



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Desarrollo organizacional y administración estratégica en la empresa de servicios
transfer SESU San Martín de Porres, 2020

TESIS PARA OBTENER TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTOR:

Rojas LLantoy, Karen (ORCID: 0000-0001-7342-9199)

ASESOR:

Mg. Gonzales Moncada, Teresa Marianella (ORCID:0000-0002-8516-2193)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones.

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

Agradezco a mis padres por su apoyo y motivación incondicional.

A mis hermanos por su palabra de aliento y por supuesto a mis abuelos tengo siempre presente a cada instante los amo mucho.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por la fuerza que me da a seguir adelante y cumplir mi meta.

Mi familia por el soporte a no desmayar y seguir adelante y a mi novio por la compañía en cada momento el apoyo e impulsar a seguir creciendo.

En especial a la profesora Teresa Gonzales Moncada por su apoyo y paciencia corrigiendo sin interés alguno me guio, motivo para mejorar el desarrollo de mi tesis.

Índice de contenido

Caratula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	v
Índice de tabla	vi
Índice de figuras	viii
Índice de abreviaturas	
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGIA	17
3.1. Tipo y Diseño de investigación	17
3.2 Variable y operacionalización	18
3.3. Población	21
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos	21
3.5 Procesamientos	24
3.6 Método de análisis de datos	24
3.7 Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXO	52

Índice de tabla

Tabla 1	Cuadro de coeficiente	21
Tabla 2	Pruebas de normalidad	23
Tabla 3	Correlación de Desarrollo Organizacional y Administración Estratégica	25
Tabla 4	Correlación entre Desarrollo Organizacional y Formulación	25
Tabla 5	Correlación entre Desarrollo Organizacional y Implementación	26
Tabla 6	Correlación entre Desarrollo Organizacional y Evaluación	26
Tabla 7	Resultados de Desarrollo Organizacional	27
Tabla 8	Resultado de la dimensión Estrategia	28
Tabla 9	Resultado de la dimensión Estructura	29
Tabla 10	Resultado de la dimensión Cultura	30
Tabla 11	Resultado Administración Estratégica	31
Tabla 12	Resultado de la dimensión Formulación de estrategias	32
Tabla 13	Resultado de la dimensión Implementación de la estrategia	33
Tabla 14	Resultado de la dimensión Evaluación de estrategias	34

Índice de Figura

Figura 1.	Gráfico de barra de desarrollo organizacional.	22
Figura 2.	Gráfico de barra de estrategia.	23
Figura 3.	Gráfico de barra de estructura.	24
Figura 4.	Gráfico de barra de cultura.	24
Figura 5.	Gráfico de barra de administración estratégica.	25
Figura 6.	Gráfico de barra de formulación de estrategias.	25
Figura 7.	Gráfico de barra de implementación de la estrategia	26
Figura 8	Gráfico de barra de evaluación de estrategias.	27
Figura 9	Porcentajes de respuesta de ítems 1 al 30	28

RESUMEN

El presente informe de investigación se propuso como objetivo general determinar la relación entre desarrollo organizacional y administración estratégica en la empresa de Servicios Transfer SESU, Lima 2020, se utilizó los enfoques conceptuales del Autor, Pacheu, A. (2014), para desarrollo organizacional siendo sus elementos, estructura, estrategia y cultura, Fred, D. (2013) fue utilizada para administración estratégica siendo sus etapas, formulación, implementación y evaluación estratégica, apoyados en la teorías de la administración como comportamiento por Ahan Maslow y estructuralista de James Burnham.

El estudio siguió una metodología hipotético deductivo se desarrolló el nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal, su enfoque cuantitativo siendo la población de 32 colaboradores en censo, utilizando la técnica de encuesta mediante un instrumento de cuestionario tipo Likert, pasaron por un proceso de confiabilidad a través el Alfa de Cronbach, se aplicó el SPSS versión 25 para el procesamiento de datos.

La conclusión logro determinar que existe una relación entre el desarrollo organizacional y administración estratégica; considerando que los resultados del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,893 indica que existe una relación muy fuerte de desarrollo organizacional y administración estratégica.

Palabra clave: Desarrollo organizacional, administración estratégica.

ABSTRACT

This research report was proposed as a general objective to determine the relationship between organizational development and strategic management in the Transfer Services company SESU, Lima 2020, the conceptual approaches of the Author, Pacheu, A. (2014) were used, for organizational development being Its elements, structure, strategy and culture, Fred, D. (2013) was used for strategic management, its stages, formulation, implementation and strategic evaluation, supported by the theories of management as behavior by Ahan Maslow and James Burnham structuralist .

The study followed a hypothetical deductive methodology, the descriptive correlational level was developed, a non-experimental cross-sectional design, its quantitative approach being the population of 32 collaborators in the census, using the survey technique through a Likert-type questionnaire instrument, they went through a process of reliability through Cronbach's Alpha, SPSS version 25 was applied for data processing.

The conclusion was able to determine that there is a relationship between organizational development and strategic management; Considering that the results of Spearman's correlation coefficient is equal to 0.893, it indicates that there is a very strong relationship between organizational development and strategic management.

Keyword: organizational development, strategic management.

I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo organizacional se originó cuando se aplicaron en las fábrica Hawthorne de Western Electric Company, en J. F. roethlisberger y J. Dickson iniciando en 1924 llegaron a la hipótesis que al observar y retroalimentar resultan más relevante que las condiciones objetivas de trabajo porque se dieron cuenta que al examinar los niveles de iluminación el desempeño no variaba en función de la calidad de luz, es por ello que el **Desarrollo organizacional** surgió como un conjunto de idea a relación de hombre sobre la estructura en entorno orientado al comportamiento administrativo para ver su crecimiento al desarrollo según sus potenciales. Hoy en **día va modificándose** la estructura, cultura así como perfeccionar la relación humana para un mejor rendimiento, la productividad y satisfacción en la organización, actualmente las empresas se están dando cuenta de las formas como se estaban ejecutando ya no es lo que el mercado solicita, por ello tienen que hacer un cambio y plantear el desarrollo organizacional para mejorar los resultados.

