



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Desarrollo organizacional y reclutamiento de taxis en la Empresa  
YAMKHA PERÚ – PIURA 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Anchante Aybar Karla Cecilia ([Orcid.org/0000-0002-4158-6584](https://orcid.org/0000-0002-4158-6584))

Anchante Aybar Magaly Patricia ([Orcid.org/0000-0002-4346-8872](https://orcid.org/0000-0002-4346-8872))

**ASESOR:**

Mg. Henry Infante Takey ([Orcid.org/0000-0003-4798-3991](https://orcid.org/0000-0003-4798-3991))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**Chiclayo – Perú**

**2022**

## Dedicatoria

La presente investigación denominado Desarrollo organizacional y la efectividad de la empresa YAMKHA PERÚ – PIURA 2022, es dedicado a nuestros padres, esposos, hijos y familiares quienes en todo momento nos brindaron su apoyo y soporte para poder cumplir con nuestro propósito.

## Agradecimiento

Nuestro agradecimiento a la Universidad César Vallejo por la formación recibida, a nuestros docentes quienes nos impartieron sus conocimientos para el logro y término de nuestra formación profesional. A todos ellos nuestro agradecimiento.

## INDICE

.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	9
II. MARCO TEÓRICO .....	11
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, Muestra y muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	19
3.5. Procedimientos .....	19
3.6. Método de Análisis de Datos.....	19
3 7. Aspectos éticos .....	20
IV. RESULTADOS .....	21
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES .....	35
VIII. PROPUESTA .....	36
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS .....	0

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de efectividad .....	21
Tabla 2. Nivel de desarrollo organizacional.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 3. Relación entre variables .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 4 Prueba de Normalidad de las variables.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 5 Relación entre el desarrollo organizacional y la efectividad .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 6 Estrategia de desarrollo organizacional.....	26
Tabla 7 Validación de la propuesta .....	30
Tabla 8 Plan de acción.....	40
Tabla 09 Financiamiento .....	44
Tabla 10 Cronograma .....	44

## Índice de figuras

Figura 1. Nivel de Efectividad.....	21
Figura 2. Nivel de Desarrollo Organizacional .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Figura 3. Diagrama de dispersión .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Figura 4: Organigrama Propuesto .....	38

## Resumen

La presente investigación, tiene como objetivo general Determinar la relación entre el desarrollo organizacional y la efectividad de la empresa en estudio, siendo sus variables Desarrollo Organizacional (DO) y efectividad, el tipo de estudio fue de enfoque cuantitativo descriptivo, de diseño no experimental, se utilizó un muestreo modelo probabilístico intencional por conveniencia de las investigadoras, la muestra estuvo compuesta por 62 conductores y para ello se utilizó como instrumento un cuestionario, obteniendo como resultado un nivel bajo de efectividad, se realizó un análisis por dimensiones obteniendo como hallazgo un nivel bajo en las dimensiones eficiencia, eficacia, flexibilidad, y estrategias. Se logró diseñar la propuesta en base a las teorías de Hernández et al., (2011) y la teoría de Guizar (2013), estableciendo un conjunto de 09 estrategias y acciones para optimizar la efectividad de la empresa YAMKHA PERÚ.

*Palabras clave:* Desarrollo Organizacional, Efectividad, Optimización, Clientes.

## Abstract

The general objective of this research is to propose an organizational development strategy to optimize the effectiveness of the company under study, its variables being Organizational Development (OD) and effectiveness, the type of study was a descriptive quantitative approach, non-experimental design, an intentional probabilistic sampling model was used for the convenience of the researchers, the sample was composed of 62 drivers and for this a questionnaire was used as an instrument, obtaining as a result a low level of effectiveness, an analysis was carried out by dimensions obtaining as a finding a level low in the dimensions efficiency, effectiveness, flexibility, and strategies. It was possible to design the proposal based on the theories of Hernández et al., (2011) and the theory of Guizar (2013), establishing a set of 09 strategies and actions to optimize the effectiveness of the company YAMKHA PERU.

*Keywords: Organizational Development, Effectiveness, Optimization, Custo*



## I. INTRODUCCIÓN

En el mundo actual, las empresas abordan una intensa competencia relacionada tanto en el contexto internacional como nacional, el desarrollo organizacional, constituye un instrumento basado en la excelencia para lograr un cambio con mayor eficiencia y efectividad. A su vez sostiene que DO ayuda en el sistema para el conocimiento de las conductas, para el desarrollo y planificación de las formas, componentes y procesos de toda empresa, con la finalidad de una mejor efectividad. (Hernández, et al.,2011).

Es fundamental que toda organización y sus integrantes mejoren cada día haciendo y planeando procesos diferentes para adecuarse a los nuevos contextos del entorno, en este sentido Arias (2001), sostiene que los antiguos paradigmas se han dejado atrás y esto trae consigo una corriente donde se analiza y evalúa a la organización críticamente, donde se prioriza a la persona. A su vez Arias (2001): refiere “[...] que existen aspectos nuevos y criterios de cambio, como DO, que media el resarcimiento y el desarrollo óptimo del recurso humano en la organización” (p. 162). En ese punto Garbanzo-Vargas (2016), menciona que se ha dejado en pos paradigmas tradicionales dando término a nuevas concepciones sustentadas en un guía de organizaciones inteligentes, es decir lograr que éstas se encuentren en un continuo aprendizaje, dotadas de una visión sistémica e innovadora, donde se desarrolle de forma acertada en el competente contexto social. Es necesario que las organizaciones alcancen los retos de la sociedad y desarrollen espacios de cambio para el logro de la efectividad y calidad con mejores oportunidades para la empresa y la sociedad. (Hernández et. al.,2011)

El DO es una habilidad apropiadamente planeada y de efecto futuro, sirve para interpretar, cambiar y desplegar al trabajador con la finalidad de obtener la firmeza, donde se inicia en las ciencias de la conducta (Hellriegel et.al., 2005). A su vez, Sánchez (2017), sostiene que DO está centrado en el lado de la empresa, basado en valores, actitudes, relaciones y clima organizacional, es decir el centro es la persona donde la empresa propone el trabajo en base a aspectos importantes que prioriza en la organización. En tanto, Reyna (2020), sostiene que la diferenciación es cuando la empresa desempeña una sola acción que genere valor, en tanto la empresa deberá enfocarse en crear actividades de valor que repercuten en las organizaciones.

En el contexto internacional una investigación realizada por la informadora estadounidense Insight relacionado a las organizaciones que cambian la naturaleza de los negocios en estos tiempos donde se centra Netflix en el primer lugar del ranking, inició distribuyendo DVD por correo, luego se convirtió en el proveedor líder de contenido por streaming y proveedor de contenido propio. (BBC-NEWS Mundo, 2019).

A nivel nacional las empresas enfrentan diversos problemas como es el cambio que han tenido que hacer por efectos de la pandemia Covid 19, se han transformado y han pasado de lo tradicional para adaptarse a la era de las tecnologías, mejorando la atención al cliente para lograr centrarse en una empresa de innovación y tecnologías, es así como las organizaciones peruanas han invertido para apoyarse de los chatbots o llamados asistentes virtuales donde se hace uso de la inteligencia artificial en su desarrollo de reglas. A fines del presente año es posible que logre un 70% de empresas utilicen este sistema. Sarmiento (2022), Practice Country Lead de Baufest Perú, refiere que se pretende integrar los chatbots con servicios cognitivos y de Procesamiento del Lenguaje Natural (NLP), lo cual les permitirá identificar el contexto donde se desarrollen e interactúen, es así como las organizaciones peruanas siguen transformándose. Por lo cual lograr una relación de confianza con una persona u organización es necesario conocerla detalladamente. (Reyna & Sánchez, 2019)

En el contexto local, las empresas también se han adaptado al cambio pero a menor ritmo, tal es el caso de la empresa de taxis YAMKHA Perú, que es una empresa reclutadora de administración de taxis, donde se selecciona a conductores profesionales que cuenten con la documentación en regla para el transporte público, sin embargo existen problemas con los conductores y la organización de la empresa, se observa falta de liderazgo y poca identificación de los conductores al momento de realizar su servicio, además se carece de un manual de organización y funciones, falta una programación adecuada en las unidades móviles, ya que el proceso es de forma manual, así como escasa publicidad de la empresa, tanto en redes como medios sociales.

Asimismo, en la investigación de define la formulación del problema ¿De qué manera el desarrollo organizacional se relaciona con la efectividad de la empresa YAMKHA PERÚ.?, la investigación presenta una justificación en el aspecto

teórico, es importante, ya que la teoría planteada es un elemento relevante como fundamento del estudio, metodológicamente es importante, porque se diseña una propuesta que permitirá solucionar la problemática determinada, y de forma práctica responde a una investigación propositiva y de corte transversal que servirá de guía para los futuros profesionales que desean tomar como referencia el estudio realizado, así mismo se definen los objetivos, tanto el objetivo general Determinar el desarrollo organizacional y la efectividad de la empresa YAMKHA PERÚ, y los objetivos específicos (1) Determinar el nivel de efectividad de la empresa YAMKHA PERÚ, (2) Determinar el nivel de Desarrollo Organizacional de la empresa YAMKHA PERÚ, (3) Determinar la relación entre las dimensiones de desarrollo organizacional y la efectividad de la empresa YAMKHA PERÚ (4) Determinar la relación entre el desarrollo organizacional y la efectividad de la empresa YAMKHA PERÚ (5) Diseñar la propuesta de estrategia de desarrollo organizacional para optimizar la efectividad de la empresa YAMKHA PERÚ. (6) Validar la propuesta de estrategia de desarrollo organizacional para optimizar la efectividad de la empresa YAMKHA PERÚ. Asimismo, se plantea la hipótesis, Hi: La estrategia de desarrollo organizacional se relaciona significativamente con la efectividad de la empresa YAMKHA PERÚ y la Ho: La estrategia de desarrollo organizacional no se relaciona significativamente con la efectividad de la empresa YAMKHA PERÚ.

## **II. MARCO TEÓRICO**

De los estudios revisados se han elegido a los más relevantes para sustento del presente estudio, tanto a nivel internacional y nacional, tal es la investigación donde prioriza el desarrollo organizacional en las empresas familiares, caso particular de la empresa AVPSA, realizada en México por Benavides, Manzano, & Aragón (2017), quienes investigaron un valor al desarrollo organizacional en las organizaciones familiares, donde se propone la mejora de la organización de las empresas familiares por medio del DO sustentado en modelos de intervención para el cambio, el estudio responde a un tipo mixto, el método fue deductivo, la muestra abordada estuvo conformada por 50 clientes, como conclusión se desarrolló el Plan de Desarrollo Organizacional mediante un análisis para la empresa con énfasis en cultura, estructura y clima organizacional

a su vez se analizó la satisfacción del cliente. En el estudio realizado por Pérez, (2018), denominada Desarrollo Organizacional realizada en México, sostiene como instrumento de planeación estratégica a un programa de desarrollo institucional, y el manual de organización, como instrumento de planeación operativa, se concluye lo importante de las organizaciones es el logro de solucionar sus problemas a través de una estructura formal y racional. En tanto el DO los procesos planeados que desarrollan conductas y otorgan respuestas a los cambios de las instituciones, siendo responsabilidad de la Dirección de la organización lograr acertadamente sus acciones en bien de la organización. A su vez el artículo científico realizado en Ecuador por Viteri y Franco (2022), El desarrollo organizacional a través del talento humano, define que el DO es un aspecto muy importante para las organizaciones, más aún cuando está ligado al talento humano, la investigación responde al tipo de investigación bibliográfica-documental, se revisaron revistas, artículos, teorías, enfoques para adquirir información necesaria, donde los resultados abordaron diferentes modelos para tener en cuenta relacionado al DO, por lo cual denota que DO es un instrumento que permite a las organizaciones adecuarse a cambios y resolución de problemas utilizando estrategias claras y precisas que van relacionados con el talento humano. En tanto el artículo publicado en Colombia por Ortiz - Gutiérrez, et. al., (2021), denominado Teoría del desarrollo organizacional: Ineficiencia laboral y organizativa, donde se analizó la teoría del DO, en la empresa Bavaria, el enfoque del estudio fue cualitativo, para ello se utilizaron técnicas documentales, que refieren a códigos y normas del empleado, se utilizó un instrumento para el diagnóstico de la satisfacción de clientes, los autores sostienen que el DO es una mezcla de ciencia y arte, donde concluyen que el DO es una herramienta eficaz para las empresas.

