de la eficacia para el éxito de la empresa y los empleados.(Pág. 361)</p>	<p>Las habilidades son necesarias dentro de las funciones que ejecutan los empleados de las organizaciones, lo que se desea es la calidad en el trabajo, la atención rápidamente del servicio, es preciso darle prioridad al desarrollo profesional y emocional del talento humano, lo que requiere de capacitación y actualización en relaciones al trabajo que realicen, escuchar sus inquietudes.</p>	<p>Recolección y análisis de datos Diagnóstico organizacional Acción de intervención Evaluación y control</p>	<p>Estructura organizacional Estrategias políticas objetivo Situación actual Entorno externo e interno Medio ambiente Intuición Decisión recursos</p>

Anexo 02: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA									
Título: Planeación estratégica y desarrollo organizacional en el área comercial del BBVA Perú, Oficina San Martín de Porres, lima 2020									
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Escala de medicion
¿Qué relación existe entre la planeación estratégica y el desarrollo organizacional en el área comercial del BBVA Perú ubicado en San Martín de Porres, Lima 2020?	Determinar la relación que existe de la planeación estratégica y el desarrollo organizacional en el área comercial del BBVA Perú, oficina San Martín de Porres, Lima 2020.	Existe relación directa entre la planeación estratégica y el desarrollo organizacional en el área comercial del BBVA Perú, oficina San Martín de Porres, Lima 2020.	PLANEACIÓN ESTRATEGICA	D'Alessio (2013) Planificación es buscar estrategias que permitan a una organización diseñar un futuro deseado.. El proceso estratégico es un conjunto y secuencia de actividades que se usa para alcanzar la visión trazada para la organización, ayudándola a proyectarse en el futuro (D' Alessio, 2015, pág. 27)	La valoración del Talento humano en las organizaciones se considera tomando en cuenta su capacidad para el cambio, desempeño laboral, trabajo en equipo, productividad, eficiencia, orientación a logro de los objetivos entre otros, para este se realiza el proceso de planeación estratégico.	Análisis de la situación	Análisis externo	P1	Ordinal Escala de Likert
							Análisis interno	P2	
								P3	
								P4	
								P5	
								P6	
								P7	
						Establecimiento de los propósitos	visión	P8	
							Misión	P9	
								P10	
						Objetivo	P11		
						Sistema de objetivos corporativos	Objetivos a largo plazo	P12	
							Objetivos a corto plazo	P13	
						Estrategias corporativas	Ámbito global	P14	
Ámbito local									

¿Qué relación existe entre el análisis de la situación de la planeación estratégica en el desarrollo organizacional del área comercial de la empresa BBVA Perú, ¿San Martín de Porres, Lima 2020?	Determinar la relación que existe entre la planeación estratégica y el desarrollo organizacional en el área comercial de la empresa BBVA Perú, San Martín de Porres, Lima 2020.	Existe Relación directa entre el análisis de la situación de la planeación estratégica y el desarrollo organizacional del área comercial de la empresa BBVA Perú, San Martín de Porres, Lima, 2020	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Chiavenato (2017) Es el proceso de analizar al talento humano en función a los objetivos de una organización, interrelacionándose con la planeación, la comunicación y toma de decisiones de la empresa. (P 361)	Las habilidades son necesarias dentro de las funciones que ejecutan los empleados de las organizaciones, lo que se desea es la calidad en el trabajo, la atención rápidamente del servicio, es preciso darle prioridad al desarrollo profesional y emocional del talento humano.	Recolección y Análisis de Datos	Estructura organizacional	P15	Ordinal Escala de Likert
							Estrategias	P16	
							Política	P17	
							Objetivos	P18	
						Diagnóstico Organizacional	Situación actual	P19	
							Entorno externo e	P20	
							Interno	P21	
							Medio ambiente	P22	
						Acción de Intervención	Intuición	P23	
							Decisión	P24	
						Evaluación y control	Recursos	P25	