Al respecto de **administración estratégica** se origina en 1962 por Alfred D. Chandler propuso un pilar el conocimiento del relato empresarial, en la segunda guerra mundial el crecimiento de grandes campañas, estableciendo así la estrategia de una empresa para determinar, lograr objetivos a largo plazo y alcanzar lo propuesto. Se enfocó sobre el diseño general de una empresa de tal manera que el éxito de los objetivos se agregue a las políticas, las estrategias como factores claves del desarrollo de la administración, para sobrevivir en el mercado es necesario aumentar las áreas funcionales cuando el bien o servicio se modifique o sustituye. Ella ha **evolucionado** haciendo cambios en las estrategias que deben adoptar para una mejor eficiencia así poder garantizar el crecimiento de la empresa y tener buenos resultados para el alcance de sus metas ,es en ese sentido que sólo aquellos que se acogen a las nuevas formulaciones aportando una visión con retos a sumir y controlar en una organización disputaran entre los mejores del mundo , se acerca un nuevo periodo de importantes adelantos en la tecnología exigiendo investigar al nuevo mercado mundial con la solides de recopilar y poner aquellos implementos que respalde el propósito en la empresa .

Perú es ausente de investigaciones inéditas que dejan de lado algunos factores importantes en ellas, su estructura, su cultura, su estrategia para contribuir en la organización que permiten en la productividad y el crecimiento económico. Además dejan de lado principalmente sus procesos internos de comunicación que permitiría pensar en las relaciones interpersonales de esa manera trabajarían en equipo aumentarían sus capacidades y mejorarían el nivel de su desempeño en la organización, del mismo modo la administración estratégica permite proyectarse a tener planes estratégico e implementar un diagnóstico de análisis, definir objetivos y prepararnos para nuevas tendencias e innovar así obtener resultados, porque va permitir que las empresas calcen territorios como el nuestro.

El estudio se desarrolla en una empresa de servicios transfer SESU comenzó en el año 2017 es una organización empezando a desarrollarse en el mercado, dedicándose al servicio de vinil textil produciendo logotipos en imágenes de distintos diseños personalizados para estampados tanto para zapatillas y ropa ,este producto se distribuye de acuerdo a lo solicitado como en lima y provincias brindan una buen servicio al cliente dando una mejor calidad de vinil una mejor impresión, nitidez, uniforme sin grumos con el fin de un buen acabado ,de esa manera poder cumplir con el requerimiento del consumidor con un trabajo bien elaborado , así poder ser conocida en el territorio nacional y seguir creciendo con respaldo del consumidor .

La organización tiene dolencia en su diseño **estructural** establecido de tal manera que la realización de tareas no pasa por ser de responsabilidad dirigida, en el caso de la empresa que realizo mi investigación ellos carecen en la visualización si bien es cierto el liderazgo está representado en el dueño y socio ellos tienen ausencia bastante constates en el desarrollo tareas ,tiene una **creencia** bastante constante , para el manejo también la organización deben saber escuchar también a sus colaboradores para minimizar las **actividades y roles** así tener estrategias dentro de la producción y estén más comprometidos ,creativos tengan voluntad aceptar sugerencias de esa manera **trabajar en equipo** potenciar sus esfuerzos para alcanzar objetivo para un proyectos común pero carecen en ella, también porque hay deficiencia en cuanto su organigrama funcional que permite que los colaboradores desarrollen

planes de acción desde su posición ,en cuanto a la **cultura** falta que esté constituida hay fragilidad en las responsabilidades , honestidad , respeto son los valores que necesitan practicar todos el personal.

La compañía carece de horizonte en el desarrollo de sus tareas diarias que quiere decir que al proyectar el crecimiento empresarial necesita una **misión y visión** es la base importante el prestigio de marca un pilar de su éxito económico a la organización ambos elementos permiten cumplir metas ,le hace falta un desarrollo de **sistema de información** que ayude a contabilizar cada tarea ,distribución, manejo para tener cada operaciones diarias de ese modo tener **estrategias** para llegar a un nivel competitivo y crecer .sus procedimientos en la atención al cliente una de las **debilidades internas** más severas es particularmente las entregas la capacidad de respuesta pasa por ser incumplida , los pedidos demoran en llegan a la hora establecida es ahí donde el cliente es insatisfecho tiene que **evaluar** esos detalles importantes que afecta a la organización y especialmente al consumidor ,es necesario poder **medir el desempeño** del colaborador que incrementa sus ventas por el desarrollo de buenas estrategias ni un incentivo económico para motivarlos.

El presente estudio busca aplicar y demostrar en la organización si cambiaría varios aspecto como tener su propia identidad , plantear una buena estructura de esa manera establecer cada puesto de la actividad o tarea para que cada trabajador desempeñen sus funciones correspondientes eso ayudaría a implementar métodos para su procesos así mismo aumentar la liquidez incrementar sus oportunidades e innovaciones, tener contingencias para minimizar cada amenaza ,es la ideal para saber dónde dirigirnos y llegar al cumplimiento del propósitos de la organización.

Las interpelaciones conforman parte de lo observado e incrementar la posibilidad de hallar una solución al problema e indagar y formular pregunta con respecto de la realidad problemática en la investigación es así que se presenta: ¿cuál es la relación entre desarrollo organizacional y administración estratégica en la empresa de servicios transfer SESU, lima 2020? , Así también las específicas: ¿Cuál es la relación entre Desarrollo organizacional y formulación de estratégica?, ¿Cuál es la relación

entre Desarrollo organizacional y implementación de la estrategia? , y, ¿Cuál es la relación entre Desarrollo organizacional y evolución de estrategia? .

La necesidad de justificación en los estudios es uno de los pilares por ello teóricamente se sostiene que una investigación permite reconocer su viabilidad y utilidad, la **justificación teórica** , indica Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P., (2014) el propósito mediante lo observado es originar reflexión y contrastar resultados de conocimiento existente, son estudios científicos de autores elegidos de libros o referencia bibliográficas entre otros que son los pertinentes idóneos para la realidad problemática, son aquellos que presentan teorías vinculadas con el escenario de las dolencias que tenga tu organización esta problematizado y recomiendan soluciones así serán el soporte de la investigación es en ese sentido que se optó por desarrollo organizacional a Pucheu, A (2014) apoyado con la teoría de comportamiento de la administración por Ahan Maslow así mismo administración estratégica a Fred, D. (2013) se desprende a la teoría de estructuralista quien es James Burnham por lo tanto son autores de reconocimiento que le generan confiabilidad a la investigación, en cuanto a la **práctica** ,según Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P., (2014) apoya para resolver un problema en ella propone métodos que al aplicar contribuyan a resolver , a través de ella podemos identificar las carencias que tiene el desarrollo de organización en la empresa tener una buena disciplina tener una buena efectividad en el sistema laboral, en la administración estratégica tener nuevas técnicas, estratégicas para conservar la competitividad así eliminar la deficiencia , siendo el cuestionario la justificación **metodológica**, expresa Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P., (2014) cuando una información va realizar se sugiere nuevo procedimiento o planeamiento en ella genera un entendimiento confiable ,al ser un instrumento de repuestas cerradas que van a permitir recoger información por lo tanto viable , necesarios y útil para otras empresas que tengan escenarios laborales o contextos problemáticos compartidos, por último la **económica** , define Carraco, S.(2015) Estableciendo los beneficios para la población en su conclusión del estudio ,si tomara en cuenta lo recomendado la empresa tendría un mejor desempeño y mejoraría la rentabilidad así lograr que funcione mejor cada día para el bienestar de la organización

y trabajadores La finalidad de la investigación busca propagar ideas para obtener estos objetivos.

Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P., (2014) menciona que son esenciales indicando la expectativa en lo averiguado de esa razón definen el modo que se lograra los resultados. (pág. 37). En ese contexto los **objetivos generales** de la investigación son: Determinar la relación entre Desarrollo organizacional y Administración estratégica en la empresa de Servicios Transfer SESU, lima 2020. También en los **objetivos específicos** es : Determinar la relación entre Desarrollo organizacional y formulación de estrategia de la empresa en la Servicios Transfer SESU, Determinar la relación entre Desarrollo organizacional y implementación de la estrategia en la empresa de la Servicios Transfer SESU, Y , Determinar la relación entre Desarrollo organizacional y evaluación de estrategia en la empresa de la Servicios Transfer SESU .

Las posibilidades o probabilidades que representan la idea que tiene el investigador es una suposición previo al desarrollo ante el recojo en la investigación .Según Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P., (2014) es para guiar y acotar una información dirigiendo a la averiguación para buscar las soluciones al problema de lo observado .(pág. 92) .Siendo la **hipótesis general** como: Existe relación entre Desarrollo organizacional y Administración estratégica en la empresa de Servicios Transfer SESU, lima 2020 sin duda también surgen las **hipótesis específicas** son : Existe relación entre Desarrollo organizacional y formulación de estrategia en la empresa de Servicios Transfer SESU ,Existe relación entre Desarrollo organizacional y implementación de la estrategia en la empresa de Servicios transfer SESU, y finalmente , Existe relación entre Desarrollo organizacional y evaluación de estrategia en la empresa de Servicios Transfer SESU .

II. Marco Teórico

Cuando se desarrollan las investigaciones contemporáneas es una necesidad explorar estudios desarrollados con anterioridad, es en ese sentido que se encuentran tesis y artículos científicos sostenibles tomando en cuenta que tienen similitud con el objetivo de estudio es por eso, que **Witek-Crab, A. (2014). Artículo científico “Crecimiento empresarial versus desarrollo organizacional reflejado en la gestión estratégica de pequeñas, medianas y grandes empresas polacas empresas”**, Universidad de Economía y Empresa de Wrocław, Polonia. Estimo su **objetivo** inicial era decretar el vínculo entre el crecimiento empresarial y desarrollo organizacional. Desarrollo la siguiente **metodología**, se hizo con una muestra de 150 empresa polacas, el cuestionario de la encuesta constaba de 84 preguntas en la actitud y 11 preguntas al calificar sus respuestas según una escala Likert como herramienta de medición, marco de muestreo consistió de 740 corporaciones públicas, el método de recolección utilizado fue muestreo aleatorio, también se recopilaron a través de entrevistas cara a cara con altos ejecutivos. El análisis del estudio **Concluyó** que el hallazgo de este análisis es que mientras las compañías crecen, su gestión estratégica cambia a medida que bueno, pero no necesariamente se vuelve más maduro en todas las áreas estudiadas. El desarrollo organizacional fue identificado por 3 aspectos: (1) integridad organizacional, (2) enfoque de sistemas y (3) adaptabilidad y cada uno de los mostraron una relación diferente en su medición de la entidad. La integridad empresarial se definió por el sentido de identidad su dirección, coherencia, **valores** y comportamiento. La relación entre el tamaño en la organización y su sentido de identidad indica que el desarrollo organizacional no es lineal y las organizaciones medianas experimentan crisis de identidad. **El estudio es importante porque permite poder mejorar cada proceso y estructura para un mejor funcionamiento en la empresa así tenga más rentabilidad.**

Verdugo, M., Ochoa, J., Parada, E., & Güereña, J. (2015). Artículo titulado **“Estudio del clima organizacional en una empresa de manufactura, a través de una intervención de desarrollo organizacional”**, Universidad Veracruzana, México. Propuso como **objetivo** los resultados de lo observado del Clima Organizacional fue

hecho en una fábrica de Ciudad de México, así mismo por empresa global mediante la intervención de Desarrollo Organizacional. Utilizando el **método** de cuestionario, muestra de 502 empleados, de un total de 2250 que trabajan en la planta, el instrumento usado fue un cuestionario integrado por 61 preguntas la cual fue aplicado directamente, cuidando la confidencialidad en las respuestas. Llegando en **conclusión** general, determina que ha sido efectivo al involucrarse con su dirección a través del departamento de Recursos Humanos así sensibilizar a los colaboradores y aporten. Su apreciación con mayor naturalidad y honestidad al ver las expectativas de **cambio**, pueden cambiar a un buen ambiente de trabajo y por la parte empresarial el resultado beneficie ya que los directivos al estar atentos a su personal logren la satisfacción en el trabajo.

Samaná, J. (2019). Tesis titulada “**Gestión Del Conocimiento Y Desarrollo Organizacional en la Empresa Mambrino S.A.C. San Isidro – 2019**” el propósito del título licenciado en administración de empresas, en la facultad ciencias de gestión de la universidad autónoma del Perú. Incluyo como **objetivo** de esta indagación fue precisar la relación entre la gestión del conocimiento y el desarrollo organizacional en la compañía Mambrino S.A.C. San Isidro-2019 ,el macro **metodológico** fue tipo no experimental, diseño descriptivo-correlacional de corte transversal su método cuantitativo ,la población y la muestra conformaron 60 colaboradores a ellos se realizó un sondeo que se utilizó la escala tipo Likert y se procesó los datos mediante el análisis estadístico del temario SPSS. Permitieron conclusión que hay relación significativa en comunicación interna y el desarrollo empresarial de la institución Mambrino S.A.C. San Isidro-2019. Es necesario que el personal administrativo y gerencial comprenda los objetivos en la organización para que haya un ambiente de trabajo ameno, armonioso y que se vea reflejado en la cultura organizacional. Asimismo, se requiere el diseño y realización de una **estructura**, producto de un diagnóstico de trabajo profesional competitivo y eficiente en una organización.