Asimismo, Samana (2019), quien realizó un estudio sobre la gestión del conocimiento y desarrollo organizacional para Mambrino S.A.C, en Lima, el objetivo general planteado fue la relación entre gestión del conocimiento y DO, siendo un estudio de tipo descriptivo correlacional, conformado por una muestra de 60 colaboradores, los resultados arrojaron la relación directa que existe entre las variables de estudio, así como mejores soluciones para la empresa. Otra de las investigaciones es la planteada por Liceta y Rache (2019), quienes plantean un estudio basado en el Liderazgo transformacional y DO de los trabajadores de

la empresa de Transportes Unidos Chama S.A Villa el Salvador, donde determinan la relación entre las variables, el estudio fue descriptivo correlacional transversal, diseño no experimental, con un muestreo aleatorio simple conformada la muestra contó con 70 colaboradores, los resultados demuestran una correlación positiva muy alta entre las variables de estudio. Otras de las investigaciones fue Abregu y Cardenas (2019), donde analizaron la relación entre el liderazgo transformacional y el DO en la empresa Mariant Catering, establece un estudio experimental, transversal y diseño descriptivo correlacional, la muestra aborda a 40 trabajadores, los hallazgos permitieron establecer una correlación directa, de nivel moderado, a su vez la investigación realizada por Andrade y Nestares (2019), donde el estudio pretende analizar la satisfacción de las necesidades financieras, se plantea como objetivo conocer cómo se relaciona la dirección de personas con el DO en la COOPAC, la investigación fue básica, tipo descriptivo correlacional, diseño transversal descriptivo, la muestra la formaron 44 trabajadores, donde concluye que existe relación positiva entre habilidades directivas y DO.

Las teorías que sustentan la presente investigación, describen las variables a investigar, en tanto se define a Desarrollo Organizacional (DO) en el correr de los años se ha venido investigando y analizando para corroborar que toda empresa podría desaparecer del mercado si no cuenta con fortalezas, conocimientos, innovación y creatividad, por lo que es muy conveniente desarrollar y superar los retos que se plantean y logran en bien de la organización. El DO es considerado como una estrategia de cambio, cuya finalidad es solucionar diferentes problemas que enfrentan las organizaciones; orientando el cambio a eliminar una situación que no satisface planificando una serie de acciones y estrategias para alcanzar respuestas positivas en las empresas. (Hernández, J., Gallarzo, M., Espinoza, J. p. 6, 2011).

PA su vez el DO, se ha convertido en el instrumento por excelencia para el cambio

Pretende desarrollar en las organizaciones una eficiencia tanto nacional e internacional. (Hernández et al, 2011).

Según Chiavenato, (2001), DO es un esfuerzo que podría ocurrir a un largo plazo siendo apoyado por la alta gerencia donde se busca mejorar los procesos y brindar solución a los problemas de la organización, mediante un diagnóstico

oportuno, y la administración de la cultura organizacional. En los tiempos actuales, los cuales hemos asumido con mayor compromiso y responsabilidad en las organizaciones el DO es considerado un proceso donde la organización va evaluar las conductas, los valores, las creencias y las actitudes de los colaboradores donde se pretende mejorar la resistencia al cambio; con la finalidad de tomar acciones de mejora en la cultura organizacional para alcanzar altos niveles de productividad y eficiencia. (Hernández et al, 2011)

Según Sánchez, (2009) el DO presume referirse al pensamiento administrativo desde sus inicios, siendo un concepto dinámico, valorado en la cultura organizacional y el cambio.

El DO, está formado por términos importantes Desarrollo y Organización, los cuales se interpretan de tal forma que “desarrollo” implica perfección, “crecimiento”, acrecentar un conjunto de personas y una organización; a su vez organización se entiende como la acción de disponer, organizar, coordinar las actividades de todos los involucrados en la empresa, así como la elaboración de las metas, fines y objetivos que persigue la misma. (Sánchez, p. 245, 2009)

El DO sustentado los objetivos estratégicos, buscará solucionar modelos organizacionales que coadyuven al logro empresarial sostenible y se desarrolle una inteligencia analítica de negocios para la optimización de las competencias, habilidades y destrezas del recurso humano, donde la cultura de las organizaciones promueva permutaciones y enfoques en el logro de desafíos estratégicos. (Wirtenberg, 2007)

Las dimensiones del Desarrollo Organizacional que se consideraran en el estudio se describen teniendo en cuenta a Guízar, (2013), Intervención tecno estructural, la cual comprende la diferenciación e integración, diseño estructural, organización colateral y diseño del trabajo. (Guízar, 2013 p. 194)

Intervenciones de RR HH, objetivos en niveles que van desde los globales hasta los que competen a cada persona. (Guízar, 2013 p. 230)

Intervenciones estratégicas, cambio estratégico donde importa el esfuerzo de integración de las intervenciones estratégicas. (Guízar, 2013 p. 296).

En tal sentido, se define a la Efectividad, como el grado de congruencia entre los objetivos de una empresa y los resultados que se obtienen. (Somoza, 2019), asimismo Kinicki (2003) sostiene que el logro de objetivos, funcionamiento, recursos y satisfacción del personal deben mantenerse en equilibrio (p.56).

Según Fernández – Ríos y Sánchez (1997) indican que efectividad es productividad, éxito, competitividad y excelencia. A su vez Covey relacional con el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia, entre la producción y la capacidad de producción. A su vez, es el total de las valoraciones de los resultados de la organización. (Fuentes, 2012, p. 51). Según Cameron, (1981), indica que la efectividad y eficiencia son dos términos diferentes, donde una organización podría ser eficiente pero no efectiva. En tanto la efectividad es diferenciada por las etapas de vida de la organización, la relación con diferentes grupos, el nivel de análisis que se utilice y sus relaciones complejas entre dimensiones (Cameron, 1978).

En toda organización se cuenta con criterios de efectividad, criterios perceptivos recogidos por los miembros de la organización a través de instrumentos como cuestionarios y/o encuestas. (García, 1989)

Los Modelos de Efectividad Organizacional, considerados para el presente estudio son propuestos por García (1988), (a) *Modelo de objetivos*, Lo cual indica que una organización posee identificación de objetivos y permite medir el grado de progreso para el logro de objetivos. Una organización será efectiva cuando sus resultados se encuentren cerca a sus objetivos. Es importante contar con objetivos claros. (b) *Modelo de recursos* (Yuchtman y Seashore, 1967). La efectividad organizacional es una escasa y valiosa que imposibilita mantener el funcionamiento de la organización. (c) *Modelo de procesos internos* (Pfeffner, 1977; Steers, 1977). Como dice Steers la efectividad podría medirse en términos de procesos en lugar de estados finales. Una organización efectiva es aquella que no tiene tensiones internas, donde sus miembros están completamente integrados en el sistema, donde la comunicación es fluida tanto horizontal como verticalmente. (d) *Modelo de satisfacción* (Dunhan y Smith, 1985, Cannolly, Conlon y Deutsch, 1980). Este modelo define la efectividad como el grado de una organización por lograr responder satisfactoriamente a las demandas y expectativas de sus pares estratégicos, entendiendo aquellos que tienen una importancia vital para la organización trabajadores, clientes, usuarios, accionistas. (e) *Función social*. Parsons (1960), Si una organización realiza acciones de alguna manera costosa para la sociedad, esa organización no será efectiva. Las dimensiones de la efectividad, a considerar en el presente estudio quedan definidas como Eficiencia, se refiere a la eficacia y rentabilidad de la

organización. Eficacia, cuando se refiere a la Mejora de la productividad. Flexibilidad, que es la forma donde la empresa toma la decisión de cambiar sus procesos en bien de la organización. Y estrategias para el logro de metas y objetivos a largo plazo, siendo los principales programas de acción necesarios para alcanzar dichos objetivos desplegando los recursos necesarios para tal fin. (Hax, 2004, p.25).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Enfoque**

Enfoque cuantitativo, donde a partir del cuestionario permitió obtener resultados numéricos para interpretarlos en relación a la variable de estudio. Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), este enfoque se utiliza para recolectar datos numéricos y probar la hipótesis teniendo en cuenta un análisis estadístico. (p. 4)

##### **3.1.2 Tipo**

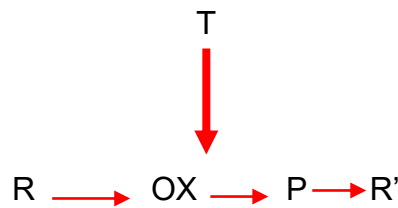
Según Hernández et. al. (2014), los estudios descriptivos especifican propiedades y características de los fenómenos que se analizan.

##### **3.1.3 Diseño**

El diseño del estudio corresponde a un diseño no experimental, donde Hernández et. al. (2014), sostienen que es una investigación que se realiza donde no se manipularan las variables de estudio. A su vez es transversal porque se realizará el estudio en un solo momento, en un único momento.



El diseño del estudio responde al siguiente esquema:



Donde:

T= Teoría fundamentada

R= Realidad observada. (Actual Nivel de Efectividad de la empresa)

OX= Análisis de la realidad (Diagnostico de la efectividad de la empresa)

P= Propuesta (Estrategia de Desarrollo Organizacional)

R'= Realidad esperada. (Mejorar de la efectividad de la empresa)

### 3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente

Definición Conceptual

Desarrollo Organizacional

Instrumento por excelencia para el cambio pues busca lograr una mayor eficiencia organizacional, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia en los ámbitos nacional e internacional. (Hernández, et al, 2011).

Dimensiones:

- Intervención tecno estructural, la cual comprende la diferenciación e integración, diseño estructural, organización colateral y diseño del trabajo. (Guízar, 2013, p. 194)
- Intervenciones de RR HH: objetivos en niveles que van desde los globales hasta los que competen a cada persona. (Guízar, 2013, p. 230)
- Intervenciones estratégicas: cambio estratégico significa un importante esfuerzo de integración de las intervenciones estratégicas. (Guízar, 2013 p. 296).

Variable Dependiente

Definición Conceptual

## Efectividad

Grado de congruencia entre los objetivos de una empresa y los resultados que se obtienen. (Somoza, 2019).

Dimensiones:

- Eficiencia, Se refiere a la eficacia y rentabilidad de la organización. Eficacia, cuando se refiere a la Mejora de la productividad.
- Flexibilidad, que es la forma donde la empresa toma la decisión de cambiar sus procesos en bien de la organización.
- Estrategias, para alcanzar metas y objetivos a largo plazo.

### 3.3. Población, Muestra y muestreo

#### Población

Una población se refiere al conjunto de elementos que conforman la unidad de análisis. Baptista (2018), sostiene que cuando la población es pequeña estudia a todos los miembros que la conforman.