Anexo 03: cuestionario

Planeación estratégica

Ítems	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
Análisis de la situación					
El BBVA en su opinión, realiza una constante evaluación del entorno, considerando en ella la competencia y la demanda externa					
Considera usted que los directivos analizan los resultados de las evaluaciones internas.					
El BBVA realiza un análisis profundo del entorno interno de la organización.					
Establecimiento de los propósitos					
El Gerente define claramente cuál es la visión de la Empresa a seguir.					
Considera usted que el BBVA posee una visión estratégicos muy bien definidos.					
En su opinión, el BBVA considera la satisfacción del cliente como el objetivo principal para ejercer la misión.					
Considera que el BBVA evalúa la calidad y excelencia en sus valores.					
Sistema de objetivos corporativos					
Los directivos del BBVA muestran dominio de los planes y procedimientos de la empresa a largo plazo.					
Para tener claro el plan a largo plazo se tiene que establecer primeros los objetivos de la empresa.					
La gerencia administrativa diseña y cuantifica el futuro de una planeación a corto plazo.					
Un plan de acción a corto plazo se constituye directamente por iniciativas del jefe de área.					

Estrategias corporativas					
La planeación en la organización en el ámbito global está perfectamente alineado con el plan estratégico.					
El gerente de agencia del ámbito local planifica las actividades, locales hacia campañas, meses o fechas de incremento de usuarios.					
En su opinión los directivos de la organización toman decisiones y programan acciones considerando los resultados del ámbito local					

Cuestionario: Desarrollo organizacional

	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
Recolección y Análisis de Datos					
En la oficina del BBVA la estructura organizacional está bien diseñada.					
El BBVA considera estrategias implementadoras para la programación de las tareas diarias a realizar.					
Considera Ud. que la política de la organización es eficiente.					
En la empresa el desarrollo de la organización puede depender de su política para llevar un buen funcionamiento.					
La organización tiene entre sus objetivos realiza un proceso de reclutamiento y selección efectivo.					
Diagnostico Organizacional					
La situación actual de los colaboradores en la empresa muestra un desarrollo ascendente dentro de la organización.					
En el área se establecen procedimientos específicos y se realizan una programación de las actividades laborales del entorno externo e interno.					
La entidad posee un sistema de control para disminuir la contaminación del medio ambiente.					

Acción de Intervención

El jefe de planta diseña un plan de habilidades para conocer la intuición de cada uno de los colaboradores en el ámbito laboral					
---	--	--	--	--	--

El gerente de agencia toma la decisión de aplicar estrategias de crecimiento para mejorar el rendimiento de los empleados.					
--	--	--	--	--	--

Evaluación y control

Los miembros de una organización evalúan la disponibilidad de los recursos frente a una necesidad que se le presenta en el momento.					
---	--	--	--	--	--

En la organización se cuenta con los recursos necesarios para una buena desempeño laboral.					
--	--	--	--	--	--

Re: VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS- INFORME DE INVESTIGACION "PLANEACION ESTRATEGICA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN EL AREA COMERCIAL DEL BBVA PERU, OFICINA SAN MARTIN DE PORRES, LIMA 2020".



MAGALY ERICKA LUNA GAMARRA <mlunag12@ucvvirtual.edu.pe>

Mar 07/07/2020 01:17 AM



Para: Usted

ES APLICABLE en sus dos variables.



Libre de virus. www.avg.com

El lun., 6 jul. 2020 a las 15:21, marylin cunza ramirez (<marilyn_cr@hotmail.com>) escribió:

Estimada Dra. LUNA GAMARRA, MAGALY

Buenas tardes:

Frente a la situación de emergencia mundial en la que nos encontramos a raíz de la pandemia por el COVID 19- Cunza Ramirez Marilyn estudiante del ciclo X de la carrera de administración solicita su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos a utilizar en la investigación denominada **"Planeación estratégica y Desarrollo organización en el área comercial del BBVA Perú, oficina San Martín de Porres, lima 2020"**, lo mismo que adjunto para su revisión bajo juicio de experto.