Schrippe, P., Dittmar, A., & Souto, F. (2015). Artículo científico “**Administración Estratégica: Un Análisis de Agencias Inmobiliarias de Santa Maria – RS**” Universidad Federal Santa María, **Brasil**. Sostuvo como objetivo es

conocer las prácticas actuales de gestión estratégica utilizadas por las agencias inmobiliarias en Santa María – RS, en cuanto el **método** se ha utilizado un enfoque cuantitativa, de tipo descriptivo, se adoptó como instrumento de recaudación un cuestionario preparado con la ayuda de la herramienta Google Docs, que se envía para administradores inmobiliarios por un correo electrónico a todas las sucursales de la ciudad. De ese modo **concluyó** la realización de este estudio, es posible tener una visión general sobre las agencias inmobiliarias presentes en la ciudad de Santa María - RS, con detalle de una serie de factores relacionados con las estrategias adoptadas en el sector, ya que el mercado inmobiliario ha crecido fuertemente en los últimos años en el país. Por tanto, es importante destacar que una gestión estratégica va mucho más allá de preparar a la empresa para afrontar posibles situaciones de conflicto; también consiste en **identificar**, desarrollar y evaluar las mejores **oportunidades** para la empresa, considerando qué es la empresa, qué quiere ser y qué hace mejor. Siguiendo esta línea de razonamiento, las inmobiliarias encuestadas, a pesar de que actualmente se encuentran en una buena situación económica, no excluyen la posibilidad de que pudieran estar en una mejor situación, si se aplicaran previamente algunas herramientas **estratégicas**. **La valoración es que el estudio aplicado muestra que la organización tenga un sistema de información para tener todo controlado y ordenado así poder administrar, almacena y procesar.**

Cassol, A., Gonçalo, C., Santos, A., & Ruas, R. (2016). Artículo científico **“Administración Estratégica de Capital Intelectual: Un modelo basado en la Capacidad de mejorar la innovación de Absorción”**, Universidad de Nove de Julio Sao Paulo, **Brasil**. A manera de **objetivo** propone y analiza una guía Administración Estratégica del Capital Intelectual mediante práctica en las capacidades de absorber como potenciador ha innovar, para lo cual utilizo un **método** con enfoque cuantitativo y cuestionarios en la muestra de 104 gestores, el estudio tubo datos que utiliza el procedimiento diseñados de ecuaciones estructurales, los mínimos cuadrados parciales con el análisis los coeficientes dieron un fuerte lazo entre las construcciones, lo que dio afirmo la hipótesis de lo observado. Teniendo como **conclusión** que el modelo propuesto ayudó a comprender la capacidad de absorción

como propulsor de la relación entre capital intelectual e innovación. Se observa que, según los directivos, la empresa investigado desarrolla prácticas de gestión uso **estratégico** del capital intelectual y que a través de estas prácticas peculiares que dirige a los empleados y partes interesadas para promover una cultura de innovación. Se pueden citar como ejemplos de prácticas observado en relación al capital intelectual: el estímulo creatividad; desarrollo del nivel de educación de los empleados; desarrollo de Habilidades; entorno propicio para promover innovación de tareas; implementación de sugerencias; mejoras estructurales basadas en **tecnologías**; mecanismos de control de residuos; buscar nuevos clientes; clientes satisfechos; construir una relación estable con los cliente. **El estudio nos indica que es bueno que la empresa tenga planteada cada estrategia para proyectarse poder implementar e innovar nuevas metas y tener crecimiento en la organización.**

Catillo, M. (2018). Tesis titulada “**Administración Estratégica y Productividad en una Empresa de Transporte de Agregados, San Juan de Lurigancho 2018**”, para conseguir el título profesional en licenciado de administración, la facultad de ciencias empresariales en la Universidad Cesar Vallejo en Lima, Perú. Mantuvo por **finalidad** general identificar una correlación entre administración estratégica y productividad en la entidad, su clase de investigación **metodológica** el nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal, para este estudio se usó una población de 51 personal que forman parte del área administrativa, logística y operativa en la cual tomó muestra a 45 personas. en cuanto al muestreo dio probabilístico aleatorio simple, de igual manera en recolección, los datos que se utilizó como un instrumento fue cuestionario de 26 preguntas utilizando la escala de Likert, para cada procesamiento de datos se usó el software SPSS en su versión 25. Finalmente se **concluyó** que se determina la relación en Administración Estratégica y la Eficacia por que los tiempos de ejecución de las tareas encomendadas permite tener un mejor control ya que son pieza de la cultural de la empresa. La productividad se evalúa por resultado de cada área involucrada en el propósito. Se determinó que en la institución falta un plan de ejecución puesto que los directores no se involucran y prestan la adecuada atención a sus trabajadores, al no **medir** los resultados y tampoco

darles los recursos que necesitan para el manejo del **desempeño** en sus actividades .
Lo que busca es que la organización planifique y aplique acciones correctivas para que alcancen metas y genere confianza al personal.

La necesidad de teorizar las investigación conduce al conocimiento y le da confiabilidad científica, en tanto la administración tienen enfoque y en su selección se considera a la teoría del **Comportamiento** por **Abrahán Maslow** 1950 que los estudios apoyan a la psicología de la empresa adicionalmente el propósito en efectuar un esfuerzo para hacer cambios de actitudes , procesos, valores y estructura también adaptarse a los retos y variaciones así mantengan el énfasis por las personas consiguiente se apoya por **Pucheu, A (2014)**. Indica que el **Desarrollo Organizacional** es un instrumento teórico que consiste en poner ciertamente en limitarte de tarea humana desde un punto de vista, las organizaciones son sistemas de la sociedad, desde un individuos o grupos, de ese modo cada empresa es un campo de acción, que permite hacer cada actividad organizada, determinando cada autenticidad, atribuciones para ser usada de esa forma también se relaciona la organización con la persona en más de una tarea. (pg.17). Como también existen otros enfoques teóricos las cuales son:

Guizar, R. (2013). Es aquella combinación de ciencia y habilidades, lo cual lo convierte así un método emocionante, es una zona de trabajo social que permite la información científica con la investigación en el desarrollo organizacional, que se estudia una amplia materia que incluye a los efectos del cambio, cada métodos de cambio organizacional y los factores que intuyen relativamente al triunfo del proceso de la institución . (pg.5).

Maldonado, J. (2017 A). son aquella relación pasada a la estructura con el futuro sosteniendo a la estabilidad de la empresa mientras esta cambia, en la mano con la organización saluda a los escenarios venideros la cual indica que en un acontecimiento existen pasos de enseñanza generativos y una estructura flexible para asimilar al cambiar así obtener más oportunidad para que la entidad llegue a lo pactado.(pg.206)

Alles, M (2017). Se relaciona con la evolución deseada por el comportamiento organizacional en algún lado determina pasar de escenario actual a otra, que permitirá lograr mejorar la estrategia de cada objetivo de la organización es fundamental para que las metas organizacionales pueden ser muy distintas entre sí, por lo cual el crecimiento de alcanzar también lo será, es decir que el desarrollo organizacional no interviene a un determinado ejemplo de conducta sino aquella que cada organización sede. (pg.62).