La población del estudio estuvo conformada por 62 choferes.

#### Unidad de análisis

Estará constituida por los conductores o choferes de la empresa YAMKHA PERÚ.

#### Criterios de Inclusión

Corresponde la unidad de análisis que fue analizada en el presente estudio, es decir choferes que cumplan con los documentos en regla para administrar su unidad dentro del Centro Comercial.

#### Criterios de exclusión

Choferes que no cumplan con los documentos necesarios para administrar su unidad dentro del Centro Comercial.

#### Muestra

Se refiere a parte de la población, pero al ser pequeña se considerará un muestreo no probabilístico intencional donde todos los elementos de la

población lo conforman, es decir se consideró a una muestra equivalente a 62 choferes.

#### Muestreo

El muestreo es la herramienta a través de la cual se selecciona a los sujetos de estudio, en el presente estudio se utilizó un modelo probabilístico intencional por conveniencia de las investigadoras.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Técnicas

Según Hernández et al. (2014), las técnicas corresponden a la recolección de los datos necesarios de los sujetos de estudio. Por lo cual se utilizó la encuesta y el análisis de documentos.

#### Instrumentos

Según Hernández et al. (2014), los instrumentos son los recursos que el investigador utiliza para registrar la información pertinente de los sujetos de estudio. Para el estudio a realizar se ha considerado el cuestionario de efectividad.

### 3.5. Procedimientos

Los procedimientos realizados fueron:

Se contó con la carta de autorización del gerente de la empresa YAMKHA PERÚ.

Se realizó el recojo de información utilizando los instrumentos aplicados. Los datos obtenidos se procesaron a través del software SPSS y representados en tablas y gráficos se utilizó la hoja de cálculo Ms Excel. Los resultados obtenidos fueron interpretados y analizados teniendo en cuenta los objetivos planteados.

### 3.6. Método de Análisis de Datos

Se basa en realizar un proceso de planificación de carácter epistemológico, así como teórico metodológico, donde el conjunto de

datos es analizado con la finalidad de obtener conclusiones acertadas para la toma de decisiones en la organización.

En el estudio se utilizó el método de análisis descriptivo, y la estadística descriptiva demostrados en las tablas de frecuencia y gráficos descriptivos.

### 3.7. Aspectos éticos

Consentimiento Informado, se cuenta con el consentimiento de los sujetos de estudio para la realización de la investigación.

Confidencialidad de la Información, se mantuvo en todo momento la información en absoluta reserva sólo para los fines académicos del presente estudio.

Veracidad de los datos, se mantuvo en todo momento la verdad y veracidad de los hechos obtenidos en la investigación a realizar.

#### IV. RESULTADOS

En el presente capítulo, se enmarca los resultados obtenidos según los objetivos planteados:

Determinar el nivel de efectividad de la empresa YAMKHA PERÚ.

Tabla 1.

		<i>Nivel de Efectividad</i>	
		N°	%
D1. Eficiencia	Bajo	56	90.3
	Medio	6	9.7
	Alto	0	0.0
D2. Eficacia	Bajo	46	74.2
	Medio	16	25.8
	Alto	0	0.0
D3. Flexibilidad	Bajo	55	88.7
	Medio	7	11.3
	Alto	0	0.0
D4. Estrategias	Bajo	52	83.9
	Medio	10	16.1
	Alto	0	0.0
Efectividad	Bajo	61	98.4
	Medio	1	1.6
	Alto	0	0
Total		62	100.0

Nota: Se aprecia el nivel de efectividad.

Fuente: Base de Datos

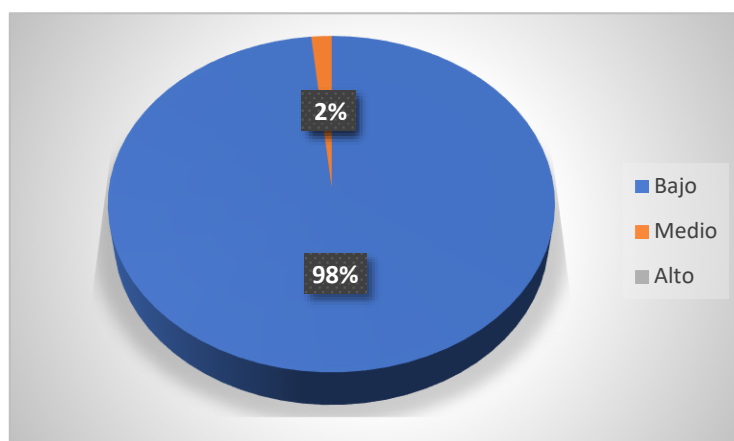


Figura 1. Nivel de Efectividad

Fuente: Base de datos obtenidos del cuestionario.

Los resultados obtenidos en la tabla 1 y figura 1 muestran que el valor del nivel organizacional respecto a los trabajadores encuestados arroja un nivel bajo de efectividad equivalente al 98.4% del total de trabajadores encuestados en la empresa YAMKHA PERÚ, lo que quiere decir que existe una carencia entre los objetivos de la empresa y los resultados que se obtienen. A su vez en la dimensión eficiencia se observa un nivel bajo del 90.3% del total de encuestados, en la dimensión eficacia se observa un nivel bajo del 74.2%, en la dimensión flexibilidad un nivel bajo lo que equivale al 88.7%, y en la dimensión estrategias un nivel bajo del 83.9%.

Determinar el nivel del desarrollo organizacional de la empresa YAMKHA PERÚ

Tabla 2.

Nivel de Desarrollo Organizacional			
		Nº	%
D1. Tecno estructural	Bajo	12	19.4
	Medio	50	80.6
	Alto	0	0.0
D2. Recursos Humanos	Bajo	62	100.0
	Medio	0	0.0
	Alto	0	0.0
D3. I. Estrategias	Bajo	18	29.0
	Medio	44	71.0
	Alto	0	0.0
Desarrollo Organizacional	Bajo	0	0.0
	Medio	62	100.0
	Alto	0	0.0
Total		62	100.0

Nota: Se aprecia el nivel de desarrollo organizacional.  
Fuente: Base de Datos.

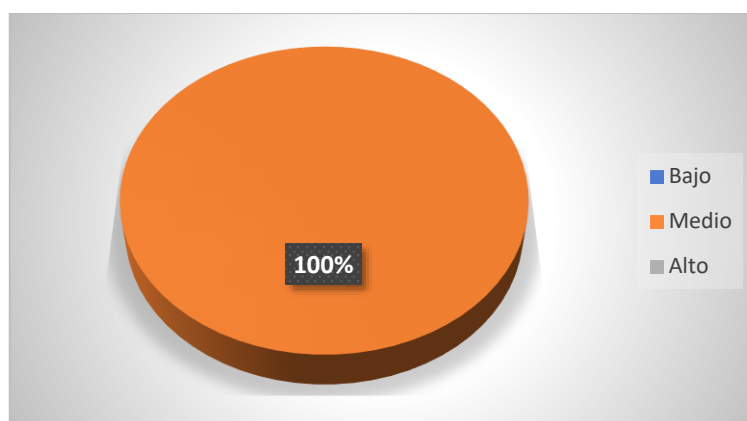


Figura 2. Nivel de Desarrollo Organizacional.  
Fuente: Base de datos obtenidos del cuestionario.

En la tabla 2 y figura 2, se demuestra que el 100% de los colaboradores de la empresa YAMKHA PERÚ, evidencian un nivel de desarrollo organizacional en un nivel medio; Respecto a la dimensión tecno estructural el 80.6% de colaboradores muestran un nivel medio y no se encuentra a nadie en nivel alto; En recursos humanos el 100% de colaboradores indican un nivel bajo y en intervenciones de estrategias el 71% muestran un nivel medio y sólo el 27.4% un nivel bajo.

Determinar la relación entre las dimensiones de desarrollo organizacional y la efectividad de la empresa YAMKHA PERÚ

Tabla 3

Relación entre las dimensiones de desarrollo organizacional y la efectividad de la empresa YAMKHA PERÚ

			Efectividad
Rho de Spearman	D1 -TECNO ESTRUCTURAL	Coeficiente de correlación	,008
		Sig. (bilateral)	,951
		N	62
	D2 -RECURSOS HUMANOS	Coeficiente de correlación	,353**
		Sig. (bilateral)	,005
		N	62
	D3- I. ESTRATEGICAS	Coeficiente de correlación	,394**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	62
Efectividad		Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	62

Nota: Se aprecia la relación entre las dimensiones de desarrollo organizacional y la efectividad de la empresa.

Fuente: Base de Datos.

En la tabla 3, se verifica que las dimensiones recursos humanos y la intervención de estrategias, si se relacionan significativamente ( $Sig < 0.05$ ), con la efectividad; encontrándose un coeficiente Rho de Spearman de 0.353 y 0.394, indicando en cada caso una relación directa con bajo grado; Así mismo se refleja que al

mejorar recursos humanos, se eleva la efectividad y al aumentar las intervenciones estratégicas aumenta la efectividad . En el caso de la dimensión Tecno estructural y la efectividad, se observa un coeficiente Rho de Spearman de 0.008, indicando que no hay relación significativa..

### Prueba de normalidad para la hipótesis

Ho: Los datos presentan una distribución normal

H1: Los datos no presentan una distribución normal

Tabla 4

Prueba de Normalidad del desarrollo organizacional y la efectividad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desarrollo organizacional	,131	62	,010	,971	62	,155
Efectividad	,171	62	,000	,908	62	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov ( $n > 50$ ), se observa que las variables desarrollo organizacional y efectividad, no siguen una distribución normal ( $Sig < 0.05$ ), concluyendo que el análisis de relación de variables se realizará con el coeficiente de correlación Rho de spearman.

Determinar la relación entre el desarrollo organizacional y la efectividad de la empresa YAMKHA PERÚ

Tabla 5

Relación entre el desarrollo organizacional y la efectividad de la empresa YAMKHA PERÚ.



		Desarrollo organizacional		Efectividad
		I		
Rho de Spearman	Desarrollo organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,358**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	62	62
	Efectividad	Coeficiente de correlación	,358**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	62	62

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

En la tabla 5, se comprueba que existe relación directa significativa (Sig.<0.05), en bajo grado, entre el desarrollo organizacional y la efectividad de la empresa, encontrándose un coeficiente Rho de Spearman de 0.358. Indicando que, a mejor desarrollo organizacional, mejor es la efectividad.

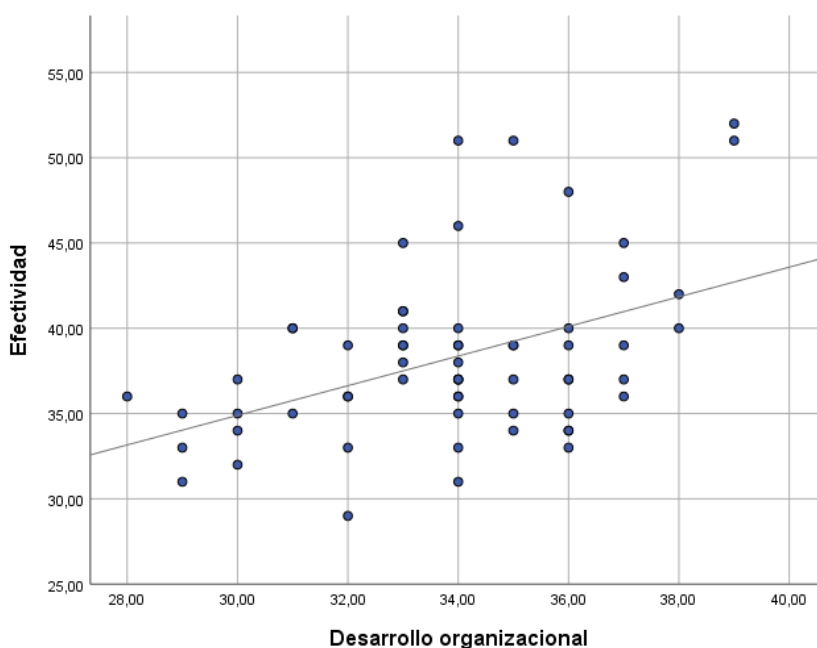


Figura 3. Diagrama de dispersión del desarrollo organizacional y la efectividad de la empresa YAMKHA PERÚ.