De ser el caso que usted considere que los instrumentos en cada una de las variables es aplicable solo señale la palabra ES APLICABLE Como respuesta a este correo.

Agradezco su colaboración y dedicación

atte , Marilyn Cunza R.

--

Doctora en Administración
Magíster en Gestión Educativa
Licenciada en Educación
Licenciada en Administración
CLAD 11167

Re: VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS- INFORME DE INVESTIGACION "PLANEACION ESTRATEGICA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN EL AREA COMERCIAL DEL BBVA PERU, OFICINA SAN MARTIN DE PORRES, LIMA 2020".



FANNY ESPERANZA ZAVALA ALFARO <fzavala@ucv.edu.pe>

Lun 22/06/2020 06:11 AM

Para: Usted



VALIDADO

DRA. FANNY ZAVALA ALFARO

SUBE - LIMA | C. 950942945

LIMA NORTE | Av. Alfredo Mendicla 6232, Los Olivos

El mié, 27 may. 2020 a las 21:53, marylin cunza ramirez (<marilyn_cr@hotmail.com>) escribió:

Estimada Lic. FANNY ESPERANZA ZAVALA ALFARO

Buenas noches:

Frente a la situación de emergencia mundial en la que nos encontramos a raíz de la pandemia por el COVID 19- Cunza Ramírez Marilyn estudiante del ciclo X de la carrera de administración solicita su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos a utilizar en la investigación denominada "Planeación estratégica y Desarrollo organización en el área comercial del BBVA Perú, oficina San Martín de Porres, Lima 2020", lo mismo que adjunto para su revisión bajo juicio de experto.

De ser el caso que usted considere que los instrumentos en cada una de las variables es aplicable solo señale la palabra ES APLICABLE Como respuesta a este correo.

Agradezco su colaboración y dedicación

atte, Marilyn Cunza R.

Re: VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS- INFORME DE INVESTIGACION "PLANEACION ESTRATEGICA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN EL AREA COMERCIAL DEL BBVA PERU, OFICINA SAN MARTIN DE PORRES, LIMA 2020".



CARRANZA ESTELA TEODORO <tcarranza@ucv.edu.pe>

Jue 04/06/2020 04:20 PM

Para: Usted



Buenas tardes estimada Marilyn,

Remito lo solicitado

Saludos cordiales

DR. TEODORO CARRANZA ESTELA | Docente Investigador

E.P. Administración | Campus Los Olivos

<https://orcid.org/0000-0002-4752-8072>

Tel.+51 998974763 LIMA -PERÚ



El jue, 4 jun. 2020 a las 15:10, marylin cunza ramirez (<marylyn_cr@hotmail.com>) escribió:

Estimado Doc. TEODORO CARRANZA ESTELA

Buenas Tardes:

Frente a la situación de emergencia mundial en la que nos encontramos a raíz de la pandemia por el COVID 19- Cunza Ramirez Marilyn estudiante del ciclo X de la carrera de administración solicita su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos a utilizar en la investigación denominada "Planeación estratégica y Desarrollo organización en el área comercial del BBVA Perú, oficina San Martín de Porres, lima 2020", lo mismo que adjunto para su revisión bajo juicio de experto.

De ser el caso que usted considere que los instrumentos en cada una de las variables es aplicable solo señale la palabra ES APLICABLE Como respuesta a este correo.