Chiavenato, I. (2017). Abarca a un procedimientos de cambio de civilización como principio de la organización se modifica la inteligencia de las persona como un cambio de plan para que así revitalice la empresa, se plantea también en relación al trabajo aplican tácticas para el comportamiento así mejorar los procesos de labor incluyendo en averiguar para dan solución, así poder renovación a la organización. (pág.435).

Es más viable porque el desarrollo organizacional busca potenciar toda habilidades y conocimientos con los recursos necesarios para hacer las actividades necesarias poder ser eficientes , tener y analizar planteamientos específicos para las metas de esa manera innovar y tener crecimiento en la organización, según **Pucheu, A (2014).**

Pucheu, A (2014). Señala en el caso del desarrollo organizacional en efecto son procedimientos que conlleva a tres elementos los cuales son: estrategia, estructura y cultura.

Pucheu, A (2014). Es la estrategia ayuda a la organización a realizar **actividades o roles** para tener un mejor funcionamiento ,de esa manera planificar los **planes de acción** en la empresa para poder así gestionar la logística destinar a sus trabajadores realizar las **capacitaciones** o contrato a profesionales para una mejor estructuras de jerarquía para que se respeten las opiniones de jerarquías en ello ayudaría a **tomar decisiones** adecuadas para el entorno de estrategias de la organización y poder aplicarlas de manera correcta. (p.45).

Pucheu, A (2014). La estructura de una organización se da a conocer como poder guiar cada estructura de manera más dinámica y al alcance del trabajador en gráficos,

matrices funciones que ayuden al **procesos** de la empresa en forma de patrones de ese modo aplicarla es así que los colaboradores tomaran destrezas, **capacidades** para poder determinar cada actividad en conjunto con el **trabajo en equipo** para un mejor resultado, tener mejores respuesta. (p.46).

Pucheu, A (2014). La cultura en la organización ayuda hacer modificaciones para el desarrollo por cada **cambio** para mejora de la empresa así mismo dar **valores** y **creencias** objetivos para caminar de acuerdo a lo estipulados para definir las instrucciones e innovar que determinar su crecimiento a la organización. (p.47).

La base teórica es esencial porque se sostiene en el propósito de una investigación, a todo ello se definen en tipologías de administración a través de los cuales se halla la **Teoría estructuralista** por **James Burnham** 1947 tiene un enfoque múltiple y globalizante, la perspectiva dividiendo a tres niveles, una persona para un estructuralismo hace roles dando rendimiento de manera eficaz en el trabajo también son características de reglamentos divisiones de actividades los procedimientos y rutinas al respecto se relaciona **Fred, D. (2013)**. Indica la **administración estratégica** es un arte que mantiene en evaluación de formulaciones que implementen, evalúen y decidan realizar disciplina de manera permitirá el alcance de sus metas, se focaliza también en incorporar a administrar el márketing , finanza y contabilidad del mismo modo la productividad , ejecución y cada averiguación del desarrollo e informar para así lograr el crecimiento de la empresa .(Pg.5) pero también tenemos otros enfoques teóricos como:

Torres, Z (2014). Es aquella sucesión que examina y crea oportunidades para su venidero de las empresas basada en la implementar, gestionar y realización de lo planteado por ello cada evolución de efecto hace con miras anticipadas a decidirse en cuanto al crecimiento dándole estabilidad a.(pg.38).

Wheelen, T., & Hunger, J. (2013). Expresa a un conjunto de ideas para decisiones administrativas que decidan cada rentabilidad ya sea prolongado ha plazo de una entidad, esta manera incluye análisis de implementación de acción, del mismo modo evaluar y controlar, por tanto, hace énfasis en vigilar la evaluación de oportunidad y riesgos externos que puede haber en una organización. (pg.3)

Terán, D. (2014). Son procedimiento interactivo que compromete en la corporación, como el director general decreta una misión, los mandos inferiores determinan proyectos verificando presupuesto apoyado en una investigación verídica y comprobable para su estructura y entorno que afiance por las unidades superiores que a su vez supervisan ajustado los procesos de mejora continua. (pg.3)

Hill, C., Jones, G., & Schilling, M. (2014). El éxito de la administración en la empresa principalmente en el desempeño de funciones estrategia que se desarrolla conduciendo eficiente mente sus funciones por cada proceso bien establecido cada administrador tiene que analizar y ejecutar a sus trabajadores respectivas actividades o roles ser responsable a quien establecer cada tarea y estar supervisando todos las operaciones para un éxito es saber manejar las estrategias. (pg.9)

Como considera La administración estratégica se obtiene y se conserva ventaja ante la competencias poder así emplear términos como la formulación, implementación y evolución que busca nuevas oportunidades y ser diferente así el mañana, tener una estrategia, planeación a largo plazo de ese modo las tendencias poder optimizarlas para que la empresa sea competitiva, proactiva se pretenda tener un mejor resultado a un crecimiento y llegue a las metas marcadas. **Fred, D. (2013).**

Las administraciones estratégicas se constituyen de tres etapas: formulación, implementación y evaluación de estrategias. **Fred, D. (2013).**

Fred, D. (2013).La administración de formulación implica desde su propósito de **misión y visión** de una empresa para dónde se quiere llegar para direccionar , analizar y ver cada **debilidad interna** de los procesos de la organización para que ello establecer metas a largo plazo de esa manera **identificar las oportunidad** siempre estar atenta a lo nuevo en **tecnología** e innovar por eso deben formular las estrategias de la organización para ser eficientes ya sea en los productos y mercados para un tiempo determinado.(p.5).

Fred, D. (2013).La administración de implementación establecen tener metas anuales hacer políticas que motive a sus trabajadores a desarrollar una cultura en ella crear una **estructura organizacional** para establecer cada función y sea objetiva también

reforzar el **marketing** analizar ofrecer un valor así satisfacer al consumidor para ello implementar un **sistema de información** procesar cada entrada y salida de actividad ejecutada supervisar la contabilidad del **presupuesto** determinar el destino del ahorro para cumplir las metas así tener más rentabilidad y crecimiento .(p.6).

Fred, D (2013). La administración de evaluación sujeta a cada modificaciones al cambio contante que tienen los **factores externos e internos** que se encargan en verificar en formular cada estrategia actuales que tenga la empresa hay actividades que fundamentan cada evaluación como **medir cada desempeño** de colaborador hasta jefatura en la organización de esa manera aplicando también **acciones correctivas** cada evolución estratégica es importante porque cada logro que hoy realizas no asegura el éxito de futuro. (p.6).