De la figura 3, se aprecia la tendencia directa entre la relación del desarrollo organizacional y la efectividad.

Tabla 6: Estrategia de desarrollo organizacional para optimizar la efectividad de la empresa YAMKHA PERÚ

Estrategias	Objetivo	Actividad	Recursos y Materiales	Responsable
<b><i>Estrategia 1: Plan de reclutamiento</i></b>	<b><i>de</i></b> Establecer un Plan de Reclutamiento para conductores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El área de RRHH será la encargada de generar el plan de reclutamiento para la selección de conductores.</li> <li>• La persona encargada deberá informar a los conductores seleccionados sobre su presentación y aspecto formal en el centro comercial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avisos on line.</li> <li>• Internet</li> </ul>	Karla Anchante
<b><i>Estrategia 2: Reglamento Interno</i></b>	Elaborar un Reglamento interno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El área de RRHH será la encargada de elaborar el reglamento interno para el personal de la empresa.</li> <li>• La persona encargada deberá dar a conocer a los conductores las normas indicadas en el reglamento interno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet</li> <li>• E-mail</li> </ul>	Karla Anchante

<b>Estrategia 3: Automatización del Control Documentario.</b>	Automatizar la documentación de los conductores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El área encargada será Control y Mantenimiento, deberá automatizar la documentación de los conductores.</li> <li>• La persona encargada deberá crear un cuadro de mando para dicho control.</li> <li>• Posteriormente se implementará un sistema automatizado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet</li> <li>• Hoja de Cálculo Excel</li> </ul>	Magaly Anchante
<b>Estrategia 4: Cartilla de pagos del mes.</b>	Automatizar los pagos del mes de cada conductor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El área de Contabilidad y Finanzas deberá designar a la persona responsable de automatizar dicha información.</li> <li>• La persona encargada deberá crear una cartilla de pagos digital la cual deberá mantener actualizada diariamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet</li> <li>• Hoja de Cálculo Excel</li> </ul>	Magaly Anchante
<b>Estrategia 5: Libro de Reclamaciones digital.</b>	Establecer el Libro de Reclamaciones on line.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El área de RRHH será responsable de controlar y solucionar las quejas presentadas en el libro de reclamaciones.</li> <li>• La persona encargada deberá atender y responder a dichos reclamos oportunamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet</li> <li>• E-mail</li> </ul>	Karla Anchante

<b>Estrategia 5: Whats Corporativo</b>	<b>App</b>	Implementar un WhatsApp corporativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El área responsable será el área de control de operaciones.</li> <li>• Designar a la persona responsable para el manejo del WhatsApp.</li> <li>• La persona encargada deberá comunicarse con los conductores y llevar a cabo el control de la recaudación diaria, abonos diarios, control de vales de consumo, coordinaciones con el personal, control de entrada y salida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• WhatsApp</li> <li>• Internet.</li> </ul>	Karla Anchante
<b>Estrategia 6: Plan de activaciones</b>		Motivar a los clientes para tomar el servicio de taxi. Captar nuevos clientes. Generar impacto en el servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El área responsable será Marketing y Publicidad.</li> <li>• Establecer un plan de activaciones en fechas estratégicas como día de los enamorados, día de la madre, día del padre, fiestas patrias, día del criollismo, navidad.</li> <li>• Crear la ruleta ganadora con vales de descuentos o suvenirs de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión en Facebook</li> <li>• Activaciones físicas</li> <li>• Internet.</li> </ul>	Magaly Anchante
<b>Estrategia 7: Habilidades Blandas al cliente interno.</b>		Impulsar el fortalecimiento de la confianza, motivación del cliente interno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar los perfiles del conductor.</li> <li>• Taller de capacitación de empoderamiento personal.</li> <li>• Generar confianza entre el conductor y la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet</li> <li>• Zoom</li> <li>• WhatsApp</li> <li>• Capacidad or</li> <li>• Presentación en ppt.</li> </ul>	Karla Anchante

<b>Estrategia 8: Capacitaciones al cliente interno.</b>	Realizar capacitaciones permanentes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El área de RRHH será la responsable de realizar las capacitaciones al cliente interno.</li> <li>• Elaborar un plan de capacitaciones a los conductores sobre temas necesarios para la realización de su trabajo como, atención al cliente, atención preferencial, libro de reclamaciones, clientes conflictivos, salud ocupacional, objetos perdidos, entre otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet</li> <li>• Datos del Cliente.</li> </ul>	Karla Anchante
<b>Estrategia 9: Comunicación</b>	Diseñar la Página web y Actualizar Facebook	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El área de marketing y publicidad será responsable de mejorar el proceso de comunicación entre los clientes externos.</li> <li>• Diseñar perfiles en Facebook con la finalidad de comunicar el servicio de la empresa y sus promociones.</li> <li>• Diseñar la página web de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet</li> <li>• Facebook</li> <li>• Desarrollador web.</li> </ul>	Magaly Anchante

Nota: Elaboración propia.

Validar la propuesta de estrategia de desarrollo organizacional para optimizar la efectividad de la empresa YAMKHA PERÚ.

*Tabla 1.* Validación de la Propuesta por Juicio de Expertos

<b>Expertos de Juicio</b>	<b>Valoración</b>
<b>Lic. Burgos Valera Juan Carlos</b>	Muy adecuado (MA)
<b>Mg. Romero Paredes Rolando</b>	Muy adecuado (MA)
<b>Mg. Reyna González Julissa</b>	Muy adecuado (MA)

Nota: Elaboración propia.

La validación de la Propuesta Estrategia de DO para la empresa YAMKHA PERÚ se realizó por juicio de 03 expertos en el tema. Siendo la valoración obtenida muy adecuado (MA), lo que significa que las estrategias planteadas demuestran viabilidad y pertinencia para su aplicación.

## V. DISCUSIÓN

La discusión de resultados abordados en la presente tesis se basa en la apreciación crítica con juicio científico pertinente de las investigadoras basado en el sustento teórico, antecedentes y hallazgos obtenidos, los cuales se presentan a continuación:

(1) Según el Objetivo General:

Se propone una estrategia de desarrollo organizacional para optimizar la efectividad de la empresa YAMKHA PERÚ, basándose en las teorías de DO y Efectividad donde se propone la estrategia de DO con la finalidad de optimizar la efectividad de la empresa, en este sentido, de acuerdo con Hernández et al, 2011, sostienen que la efectividad es una herramienta importante para el cambio de las organizaciones, en tanto Viteri y Franco (2022), en su artículo científico consideran que DO es un aspecto muy importante para las organizaciones, y mucho más cuando está ligado al recurso humano.

(2) Según los objetivos específicos:

Se determinó el nivel de efectividad de la empresa YAMKHA PERÚ, arrojando un nivel bajo con un 100% de encuestados lo que significa que la empresa requiere mejorar su recurso humano en base a políticas adecuadas de DO, con la finalidad de lograr la optimización de la efectividad del negocio, estudios concordantes con la investigación son los citados por Manzano, & Aragón (2017), donde sostienen que a través del Plan de DO realizaron un análisis a la empresa con énfasis en cultura, estructura y clima organizacional, a su vez el estudio realizado por Pérez, (2018), sostiene como instrumento de planeación estratégica a un programa de DO y un manual de organización, como instrumento de planeación operativa, por lo cual consideran importante que las organizaciones solucionen sus problemas a través de una estructura formal y racional. Además, de acuerdo con el artículo publicado por Ortiz - Gutiérrez, et. al., (2021), se analizó la teoría del DO, en la empresa Bavaria, donde concluyen que el DO es una herramienta eficaz para las empresas. En tal sentido, el planteamiento de Somoza (2019), sostiene que la Efectividad es el grado de congruencia entre los objetivos de una empresa y los resultados que se obtienen.

De igual manera el teórico Chiavenato, (2001), sostiene que DO es un esfuerzo que podría ocurrir a un largo plazo siendo apoyado por la alta gerencia, muy de acuerdo con los expertos antes mencionados consideramos pertinente las teorías planteadas del análisis realizado. Se realizó un análisis por dimensiones del nivel de efectividad de los trabajadores de la empresa YAMKHA PERÚ, según los resultados obtenidos de la encuesta se demuestra que en la empresa existen debilidades y falencias, estos inconvenientes se vienen reflejando en el modo de organización de la empresa lo que imposibilita una optimización de la efectividad del negocio, habiéndose obtenido un nivel bajo en las dimensiones eficiencia, eficacia, flexibilidad y estrategias, esto nos permite deducir que la empresa requiere desarrollar un conjunto de estrategias de DO para optimizar su efectividad, ligado a ello es importante mantener al cliente interno motivado, satisfecho, identificado con la organización. En ello coinciden Kinicki (2003) quien sostiene que el logro de objetivos, funcionamiento, recursos y satisfacción del personal deben mantenerse en equilibrio en toda organización para poder lograr una empresa competitiva, en tanto Fernández – Ríos y Sánchez (1997) sostienen que efectividad es productividad, éxito, competitividad y excelencia y Covey relaciona la eficacia y la eficiencia, entre la producción y la capacidad de producción. Muy de acuerdo con los autores mencionados las investigadoras aceptan dicho planteamiento.

Determinar el nivel de Desarrollo Organizacional de la empresa YAMKHA PERÚ, al aplicar el instrumento se ha obtenido un nivel medio de DO, lo que significa evidencian un nivel de desarrollo organizacional en un nivel medio. Chiavenato, (2001), sostiene que el DO es un esfuerzo que podría ocurrir a un largo plazo donde se busca mejorar los procesos y brindar solución a los problemas de la organización.

Determinar la relación entre el desarrollo organizacional y la efectividad de la empresa YAMKHA PERÚ, en los resultados obtenidos se comprueba que existe relación directa significativa ( $\text{Sig.} < 0.05$ ), en bajo grado, entre el desarrollo organizacional y la efectividad de la empresa, encontrándose un coeficiente Rho de Spearman de 0.358. Indicando que, a mejor desarrollo organizacional, mejor es la efectividad.



Se logró diseñar la propuesta de estrategia de desarrollo organizacional para optimizar la efectividad de la empresa YAMKHA PERÚ, en base a teorías de Hernández et al., (2011) y la teoría de Guizar (2013), donde sostienen la importancia del recurso humano en el rol del DO, donde establecen acciones basadas en la Intervención tecno estructural, Intervención de Recursos Humanos e Intervenciones estratégicas para la Empresa Yamkha Perú de la ciudad de Piura. A su vez Chiavenato, (2001), sostiene que el DO es un esfuerzo que podría ocurrir a un largo plazo donde se busca mejorar los procesos y brindar solución a los problemas de la organización, mediante un diagnóstico oportuno, y la administración de la cultura organizacional, siempre apoyados por la alta gerencia.