Agradezco su colaboración y dedicación

atte , Marilyn Cunza R.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Planeación Estratégica y Desarrollo organizacional en el área comercial del BBVA Perú, oficina San Martín de Porres, Lima 2020"								
Apellidos y nombres del investigador: Marilyn Liliana Cunza Ramirez								
Apellidos y nombres del experto:								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGERENCIAS	
PLANEACION ESTRATÉGICA	Análisis de la situación	Análisis externo.	El BBVA en su opinión, realiza una constante evaluación del entorno, considerando en ella la competencia y la demanda externa	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S =	X			
		Análisis interno	Considera usted que los directivos analizan los resultados de las evaluaciones internas.		X			
			El BBVA realiza un análisis profundo del entorno interno de la organización.		X			
	Establecimiento de los propósitos	visión	El Gerente define claramente cuál es la visión de la Empresa a seguir.					
			Considera usted que el BBVA posee una visión estratégicos muy bien definidos.		X			
		Misión	En su opinión, el BBVA considera la satisfacción del cliente como el objetivo principal para ejercer la misión.					
			Valores		Considera que el BBVA evalúa la calidad y excelencia en sus valores.	X		
	Sistema de objetivos corporativos	Objetivos a largo plazo	Los directivos del BBVA muestran dominio de los planes y procedimientos de la empresa a largo plazo.		Siempre	X		
			Para tener claro el plan a largo plazo se tiene que establecer primeros los objetivos de la empresa.		X			
			La gerencia administrativa diseña y cuantifica el futuro de una planeación a corto plazo.		X			

		Objetivos a corto plazo	Un plan de acción a corto plazo se constituye directamente por iniciativas del jefe de área.	X		
	Estrategias corporativas	Ámbito global	La planeación en la organización en el ámbito global está perfectamente alineado con el plan estratégico.	X		
		Ámbito local	El gerente de agencia del ámbito local planifica las actividades, locales hacia campañas, meses o fechas de incremento de usuarios.	X		
			En su opinión los directivos de la organización toman decisiones y programan acciones considerando los resultados del ámbito local	X		
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Recolección y Análisis de Datos	Estructura organizacional	En la oficina del BBVA la estructura organizacional está bien diseñada.	X		
		Estrategias	El BBVA considera estrategias implementadoras para la programación de las tareas diarias a realizar.	X		
		Política	Considera Ud. que la política de la organización es eficiente.	X		
			En la empresa el desarrollo de la organización puede depender de su política para llevar un buen funcionamiento.	X		
		Objetivos	La organización tiene entre sus objetivos realiza un proceso de reclutamiento y selección efectivo.	X		
	Diagnostico Organizacional	Situación actual	La situación actual de los colaboradores en la empresa muestra un desarrollo ascendente dentro de la organización.	X		
		Entorno externo e interno	En el área se establecen procedimientos específicos y se realizan una programación de las actividades laborales del entorno externo e interno.	X		
		Medio ambiente	La entidad posee un sistema de control para disminuir la contaminación del medio ambiente.	X		
	Acción de Intervención	Intuición	El jefe de planta diseña un plan de habilidades para conocer la intuición de cada uno de los colaboradores en el ámbito laboral.	X		
		Decisión	El gerente de agencia toma la decisión de aplicar estrategias	X		

			de crecimiento para mejorar el rendimiento de los empleados.			
	Evaluación y control	Recursos	Los miembros de una organización evalúan la disponibilidad de los recursos frente a una necesidad que se le presenta en el momento.	X		
			En la organización se cuenta con los recursos necesarios para una buena desempeño laboral.	X		
	Firma del experto:		Fecha <u>04</u> / <u>06</u> / <u>2020</u>			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

AUTORIZACION DEL BANCO BBVA PERU

Lima, 18 de julio 2020

CARTA DE AUTORIZACION

Yo, Cynthia Zapata Sciolli, con número de DNI 15702187, como representante del banco BBVA Perú, oficina San Martín de Porres, Autorizo que la Srta. Marilyn Lilliana Cunza Ramírez, con número de DNI 47776077, Utilice la información suficiente para su informe de investigación titulado, **"PLANEACIÓN ESTRATEGICA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN EL AREA COMERCIAL DEL BBVA PERU, OFICINA SAN MARTIN DE PORRES, LIMA 2020"**.

Marilyn Lilliana Cunza Ramírez, puede ser uso de la información, como bien sea necesario.

Atentamente

Cynthia zapata Sciolli

DNI 15702187



Cynthia Zapata Sciolli
Su Representante Oficina
Oficina San Martín de Porres