III. METODOLOGÍA

3.1 Método hipotético —deductivo

Bernal (2010): Afirma que es un procedimiento que consiste en ir de lo general a lo particular se puede proponer un problema, deduciendo de ellas conclusiones. (pág.81)

Método Observacional:

Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P., (2014): Lo investigado se realizó en la empresa de Servicios Transfer SESU, se observó debilidad en el desarrollo de su procesos, su estructura, su misión y visión, implementación de estrategias, marketing, medir el desempeño.

Método documental:

Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P., (2014): Para el estudio realizado se necesitó recopilar fuentes de información como tesis nacionales, artículos científicos internacionales y libros que reflejen la realidad problemática de la empresa, los utilizados fueron de desarrollo organizacional con el autor Pucheu, A. (2014) y de igual manera en administración estratégica con Fred, D. (2013).

Método estadístico:

Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P., (2014): utilizamos la técnica para encuestas que fueron 30 preguntas con las opciones del instrumento en escala de Likert, (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre, (5) siempre.

La cual se usó el SPSS 25 para el procesamiento datos de información y determinar la confiabilidad que tiene la encuesta de ambas variables.

3.1.2 Tipo de diseño de investigación Aplicada:

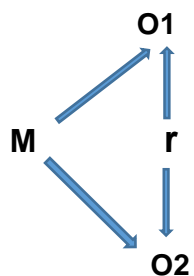
Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P., (2014): Lo observado es aplicada porque al averigua y compara teorías con la realidad de esa manera contribuye ayudar, cambiar, al obtener un resultado a los problemas con el propósito de generar el bienestar a la sociedad.

3.1.3. Diseño investigación No experimental:

Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P., (2014): Es no experimental porque es observarlo tal como está el fenómeno en su ámbito natural así mismo es una investigación para deliberar cada situación o casos dado así luego poder analizarlo. (pag.152)

3.1.4. Nivel descriptivo correlacional

Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P., (2014): Busca detallar la situación del problema real que está pasando en la organización, área de la empresa Servicios Transfer SESU es así correlacional porque establecen relación entre dos o más conceptos de las variables de estudio. La referencia estadística asignado como coeficiente de la correlación de Pearson, personificado en la siguiente figura:



Donde:

M: Muestra del estudio

V1: Desarrollo organizacional

V2: Administración estratégica

r: coeficiente de correlación entre la variable

3.1.5. Transaccional o Transversal:

Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P., (2014): De corte transversal su propósito es investigar, analizar, describir su incidencia de la variable, es como recolectar datos de un momento como una foto.

3.1.6. Enfoque cuantitativo:

Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P., (2014): Es cuantitativa de modo que va así una dirección, encaminarse a seguir para llegar a cabo a la investigación. De esa manera se recolecta datos de las variables, así probar teorías en base a resultados numéricos y métodos estadísticos. (pag.4)

3.2. Variable y operacionalizacion:

Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P., (2014): Es un fenómeno de lo investigado de una variable la cual puede cambiar y cuya alteración es susceptible de medirse u observarse.

Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2014): La operacionalización el escenario para concretar el contexto de la investigación por ende es el procedimiento que tiende a pasar a las variables generales o dimensiones.

Operacionalización de la Variable: Desarrollo Organizacional

Variable 1	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Desarrollo Organizacional	<p>“El desarrollo organizacional es que el término “organización” es una herramienta conceptual que nos permite establecer, más o menos claramente, los límites de un campo de actividad humana. Si desde una perspectiva social, las organizaciones son subsistemas de la sociedad, desde el punto de vista de los individuos y grupos, la organización es un campo de acción que nos imaginamos y que nos permite actuar de manera coordinada, estableciendo las identidades y atribuciones que serán utilizadas en ese contexto.”.</p> <p>Pucheu, A “Desarrollo y Eficacia Organizacional Cómo apoyar la creación de capacidades en individuos, grupos y organizaciones”. 2014 (Pg.17)</p>	<p>Desarrollo organizacional se evalúan tomando en cuenta sus elementos de estrategia, estructura y finalmente cultura para ello se va utilizar componentes medibles mediante un cuestionario de respuestas cerradas</p>	Estrategia	Actividades o roles	<p>5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca</p>
				Planes de acción	
				Capacitación	
				Tomar decisiones	
			Estructura	Procesos	
				Capacidades	
				Trabajo en equipo	
			Cultura	Cambios	
				Creencias	
				Valores	

Fuente: Elaboración propia

Operacionalización de la Variable: Administración estratégica

Variable 2	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Administración Estratégica	<p>“La administración estratégica se define como el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multidisciplinares que permiten que una empresa alcance sus objetivos. Como lo sugiere esta definición, la administración estratégica se enfoca en integrar la administración, el marketing, las finanzas y la contabilidad, la producción y las operaciones, la investigación y el desarrollo, y los sistemas de información, para lograr el éxito de una organización”.</p> <p>Fred, D "Conceptos de administración estratégica" Decima cuarta edición, 2013 (Pg.5)</p>	<p>Administración Estratégica se evalúan tomando en cuenta sus etapas de formulación de estrategias, implementación de la estrategia y finalmente evaluación de estrategias para ellos se va utilizar componentes medibles mediante un cuestionario de respuestas cerradas</p>	Formulación de estrategias	Visión y misión	5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca
				Identificar las oportunidades	
				Debilidades internas	
				estrategias	
			Implementación de la estrategia	tecnologías	
				Estructura organizacional	
				marketing	
				presupuesto	
			Evaluación de estrategias	Sistemas de información	
				Factores externos e internos	
				Medir el desempeño	
				Aplicar acciones correctivas	

Fuente: Elaboración propia

3.3. Población, muestra y muestreo Población:

3.3.1 Población sugiere Tamayo (2012): Es establecer con claridad los atributos de la población, con la finalidad de definir cuáles serán los parámetros muestrales. El estudio está conformada por una población de 50.

3.3.2 Censo Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P., (2014): Es poblacional la totalidad del componente en el cual se pretende propagar los resultados.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

3.4.1 Técnica comunica Urbano (2014): Para el presente trabajo se usó encuesta, mediante el procedimiento se dará lugar a fijar contacto con las unidades de lo observado, cuales son los colaboradores de una empresa de servicio de transfer por medio de los cuestionarios previamente establecidos.