(4) Se validó la propuesta de estrategia de desarrollo organizacional para optimizar la efectividad de la empresa YAMKHA PERÚ, en base al juicio de 03 expertos en el tema, donde se obtuvo un valor de muy adecuado demostrando la pertinencia de contenido y su validez para ser aplicada. Por lo expuesto esta discusión nos permitió referirnos a las teorías y estudios indagados para dar validez a la propuesta, por lo tanto, de acuerdo con Hernández, et al. (2014), sostiene que la validez de contenido de un instrumento es el grado de medición de la variable realizada por expertos.

## VI. CONCLUSIONES

- Se logró determinar el nivel de efectividad de la empresa YAMKHA PERÚ, habiendo obtenido un nivel bajo del 98.2% de efectividad, además, se realizó un análisis por dimensiones eficiencia, eficacia, flexibilidad y estrategias. En la dimensión eficiencia un nivel bajo del 92%, en tanto en la dimensión eficacia se obtuvo un nivel un nivel bajo del 77%, en la dimensión flexibilidad se obtuvo un nivel bajo del 90%, en la dimensión estrategias se obtuvo un nivel bajo del 85%, lo que significa que la empresa requiere desarrollar un conjunto de estrategias de DO para optimizar su efectividad.
- Se logró determinar el nivel de desarrollo organizacional de la empresa YAMKHA PERÚ, habiendo obtenido un nivel medio de DO, Respecto a la dimensión tecno estructural el 80.6% de colaboradores muestran un nivel medio y no se encuentra a nadie en nivel alto; En recursos humanos el 100% de colaboradores indican un nivel bajo y en intervenciones de estrategias el 71% muestran un nivel medio y sólo el 27.4% un nivel bajo.
- Se determinó la relación entre el desarrollo organizacional y la efectividad de la empresa YAMKHA PERÚ, en los resultados obtenidos se comprueba que existe relación directa significativa ( $\text{Sig.} < 0.05$ ), en bajo grado, entre el desarrollo organizacional y la efectividad de la empresa, encontrándose un coeficiente Rho de Spearman de 0.358. Lo cual significa a mejor desarrollo organizacional, mejor es la efectividad.
- Se diseñó la estrategia de DO, habiéndose establecido un conjunto de 09 estrategias y acciones para optimizar la efectividad de la empresa YAMKHA PERÚ.
- Se logró validar la propuesta de estrategia de desarrollo organizacional para optimizar la efectividad de la empresa YAMKHA PERÚ, según juicio de expertos, habiendo obtenido un valor de muy adecuado demostrando la pertinencia de contenido y su validez aplicada.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda a los directivos de la empresa YAMKHA PERÚ, tener en cuenta los resultados del estudio realizado para las mejoras pertinentes de la organización, teniendo en cuenta el desarrollo organizacional y la efectividad de la mencionada empresa.
- Se recomienda a los directivos aplicar la propuesta de la estrategia de DO con la finalidad de lograr la optimización de la efectividad en la organización.
- Se recomienda al área de Recurso Humanos de la empresa YAMKHA PERÚ de la empresa considerar en su Plan de Trabajo el fomento y motivación de los colaboradores a través de los talleres de mejora planteados en la propuesta.
- Se recomienda a los futuros investigadores ampliar la investigación realizada y tener como base los resultados obtenidos.

## **VIII. PROPUESTA**

### **ESTRATEGIA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL PARA OPTIMIZAR LA EFECTIVIDAD DE LA EMPRESA YAMKHA PERÚ**

#### **I. Fundamentación**

El DO está relacionado con la calidad de vida de los conductores en la empresa YAMKHA PERÚ por lo cual es importante contribuir con estrategias para la mejora de la efectividad de la mencionada empresa.

La Estrategia DO se fundamenta en la teoría de Hernández et al, (2011), quien sostiene que el DO es una herramienta por excelencia para fomentar el cambio en las organizaciones, hoy en día una condición indispensable en el mundo competitivo caracterizado por la intensa competencia en los ámbitos nacional e internacional.

Por lo expuesto las investigadoras consideran establecer las estrategias DO sustentadas en la teoría de Hernández et al., (2011) y la teoría de Guizar (2013), basada en 03 acciones:

- Intervención tecno estructural para la Empresa Yamkha Perú de la ciudad de Piura.
- Intervención de Recursos Humanos para la Empresa Yamkha Perú de la ciudad de Piura.
- Intervenciones estratégicas para la Empresa Yamkha Perú de la ciudad de Piura.

#### **II. Generalidades de la Empresa**

##### **2.1. Reseña histórica de la empresa**

Yamkha Perú, es una empresa en la comercialización de servicios generales en el mercado nacional, como la Administración de Taxis, Lavado de Autos, Administración de Playas, Administración de Baños y Jardinerías.

Creada el 01 de mayo del 2016 e inicia operaciones en Administración de Taxis, el 05 de mayo del 2017 en el Centro Comercial Open Plaza en la Ciudad de Piura. La Parte operativa comenzó con 30 Unidades de Taxis, 2 anfitrionas y un Jefe de Operaciones de Campo en el servicio de taxis. Actualmente cuenta con 62 conductores, 4 anfitriones y un Jefe de Operaciones. A futuro se proyectan expandirse a nivel nacional.

## 2.2. Descripción

Somos una empresa reclutadora, de administración de taxis Reclutamos conductores profesionales que cuenten con la documentación en regla para el transporte público.

Queremos obtener la satisfacción total de nuestros clientes, al brindarles el mejor servicio de movilidad con la mejor calidad y atención al cliente, por medio del uso de la tecnología, trato amable, profesional y personalizado fortaleciendo y superando nuestras expectativas.

Nuestros servicios son:

Traslado de pasajeros:

Solicite el servicio en el estacionamiento del centro comercial con nuestra anfitriona o chofer identificado.

Servicios programados:

Los puede programar vía telefónica para recojo desde el aeropuerto en el día y hora indicado.

## 2.3. Misión

Somos una empresa peruana dedicada al servicio de taxi y transporte las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año, formada por profesionales que buscan la excelencia en el servicio y atención al cliente.

## 2.4. Visión

Ser una empresa reconocida a nivel nacional en el servicio de movilidad, cuyo sinónimo sea de eficiencia y mejora continua en la calidad de servicio que brinda, considerando que las mejoras a nuestras unidades contribuirán al medio ambiente.

## 2.5. Organigrama

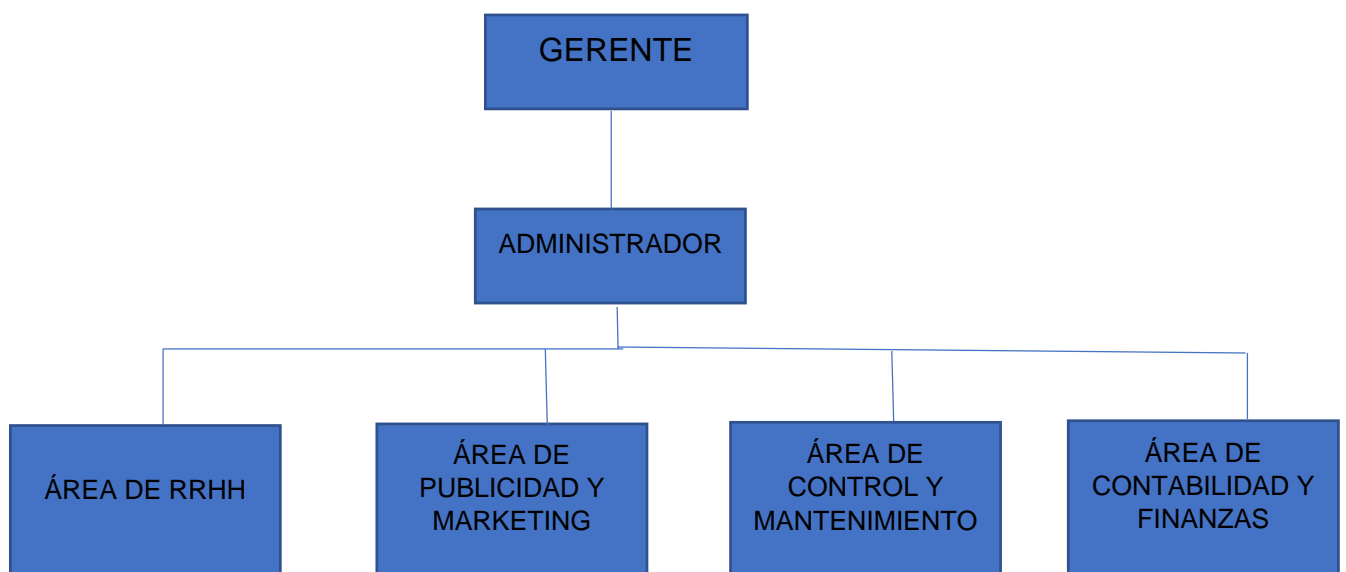


Figura 4: Organigrama Propuesto  
Fuente: Elaboración Propia.

## III. Objetivos

### 3.1. Objetivo General de la Propuesta

Lograr la optimización de la efectividad de la empresa Yamkha Perú

### 3.2. Objetivos Específicos de la Propuesta

- Realizar actividades de Intervención tecno estructural para la Empresa Yamkha Perú de la ciudad de Piura. como Tareas y Capacitaciones.

- Desarrollar actividades de Intervención de Recursos Humanos para la Empresa Yamkha Perú de la ciudad de Piura. Como establecer Objetivos y metas Estrés Laboral y Cultura Organizativa
- Plantear actividades de Intervenciones estratégicas para la Empresa Yamkha Perú de la ciudad de Piura. Cambio estratégico y fuerzas de trabajo

#### IV. Metas

- Lograr la efectividad de los procesos de la empresa Yamkha Perú en un 95%.
- Atender al mercado objetivo en un 100%.
- Establecer el uso del marketing digital a través de redes sociales
- Captar nuevos clientes a través del uso de la APP Yamkha Perú.

## V. Acciones a desarrollar

Tabla 8 *Plan de Acciones de la Propuesta*

	Objetivo	Actividad	Recursos y Materiales	Responsable
<p><b>Estrategia 1:</b> <b>Plan de reclutamiento</b></p>	<p>Establecer un Plan de Reclutamiento para conductores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El área de RRHH será la encargada de generar el plan de reclutamiento para la selección de conductores.</li> <li>• La persona encargada deberá informar a los conductores seleccionados sobre su presentación y aspecto formal en el centro comercial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avisos online.</li> <li>• Internet</li> </ul>	<p><i>Karla</i> <i>Anchante</i></p>
<p><b>Estrategia 2:</b> <b>Reglamento Interno</b></p>	<p>Elaborar un Reglamento interno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El área de RRHH será la encargada de elaborar el reglamento interno para el personal de la empresa.</li> <li>• La persona encargada deberá dar a conocer a los conductores las normas indicadas en el reglamento interno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet</li> <li>• E-mail</li> </ul>	<p><i>Karla</i> <i>Anchante</i></p>



<b>Estrategia 3: Automatización del Control Documentario.</b>	Automatizar la documentación de los conductores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El área encargada será Control y Mantenimiento, deberá automatizar la documentación de los conductores.</li> <li>• La persona encargada deberá crear un cuadro de mando para dicho control.</li> <li>• Posteriormente se implementará un sistema automatizado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet</li> <li>• Hoja de Cálculo</li> <li>• Excel</li> </ul>	Magaly Anchante
<b>Estrategia 4: Cartilla de pagos del mes.</b>	Automatizar los pagos del mes de cada conductor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El área de Contabilidad y Finanzas deberá designar a la persona responsable de automatizar dicha información.</li> <li>• La persona encargada deberá crear una cartilla de pagos digital la cual deberá mantener actualizada diariamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet</li> <li>• Hoja de Cálculo</li> <li>• Excel</li> </ul>	Magaly Anchante
<b>Estrategia 5: Libro de Reclamaciones digital.</b>	Establecer el Libro de Reclamaciones online.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El área de RRHH será responsable de controlar y solucionar las quejas presentadas en el libro de reclamaciones.</li> <li>• La persona encargada deberá atender y responder a dichos reclamos oportunamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet</li> <li>• E-mail</li> </ul>	Karla Anchante

<b>Estrategia 5: Whats App Corporativo</b>	Implementar un WhatsApp corporativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El área responsable será el área de control de operaciones.</li> <li>• Designar a la persona responsable para el manejo del WhatsApp.</li> <li>• La persona encargada deberá comunicarse con los conductores y llevar a cabo el control de la recaudación diaria, abonos diarios, control de vales de consumo, coordinaciones con el personal, control de entrada y salida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• WhatsApp</li> <li>• Internet.</li> </ul>	<i>Karla Anchante</i>
<b>Estrategia 6: Plan de activaciones</b>	Motivar a los clientes para tomar el servicio de taxi. Captar nuevos clientes. Generar impacto en el servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El área responsable será Marketing y Publicidad.</li> <li>• Establecer un plan de activaciones en fechas estratégicas como día de los enamorados, día de la madre, día del padre, fiestas patrias, día del criollismo, navidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión en Facebook</li> <li>• Activaciones físicas</li> <li>• Internet.</li> </ul>	<i>Magaly Anchante</i>
<b>Estrategia 7: Habilidades Blandas al cliente interno.</b>	Impulsar el fortalecimiento de la confianza, motivación del cliente interno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar los perfiles del conductor.</li> <li>• Taller de capacitación de empoderamiento personal.</li> <li>• Generar confianza entre el conductor y la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet</li> <li>• Zoom</li> <li>• WhatsApp</li> <li>• Capacitación.</li> </ul>	<i>Karla Anchante</i>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación en ppt.</li> </ul>	
<b>Estrategia 8:</b> <b>Capacitaciones al cliente interno.</b>	Realizar capacitaciones permanentes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El área de RRHH será la responsable de realizar las capacitaciones al cliente interno.</li> <li>• Elaborar un plan de capacitaciones a los conductores sobre temas necesarios para la realización de su trabajo como, atención al cliente, atención preferencial, libro de reclamaciones, clientes conflictivos, salud ocupacional, objetos perdidos, entre otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet</li> <li>• Datos del Cliente.</li> </ul>	<p><i>Karla</i></p> <p><i>Anchante</i></p>
<b>Estrategia 9:</b> <b>Comunicación</b>	Diseñar la Página web y Actualizar Facebook	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El área de marketing y publicidad será responsable de mejorar el proceso de comunicación entre los clientes externos.</li> <li>• Diseñar perfiles en Facebook con la finalidad de comunicar el servicio de la empresa y sus promociones.</li> <li>• Diseñar la página web de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet</li> <li>• Facebook</li> <li>• Desarrollador web.</li> </ul>	<p><i>Magaly</i></p> <p><i>Anchante</i></p>

*Fuente: Elaboración propia*

## VII. Financiamiento

Tabla 09

### *Plan de Acción de la Propuesta - Financiamiento*

<b>Materiales</b>			
<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo (S/)</b>
1	Afiches "online" para reclutamiento	2	90
2	Servicio de Internet	4	240
3	Afiche "Activaciones online"	7	210
4	Afiche "Habilidades blandas"	1	30
5	Afiche "Capacitación al cliente interno"	1	30
6	Servicio de Telefonía	4	140
7	Diseño de Pagina web	1	850
8	Publicidad en Redes Sociales	7	140
<b>Total (S/)</b>			<b>1730</b>

*Fuente: Elaboración propia*

## VIII. Cronograma

Tabla 10

### *Plan de Acción de la Propuesta-Cronograma*

<b>Estrategia</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Lugar:</b>	<b>Responsable</b>	<b>Presupuesto</b>
<i>Estrategia 1: Plan de reclutamiento</i>	Diciembre 2022	Empresa Yamkha Perú	Karla	S/.90.00
<i>Estrategia 2: Reglamento Interno</i>	Diciembre 2022	Empresa Yamkha Perú	Karla	0.00
<i>Estrategia 3: Automatización del Control Documentario.</i>	Enero 2023	Empresa Yamkha Perú	Magaly	60.00
<i>Estrategia 4: Cartilla de pagos del mes.</i>	Enero 2023	Empresa Yamkha Perú	Magaly	60.00

<i>Estrategia 5: WhatsApp Corporativo</i>	Enero 2023	Empresa Yamkha Perú	Karla	S/.180.00
<i>Estrategia 6: Plan de activaciones</i>	Febrero 2023 Mayo 2023 Junio 2023 Julio 2023 Oct. 2023 Dic. 2023	Empresa Yamkha Perú	Magaly	S/210.00
<i>Estrategia 7: Taller Habilidades Blandas al cliente interno.</i>	Febrero 2023	Empresa Yamkha Perú	Karla	S/.30.00
<i>Estrategia 8: Capacitaciones al cliente interno.</i>	Febrero 2023	Empresa Yamkha Perú	Karla	S/ 30.00
<i>Estrategia 9: Comunicación</i>	Enero 2023	Empresa Yamkha Perú	Magaly	S/.940.00

*Fuente: Elaboración propia*

## REFERENCIAS

- Abregu, R. y Cárdenas, R. (2019). *Liderazgo transformacional y desarrollo organizacional en la empresa Mariant Catering, Cibertec– 2019.* [Tesis de grado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional Autónoma  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1652>
- Andrade, R. y Nestares, J. (2019). *Dirección de personas y el desarrollo organizacional en la COOPAC Volcan Ltda. 392, 2018.* Tesis de grado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio Institucional <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/732>
- BBC-NEWS Mundo (2019). <https://www.bbc.com/mundo/noticias-49964051>
- Benavides, G., Manzano, A. y Aragón, V. (2017). *La importancia del desarrollo organizacional en las empresas familiares en el caso particular de la empresa AVPSA.* Tesis de posgrado, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla]. Repositorio Institucional <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/416>
- Cameron, K. (1981). Efectividad. Recuperado de <https://bit.ly/2Qd6lFG>
- Camue, A., Carballal del Río, E. & Toscano, D. (2017). *Concepciones teóricas sobre la efectividad organizacional y su evaluación en las universidades. Cofin Habana, 11(2), 136-152.* Recuperado en 25 de septiembre de 2022, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612017000200010&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200010&lng=es&tlng=es).
- Fernández, M y Sánchez, J. (1997). Eficacia organizacional y competitividad empresarial. Recuperado de <https://bit.ly/2P3vqUb>
- Fuentes, J. (2012). Rendimiento y la efectividad de la fuerza de ventas. Recuperado de <https://bit.ly/2P8eN9Q>
- Garbanzo-Vargas, Guiselle M.. (2016). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista Educación, 40(1), 67-87.* <https://dx.doi.org/10.15517/revedu.v40i1.22534>
- García, M. (1989). Efectividad Organizacional. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones = Journal of work and organizational*

psychology, ISSN 1576-5962, Vol. 5, N° 13, 1989, págs. 97-106.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=1207>

- Liceta, M. y Rache, A. (2019). Liderazgo transformacional y desarrollo organizacional de los colaboradores de la empresa de transporte Unidos Chama S.A., Villa El Salvador – 2019. [Tesis de grado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional Autónoma <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1201>
- Kinicki, R. (2003). Comportamiento Organizacional. McGraw-Hill Interamericana de España. México, D.F., ISBN: 9789701039694
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principios de Marketing*. Editorial Pearson Education. 17° Ed. Madrid. España. ISBN: 9788490356128.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing*. Editorial Pearson Education. 14° Ed. Madrid. España. ISBN versión impresa: 978-607-32-1420-9
- Merli, G. (1997). La gestión eficaz. Editorial: Díaz de Santos. ISBN 10: 8479782900 / ISBN 13: 9788479782900.
- Payyette, A. (1990). La eficacia de los gestores y las organizaciones. Editorial Les Presses De L'université Du Québeeb, Quebec (1990). ISBN 10: 276050588X ISBN 13: 9782760505889
- Pérez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. España: Ideas propias.
- Pérez, D. (2018). *Desarrollo Organizacional*. [Tesis de grado, Universidad Autónoma del Estado de México]. Repositorio Institucional <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/68258>
- Porter, M. E. (2007). *La ventaja competitiva de las naciones*. Harvard Business Review, (p. 69-95).
- Hax, A. (2004). Estrategias para el liderazgo competitivo. Ediciones Granica S.A., ISBN 9506414653, 9789506414658.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, J. , Gallarzo, M., Espinoza, J. (2011). Desarrollo Organizacional. México: Pearson Education. ISBN e-book 978-607-32-0703-4. ISBN e-chapter 978-607-32-0704-1
- Hellriegel, D., Jackson, S. y Solcum, J. (2005). Administración. Un enfoque basado en competencias (10 Ed.). México: McGraw-Hill de México.

- Ortiz - Gutiérrez, M. , Galindo - Henao, A., Valbuena - Rodríguez , P., Clavijo - Peña, A. , & Duarte - Leguizamo, J. (2021). Teoría del desarrollo organizacional: Ineficiencia laboral y organizativa. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*, 14(14), 25–42. <https://doi.org/10.22463/24221783.3162>
- Rey, F. (2003). En busca de la eficacia del sistema de producción. Editor FC Editorial, ISBN 8495428962, 9788495428967.
- Reyna, J. (2020). *Estrategia de Diferenciación para mejorar la calidad del servicio en el programa de educación de adultos de la Universidad César Vallejo Chiclayo*. [Tesis de posgrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7613>
- Reyna, J. y (2019). El insight del cliente y la satisfacción en el servicio. *UCV Hacer*. 8 (1). Repositorio Institucional UCV. <https://doi.org/10.18050/ucv-hacer.v8i1.1850>
- Samana, J. (2019). *Gestión del conocimiento y desarrollo organizacional en la empresa Mambrino S.A.C. San Isidro – 2019*. [Tesis de grado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional Autónoma <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/953>
- Sánchez, G. (2017). *Desarrollo organizacional y la asistencia a los recursos humanos en la empresa Cruz del Sur – 2015*. Repositorio Institucional UCV.
- Uribe, M. (2011). *Gerencia del servicio Alternativas para la competitividad*. Colombia.
- Zapata, G. & Hernández, A. (2014) *La empresa: diseño, estructuras y formas organizativas*. Segunda edición. Barquisimeto. Fondo Editorial UCLA.
- Velásquez, I. (2018). *Gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones lima de la empresa EcoCentury S.A.C. Chorrillos – 2018*. [Tesis de grado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional Autónoma <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/684>
- Viteri, L. & Franco, M. (2022). El desarrollo organizacional a través del talento humano. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 4(17), 30-44. <https://doi.org/10.53734/eidea.vol4.id233>