3.4.2 Instrumento señala Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2014): En la investigación se utilizó el instrumento – cuestionario por ello se registro toda información de dos a más categorías a medir con alternativas a respuestas de escala tipo Likert, (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre, (5) siempre (pg.238)

Se usó formulario de Desarrollo organizacional y Administración estratégica en la empresa de Servicios Transfer SESU Lima, fue de 30 preguntas solo duro 15 minutos para realizar el cuestionario, así mismo aplicó cuestionario de administración estratégica en la misma empresa Servicios Transfer SESU Lima, con 30 preguntas dado tiempo 15, minutos.

3.4.3 Valides y confiabilidad

Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2014) Valides es quien mide el grado de una herramienta generada de manera subjetiva mediante un juicio de expertos quienes certificaron las condiciones necesarias para ser aplicada. (pg.200)

Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2014) La confiabilidad es el nivel de confianza y de precisión en que el instrumento realiza un resultados compacto y coherentes la cual se define a través del alfa de cronbrach.

Tabla 1

Cuadro de coeficiente

Coeficiente de Rho de Spearman
Coeficiente alfa $>.9$ es excelente o ,muy alta
Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
Coeficiente alfa $>.5$ es pobre

Fuente: Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2014).

3.5 Procedimiento:

En el procedimiento se realizó la encuesta y cuestionario incluyendo los enunciados siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca, la preguntas que realizaron para la base de información tanto variable e indicadores se ejecutó con el SPSS 25 que dio una asegura información para los procesos de investigación, la cual se calculó los datos que obtuvimos en las encuestas por ello al analizar cada respuestas por los trabajadores de la empresa. Los datos se detallan cada uno en gráficos estadísticos y se interpretaran más adelante.

3.6. Método de análisis de datos:

Para la recolectar la información en el cual he aplicado el instrumento de estudio el cuestionario se observó de manera descriptiva inferencial para entender cada resultado en la elaboración de gráficos y tablas así comprobar cada hipótesis si existe o no correlación, se utilizó por medio del SPSS 25 para analizar , lo investigado se realizó a los que trabajan de la organización Servicios Transfer SESU, que se detallaran los resultados obtenidos por los colaboradores.

3.7. Aspectos éticos:

Cada dato adquirido son reales, el estudio se desarrolló bajo dirección de normas de la Universidad Cesar Vallejo, que se considera los aspectos éticos para la aplicación

de su herramienta de formulación de esa forma encuestar a los que trabajan por la empresa Servicios Transfer SESU de ese modo obtuvo el consentimiento en autoridad para la participación de los colaboradores en forma voluntaria para lo observado de esa manera obtener información veraz y objetiva .

IV. RESULTADO

4.1 Prueba de normalidad

Tabla 2

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov - Smirnov ^a			Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desarrollo Organizacional	,288	32	,000	,857	32	,001
Administración Estratégica	,223	32	,000	,902	32	,007

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS Versión 25

Shapiro-Wilk: Población menor a 50 personas

Kolmogorov-Smirnov: Población mayor a 50 personas

Interpretación:

En la tabla 7 se aplicará Shapiro-Wilk puesto que en lo observado está basada sobre una población menor a 50. Los datos señalan una conducta no normal o no paramétrico ya que el grado de significancia es menor a 0,05 por ello la prueba de hipótesis se usa a Rho Spearman.

4.2 Contratación de Hipótesis

Regla de decisión: Si Valor $p > 0.05$, se acepta la hipótesis (H_0); Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis (H_0). Y, se acepta H_a (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 332).

Hipótesis general:

H_1 : Existe relación entre Desarrollo organizacional y Administración estratégica en la empresa de Servicios Transfer SESU, Lima 2020.

H_0 : No existe relación entre Desarrollo organizacional y Administración estratégica en la empresa de Servicios Transfer SESU, Lima 2020.

Regla de decisión

Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza la H₀

Si p valor > 0,05 en este caso se acepta la H₀

Tabla 3

Correlación de Desarrollo Organizacional y Administración Estratégica

			Desarrollo Organizacional	Administración Estratégica
Rho de Spearman	Desarrollo Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,893**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Administración Estratégica	Coeficiente de correlación	,893**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación.

Se determina que hay un enlace entre el desarrollo organizacional y administración estratégica; considerando que los resultados del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,893 indica que existe una relación muy fuerte, se evidencia que el nivel de significancia (sig = 0.00) es menor que el p valor 0.05, entonces se rechaza la conjetura nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a).

PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECIFICA 1

H₁: Existe relación entre Desarrollo organizacional y formulación de estrategia en la empresa de Servicios Transfer SESU Lima ,2020

H₀: No existe relación entre Desarrollo organizacional y formulación de estrategia en la empresa de Servicios Transfer SESU Lima ,2020

Tabla 4

Desarrollo Organizacional y Formulación

			Desarrollo Organizacional	Formulación de estrategias
Rho de Spearman	Desarrollo Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,839**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
		Coeficiente de correlación	,839**	1,000

Formulación de estrategias	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	32	32

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

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación:

Se halló que existe un vínculo entre el desarrollo organizacional y formulación de estrategias; considerando que los resultados del coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,839 es semejante la relación es muy fuerte ,por ello evidencia que el nivel de significancia (sig = 0.00) es menor al p valor 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).

PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

H1: Existe relación entre Desarrollo organizacional y implementación de la estrategia en la empresa de Servicios Transfer SESU Lima, 2020

H0: No Existe relación entre Desarrollo organizacional y implementación de la estrategia en la empresa de Servicios Transfer SESU, Lima 2020

Tabla 5

Desarrollo Organizacional y Implementación

			Desarrollo Organizacional	Implementación de la estrategia
Rho de Spearman	Desarrollo Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,813**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Implementación de la estrategia	Coeficiente de correlación	,813**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación:

Disponen que están ligados al organizacional y implementación de la estrategia; considerando que los resultados del coeficiente de correlación de Spearman es igual

a 0,813 indica que existe una relación muy fuerte, se evidencia que el nivel de significancia (sig = 0.00) es menor que el p valor 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).

PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

H1: Existe relación entre Desarrollo organizacional y evaluación de estrategias en la empresa de Servicios Transfer SESU, Lima 2020

H0: No Existe relación entre Desarrollo organizacional y evaluación de estrategias en la empresa de Servicios Transfer SESU, Lima 2020

Tabla 6

Desarrollo Organizacional y Evaluación

			Desarrollo Organizacional	Evaluación de estrategias
Rho de Spearman	Desarrollo Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,821**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Evaluación de estrategias	Coeficiente de correlación	,821**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación:

Se define que concuerda entre el desarrollo organizacional y evaluación de estrategias ;considerando que los resultados del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,821 indica que existe una relación muy fuerte , se evidencia que el nivel de significancia (sig = 0.00) es menor que el p valor 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).