Wirtenberg, J. (2007). The future of organization development: enabling sustainable business performance through people. *Organization Development Journal*. 25 (2), p. 11-20.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Independiente  Desarrollo Organizacional	Instrumento por excelencia para el cambio pues busca lograr una mayor eficiencia organizacional, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia en los ámbitos nacional e internacional. (Hernández, Gallarzo y Espinoza,2011).	Variable que contiene 03 dimensiones: Estructural, RRHH, Estratégicas.	Intervención tecno estructural: comprende la diferenciación e integración, diseño estructural, organización colateral y diseño del trabajo. (Guízar, 2013 p. 194)	Tareas  Capacitaciones	Ordinal
			Intervenciones de RR HH: objetivos en niveles que van desde los globales hasta los que competen a cada persona. (Guízar, 2013 p. 230)	Objetivos y metas  Estrés Laboral  Cultura Organizativa	
			Intervenciones estratégicas: cambio estratégico significa un importante esfuerzo de integración de las intervenciones estratégicas.	Cambio estratégico  Fuerzas de trabajo	

			(Guízar, 2013 p. 296).		
Variable Dependiente Efectividad	Grado de congruencia entre los objetivos de una empresa y los resultados que se obtienen. (Somoza, 2019).	Variable que contiene 04 dimensiones apropiadas: Liderazgo, Personales, Procesos, Toma de decisiones.	<p>Eficiencia Es la relación que refleja la comparación de ciertos aspectos por una unidad de la organización, con los costes de estos. (Payyette,1990,p.42)</p>	<p>Personal Capacidad Recursos Cumplimiento</p>	Ordinal
			<p>Eficacia Capacidad que posee una empresa para lograr, con mucha rapidez, importantes resultados operativos que la coloquen en posición de alcanzar el éxito tanto a corto, mediano o largo plazo. (Merli, 1997,p.1)</p>	<p>Servicios atendidos Conformidad del servicio Resolución de problemas</p>	
			<p>Flexibilidad Es la adaptación de las organizaciones de acuerdo a las necesidades del mercado, indicando que una sociedad moderna de debe adaptarse a las</p>	<p>Adaptación Delegación de Tareas</p>	

			variaciones del mercado (Rey, 2003, p.30)		
			<p>Estrategias</p> <p>Es un modo de dar explícitamente forma a las metas y los objetivos de largo plazo de la organización, definiendo los principales programas de acción necesarios para alcanzar dichos objetivos desplegando los recursos necesarios. (Hax, 2004, p.25).</p>	<p>Prevención</p> <p>Orientación al trabajo</p> <p>Plan de contingencia</p>	

## Anexo 2

### Ficha Técnica

**Nombre:** Cuestionario de efectividad

Autor: Isabel Carolina Velásquez Pajuelo

Año: 2018 Procedencia: Perú

Administración: Individual y colectiva

Duración: Sin límite de tiempo

Aplicación: Adultos

Materiales: Hoja de aplicación y lapicero

#### **Descripción:**

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir cuatro dimensiones de la efectividad organizacional dentro de una organización como son: eficiencia, eficacia, flexibilidad y desarrollo de estrategias. La escala fue adaptada a nuestro medio, consta de 24 ítems, de los cuales 7 son para la dimensión eficiencia, 6 ítems para la eficacia y 4 ítems para la dimensión flexibilidad y 7 ítems para la dimensión desarrollo de estrategias. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 120.

#### **Normas de aplicación**

La aplicación puede darse de forma individual o colectiva, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada oración, recalcando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios: Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca 1.

### Anexo 3

#### Cuestionario para medir la efectividad

En el presente cuestionario tiene por objetivo medir la efectividad de la empresa YAMKHA PERÚ.

Por favor marcar con una (X) la que corresponde con su opinión aplicando la valoración (Del 1 al 5) Marque las siguientes afirmaciones según la escala de valoración: Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca 1.

Ítems	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Eficiencia</b>					
1. Identifico los costos de las actividades que realizo.					
2. Como personal cumple los servicios programados dentro de sus 8 horas de trabajo,					
3. Como personal se encuentra motivado en la empresa.					
4. Identifica las actividades laborales que le toman más tiempo durante el día.					
5. Existe duplicidad de esfuerzos para cumplir con las actividades diarias.					
6. Se utiliza la totalidad de la capacidad de los vehículos en cada servicio.					
7. Se utiliza correctamente los recursos disponibles para cada servicio.					
<b>Dimensión: Eficacia</b>					
8. Entrego en el horario indicado los reportes solicitados de mi área.					
9. Brindo solución inmediata a los problemas que se presentan.					
10. Se cumple con el horario indicado al cliente.					
11. Se cumple con las características del servicio mencionadas al cliente.					
12. Se realiza todos los servicios programados en el día.					
13. Muestra el cliente conformidad de los servicios realizados.					
<b>Dimensión: Flexibilidad</b>					
14. Se generan alternativas de solución ante los problemas.					
15. Existe adaptabilidad del personal administrativo para trasladarse a otras áreas.					

16. Existe adaptabilidad del personal operativo para trasladarse a otras áreas.					
17. Se delega tareas entre los colaboradores con el fin de cumplir con los objetivos planteados.					
<b><i>Dimensión: Estrategias</i></b>					
18. Tengo presente la visión de mi empresa.					
19. Identifico cuál es mi rol dentro de la organización.					
20. Me encuentro comprometido(a) con la empresa.					
21. Identifico los puntos débiles de mi área.					
22. Tomo medidas preventivas antes de realizar mi trabajo.					
23. Organizo las actividades que tengo a través de herramientas que me ayuden a visualizarlas fácilmente.					
24. Conozco el plan de acción según la incidencia.					

## Anexo 4

### Cuestionario para medir el desarrollo organizacional

En el presente cuestionario tiene por objetivo medir el desarrollo organizacional de la empresa YAMKHA PERÚ.

Por favor marcar con una (X) la que corresponde con su opinión aplicando la valoración (Del 1 al 5) Marque las siguientes afirmaciones según la escala de valoración: Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca 1.

Ítems	1	2	3	4	5
<b><i>Dimensión: Intervención Tecno estructural</i></b>					
1. La empresa Yamkha Perú, se le asigna tareas propias a tu cargo.					
2. La empresa Yamkha Perú, cuenta con las tareas organizadas por área.					
3. La empresa Yamkha Perú, realiza capacitaciones permanentes para su desempeño laboral.					
4. Considera que las capacitaciones realizadas por la empresa Yamkha Perú son pertinentes y actualizadas.					
<b><i>Dimensión: Intervención de Recursos Humanos</i></b>					
5. La empresa Yamkha Perú, cumple con los objetivos y metas trazadas.					
6. La empresa Yamkha Perú, ocasiona en Usted un stress laboral en el trabajo que realiza.					
7. La empresa Yamkha Perú tiene clara su cultura organizativa.					
<b><i>Dimensión: Intervenciones Estratégicas</i></b>					
8. La empresa Yamkha Perú fomenta el cambio estratégico a través de su planificación.					
9. La empresa Yamkha Perú, le ha informado sobre su plan estratégico.					
10. Cumple con las tareas asignadas por la empresa Yamkha Perú.					
11. Considera que la fuerza de trabajo es prioridad para la empresa Yamkha Perú.					



#### Anexo 4: Validez del Instrumento por Juicio de Expertos

Experto	Opinión	Observaciones
<b>(1) Lic. Burgos Valera Juan Carlos</b>	Aplicable	Ninguna
<b>(2) Mg. Romero Paredes Rolando</b>	Aplicable	Ninguna
<b>(3) Mg. Reyna González Julissa</b>	Aplicable	Ninguna

#### Anexo 5: Confiabilidad del Instrumento

##### Alfa de Crombach

El valor del coeficiente Alfa de Cronbach oscila entre el 0 y el 1. Cuanto más próximo esté a 1, más consistentes serán los ítems.

Se utilizó la formula:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

$\alpha$  : Alfa de Cronbach

k : Número de ítems

$V_i$ : Varianza de cada ítem

$V_t$ : Varianza del total

<b>k=</b>	24
<b><math>V_i</math>=</b>	7.970
<b><math>V_t</math>=</b>	24.865
<b><math>\alpha</math>=</b>	<b>0.709</b>

Donde se obtuvo un valor  $\alpha=0.709$

Anexo 6  
Validación de Expertos



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:**

Estrategia de desarrollo organizacional para optimizar la efectividad de la empresa  
YAMKHA PERÚ.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 1</b>						
	Eficiencia						
1	Identifico los costos de las actividades que realizo.	x		x		x	
2	Como personal cumple los servicios programados dentro de sus 8 horas de trabajo.	x		x		x	
3	Como personal se encuentra motivado en la empresa.	x		x		x	
4	Identifica las actividades laborales que le toman más tiempo durante el día.	x		x		x	
5	Existe duplicidad de esfuerzos para cumplir con las actividades diarias.	x		x		x	
6	Se utiliza la totalidad de la capacidad de los vehículos en cada servicio.	x		x		x	
7	Se utiliza correctamente los recursos disponibles para cada servicio.	x		x		x	x
	<b>DIMENSIÓN 2</b>						
	Eficacia						
8	Entrego en el horario indicado los reportes solicitados de mi área.	x		x		x	
9	Brindo solución inmediata a los problemas que se presentan.	x		x		x	
10	Se cumple con el horario indicado al cliente.	x		x		x	

11	Se cumple con las características del servicio mencionadas al cliente.	x		x		x	
12	Se realiza todos los servicios programados en el día.	x		x		x	
13	Muestra el cliente conformidad de los servicios realizados.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	Flexibilidad						
14	Se generan alternativas de solución ante los problemas.	x		x		x	
15	Existe adaptabilidad del personal administrativo para trasladarse a otras áreas.	x		x		x	
16	Existe adaptabilidad del personal operativo para trasladarse a otras áreas.	x		x		x	
17	Se delega tareas entre los colaboradores con el fin de cumplir con los objetivos planteados.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	Estrategias						
18	Tengo presente la visión de mi empresa.	x		x		x	
19	Identifico cuál es mi rol dentro de la organización.	x		x		x	
20	Me encuentro comprometido(a) con la empresa.	x		x		x	
21	Identifico los puntos débiles de mi área.	x		x		x	
22	Tomo medidas preventivas antes de realizar mi trabajo.	x		x		x	

23	Organizo las actividades que tengo a través de herramientas que me ayuden a visualizarlas fácilmente.	x		x		x	
24	Conozco el plan de acción según la incidencia.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador.      Burgos Valera Juan Carlos      DNI: 16521127

Especialidad del validador: Licenciado en Administración  
 Empresa: Industria Nacional del Poliestireno S.A.C  
 Correo electrónico: jcburgos@dipropor.com  
 Cargo: Gerente Zona Norte

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 JUAN CARLOS BURGOS VALERA  
 GERENTE ZONA NORTE  
 INDUSTRIA NACIONAL DEL  
 POLIESTIRENO S.A.C.  
 -----  
 Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:**

**Estrategia de desarrollo organizacional para optimizar la efectividad de la empresa  
YAMKHA PERÚ.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 1</b>						
	Eficiencia						
1	Identifico los costos de las actividades que realizo.	X		X		X	
2	Como personal cumple los servicios programados dentro de sus 8 horas de trabajo.	X		X		X	
3	Como personal se encuentra motivado en la empresa.	X		X		X	
4	Identifica las actividades laborales que le toman más tiempo durante el día.	X		X		X	
5	Existe duplicidad de esfuerzos para cumplir con las actividades diarias.	X		X		X	
6	Se utiliza la totalidad de la capacidad de los vehículos en cada servicio.	X		X		X	
7	Se utiliza correctamente los recursos disponibles para cada servicio.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	Eficacia						
8	Entrego en el horario indicado los reportes solicitados de mi área.	X		X		X	
9	Brindo solución inmediata a los problemas que se presentan.	X		X		X	
10	Se cumple con el horario indicado al cliente.	X		X		X	

11	Se cumple con las características del servicio mencionadas al cliente.	X		X		X	
12	Se realiza todos los servicios programados en el día.	X		X		X	
13	Muestra el cliente conformidad de los servicios realizados.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	Flexibilidad						
14	Se generan alternativas de solución ante los problemas.	X		X		X	
15	Existe adaptabilidad del personal administrativo para trasladarse a otras áreas.	X		X		X	
16	Existe adaptabilidad del personal operativo para trasladarse a otras áreas.	X		X		X	
17	Se delega tareas entre los colaboradores con el fin de cumplir con los objetivos planteados.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	Estrategias						
18	Tengo presente la visión de mi empresa.	X		X		X	
19	Identifico cuál es mi rol dentro de la organización.	X		X		X	
20	Me encuentro comprometido(a) con la empresa.	X		X		X	
21	Identifico los puntos débiles de mi área.	X		X		X	
22	Tomo medidas preventivas antes de realizar mi trabajo.	X		X		X	

23	Organizo las actividades que tengo a través de herramientas que me ayuden a visualizarlas fácilmente.	X		X		X	
24	Conozco el plan de acción según la incidencia.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Romero Paredes Rolando Ronald

DNI: 16721410

Especialidad del validador: Maestro en Administración  
 Empresa: Universidad César Vallejo  
 Correo electrónico: rromerop74@ucvvirtual.edu.pe  
 Cargo: Docente Posgrado

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:**

Estrategia de desarrollo organizacional para optimizar la efectividad de la empresa  
YAMKHA PERÚ.

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 1</b>						
	Eficiencia						
1	Identifico los costos de las actividades que realizo.	x		x		x	
2	Como personal cumple los servicios programados dentro de sus 8 horas de trabajo.	x		x		x	
3	Como personal se encuentra motivado en la empresa.	x		x		x	
4	Identifica las actividades laborales que le toman más tiempo durante el día.	x		x		x	
5	Existe duplicidad de esfuerzos para cumplir con las actividades diarias.	x		x		x	
6	Se utiliza la totalidad de la capacidad de los vehículos en cada servicio.	x		x		x	
7	Se utiliza correctamente los recursos disponibles para cada servicio.	x		x		x	x
	<b>DIMENSIÓN 2</b>						
	Eficacia						
8	Entrego en el horario indicado los reportes solicitados de mi área.	x		x		x	
9	Brindo solución inmediata a los problemas que se presentan.	x		x		x	
10	Se cumple con el horario indicado al cliente.	x		x		x	



23	Organizo las actividades que tengo a través de herramientas que me ayuden a visualizarlas fácilmente.	x		x		x	
24	Conozco el plan de acción según la incidencia.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Reyna Gonzalez Julissa Elizabeth

DNI: 18032294

Especialidad del validador: Maestra en Marketing y Administración

Empresa: Somos Genios

Correo electrónico: jelizareynag@gmail.com

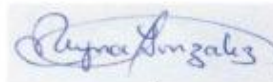
Cargo: Directora - Gerente

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 7



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Chiclayo, 14 de septiembre del 2022

Señor(a)  
NAGIB ARBULU RIEGA  
GERENTE GENERAL  
YAMKHA PERÚ  
AV. ANDRES AVELINO CACERES NRO 147 URB. MIRAFLORES PIURA (CENTRO  
COMERCIAL OPEN PLAZA)

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Administración

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Chiclayo y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. KARLA CECILIA ANCHANTE AYBAR, con DNI 16753619, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, pueda ejecutar su investigación titulada: "ESTRATEGIA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL PARA OPTIMIZAR LA EFECTIVIDAD DE LA EMPRESA YAMKHA PERÚ", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,



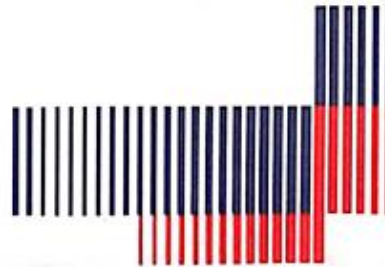
Dra. Yvette Cecilia Plasencia Marifos  
Coordinadora Nacional Titulación  
PE Administración



Nagib Arbulu Riega  
GERENTE GENERAL  
YAMKHA PERÚ  
DNI: 16777245

cc: Archivo PTUN

www.ucv.edu.pe



## Anexo 8

**YAMKHA PERÚ** 

**"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"**

*Chiclayo, 17 de Septiembre del 2022*

Señor(a)

KARLA ANCHANTE AYBAR.

**Asunto:** Autorización para realizar  
proyecto de Investigación (Tesis)  
**Referencia:** Carta recibida con fecha 14  
de Septiembre del 2022.

De mi mayor consideración:


Es muy grato dirigirme a usted, para saludarla muy cordialmente y a su vez manifestarle que habiendo recibido su carta con fecha 14 de Septiembre, en la cual solicita autorización para realizar su proyecto de Investigación "ESTRATEGIA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL PARA OPTIMIZAR LA EFECTIVIDAD DE LA EMPRESA YAMKHA PERÚ" en nuestra representada.

Por lo cual, se le concede el permiso para que desarrolle dicha investigación y sea esta una herramienta útil para nuestra organización en la mejora de la gestión administrativa y tecnológica de nuestra empresa.

Le deseamos los mejores éxitos en su profesión y desarrollo en sus actividades en su investigación.

Sin otro particular, me despido de Usted.

Atentamente.

  
Nagiba Arbulú Riega  
GERENTE GENERAL  
YAMKHA PERÚ

Dirección: Urbanización El Bosque MZ N° 13 -Castilla - Piura / Contacto: 51-950478096

Correo: nagiba\_@hotmail.com

# Anexo 9 Base de datos

Nº	DATOS DEL CONDUCTOR		DIMENSION: EFICIENCIA				DIMENSION: EFICACIA				DIMENSION: FLEXIBILIDAD				DIMENSION: ESTRATEGIAS				TOTAL	NIVEL	
	EDAD	SEXO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16			P17
1	30	M	1	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	1	2	3	1	3	38	BAJO
2	45	M	2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	1	2	35	BAJO
3	36	M	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	48	BAJO	
4	41	M	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	1	2	1	3	37	BAJO	
5	41	M	2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	3	2	2	3	3	2	38	BAJO	
6	22	M	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	35	BAJO	
7	29	M	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	41	BAJO	
8	35	M	2	2	3	2	1	2	2	3	1	2	2	2	3	3	1	2	35	BAJO	
9	26	M	2	3	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	45	BAJO	
10	45	M	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	46	BAJO	
11	59	M	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	40	BAJO	
12	28	M	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	37	BAJO	
13	29	M	3	3	2	3	1	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	39	BAJO	
14	35	M	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	2	3	3	3	2	41	BAJO	
15	33	M	3	2	3	3	1	3	1	1	1	2	2	1	2	3	3	3	37	BAJO	
16	45	M	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	BAJO	
17	24	M	3	3	2	3	1	2	2	2	2	1	4	3	3	1	2	3	40	BAJO	
18	22	M	2	2	1	3	3	2	2	1	1	2	3	2	2	3	3	2	36	BAJO	
19	27	M	3	3	2	3	1	2	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	41	BAJO	
20	34	M	2	2	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2	33	BAJO	
21	36	M	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	33	BAJO	
22	37	M	3	3	2	3	1	2	2	2	1	2	3	3	3	1	2	2	37	BAJO	
23	47	M	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	33	BAJO	
24	43	M	1	3	3	2	2	2	3	2	1	1	2	2	3	3	2	3	38	BAJO	
25	35	M	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	39	BAJO	
26	28	M	2	2	1	3	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	1	3	29	BAJO	
27	36	M	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	3	3	2	34	BAJO	
28	40	M	3	3	2	3	1	2	2	2	1	1	3	3	1	2	2	3	36	BAJO	
29	35	M	2	2	1	2	3	2	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2	33	BAJO	
30	38	M	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	3	3	2	2	31	BAJO	
31	36	M	3	3	2	3	1	2	2	2	1	1	3	2	1	2	2	3	36	BAJO	
32	30	M	2	2	1	2	3	2	2	1	1	2	1	2	3	3	2	3	34	BAJO	
33	20	M	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	25	BAJO	
34	29	M	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	BAJO	
35	26	M	3	3	2	3	1	2	2	2	1	1	3	3	1	2	3	3	37	BAJO	
36	47	M	3	3	2	3	1	2	2	2	1	1	3	3	1	2	3	3	37	BAJO	
37	49	M	2	2	1	2	1	2	2	3	3	2	1	2	3	3	3	4	38	BAJO	
38	26	M	3	3	2	3	3	2	2	2	1	1	3	3	1	2	3	3	39	BAJO	
39	38	M	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2	39	BAJO	
40	33	M	2	2	3	2	1	2	2	1	3	2	1	2	2	3	3	2	36	BAJO	
41	31	M	1	3	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	3	3	28	BAJO	
42	41	M	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	3	3	2	36	BAJO	
43	32	M	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	3	39	BAJO	
44	35	M	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3	3	1	2	2	3	40	BAJO	
45	45	M	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	32	BAJO	
46	23	M	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	BAJO	
47	47	M	2	2	1	2	3	2	3	3	1	2	3	2	2	3	3	1	37	BAJO	
48	35	M	3	3	2	3	2	2	2	2	3	1	3	3	2	2	1	3	39	BAJO	
49	29	M	2	2	1	2	3	2	3	3	1	2	3	2	2	3	3	3	40	BAJO	
50	22	M	3	3	2	3	3	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	3	39	BAJO	
51	27	M	2	2	1	2	3	2	3	2	1	3	2	2	2	3	3	2	39	BAJO	
52	41	M	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	2	39	BAJO	
53	37	M	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	45	BAJO	
54	53	M	2	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	1	2	3	3	3	40	BAJO	
55	48	M	2	2	3	2	1	3	1	2	1	2	3	2	2	3	3	2	36	BAJO	
56	35	M	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	33	BAJO	
57	41	M	2	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	2	3	3	2	2	35	BAJO	
58	43	M	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	40	BAJO	
59	30	M	2	2	1	2	1	2	2	1	1	3	3	2	2	3	3	2	34	BAJO	
60	45	M	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	35	BAJO	
61	55	M	3	3	2	3	1	2	2	2	1	1	3	3	3	2	2	3	38	BAJO	
62	38	M	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	3	3	3	35	BAJO	
Varianzas			0.42437864	0.33950291	0.66975145	0.39159175	0.83368588	0.21073506	0.23585405	0.61792702	0.55235325	0.454785828	0.78265468	0.33104178	0.277366473	0.67927023	0.35007932	0.50343733	0.31544157	24.8651507	
Suma de varianzas			7.96985722																		
Desviación estándar			0.6514435	0.58266878	0.81838344	0.625772922	0.91306401	0.45905889	0.48564807	0.78608334	0.74320472	0.674378104	0.88467773	0.5753623	0.526655934	0.82417852	0.59167501	0.70953318	0.56164185	4.98649684	
Promedio			2.33870968	2.38709677	2.0483871	2.338709677	1.9516129	2.0483871	2.16129032	1.85483871	1.85483871	1.935483871	2.06451613	2.35483871	2.403225806	2.46774194	2.5483871	2.38709677	2.56451613	37.7096774	



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "Estrategia De Desarrollo Organizacional Para Optimizar La Efectividad De La Empresa YAMKHA PERÚ.", cuyos autores son ANCHANTE AYBAR KARLA CECILIA, ANCHANTE AYBAR MAGALY PATRICIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 30 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO <b>DNI:</b> 07926119 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4798-3991	Firmado electrónicamente por: HINFANTE el 01-12- 2022 10:39:59

Código documento Trilce: TRI - 0464273