4.3 Análisis descriptivo de la variable y dimensión

Tabla 7

Resultados de Desarrollo Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	13	40,6	40,6	40,6
	Regular	10	31,3	31,3	71,9
	Bueno	9	28,1	28,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

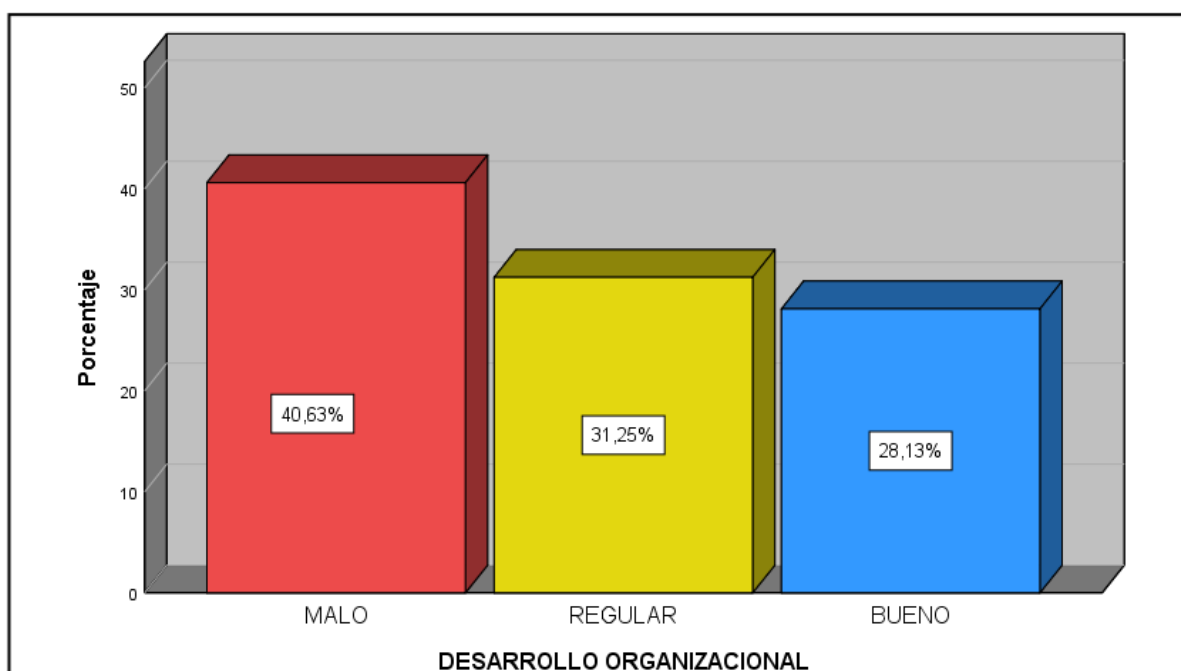


Figura 1. Gráfico de barra de desarrollo organizacional

Interpretación: Con respecto a la tabla 13 como en la figura 1 se puede observar sobre la variable desarrollo organizacional se determina que el 40,63% de encuestados lo consideran malo y el 31,25% lo consideran regular, por otro lado el 28,13% considera que el desarrollo organizacional es bueno.

Dimensión 1: Estrategia

Tabla 8

Resultado de la dimensión Estrategia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	17	53,1	53,1	53,1
	REGULAR	8	25,0	25,0	78,1
	BUENO	7	21,9	21,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

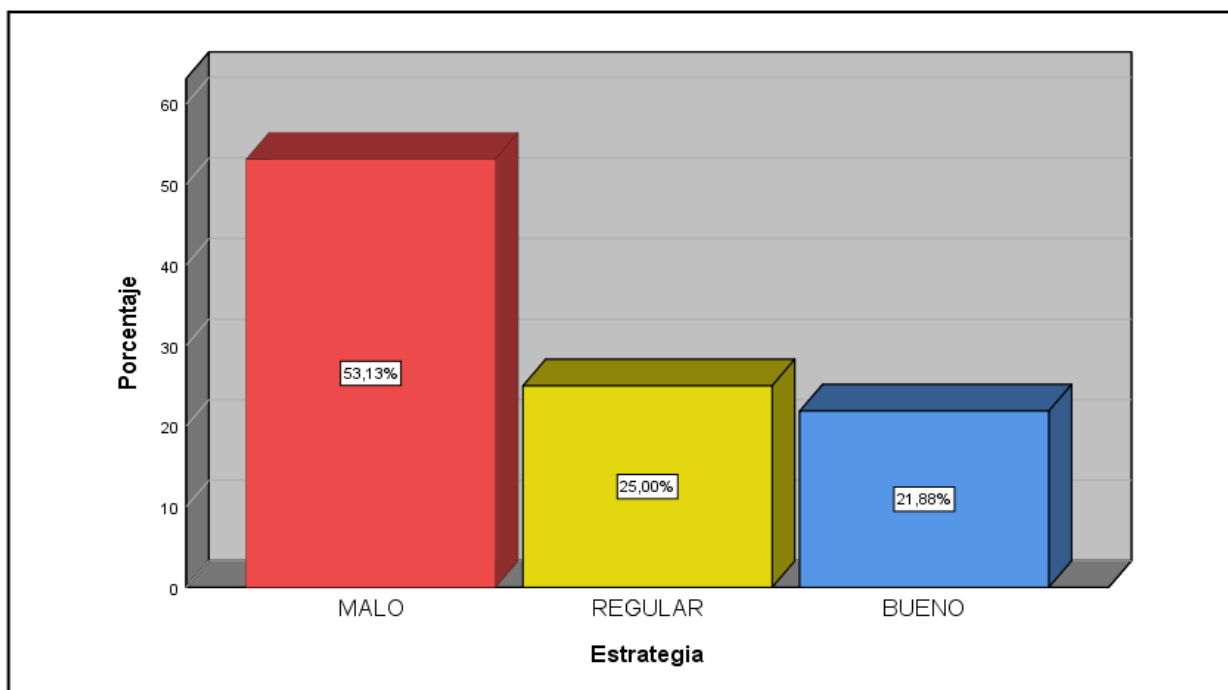


Figura 2. Gráfico de barra de estrategia

Interpretación: Con respecto a la tabla 14 como en la figura 2 se puede observar sobre la dimensión de estrategia se determina que el 53,13% de encuestados lo consideran malo y el 25,00% lo consideran regular, por otro lado el 21,88% considera que la estrategia es bueno.

Dimensión 2: Estructura

Tabla 9

Resultado de la dimensión Estructura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	20	62,5	62,5	62,5
	REGULAR	10	31,3	31,3	93,8
	BUENO	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

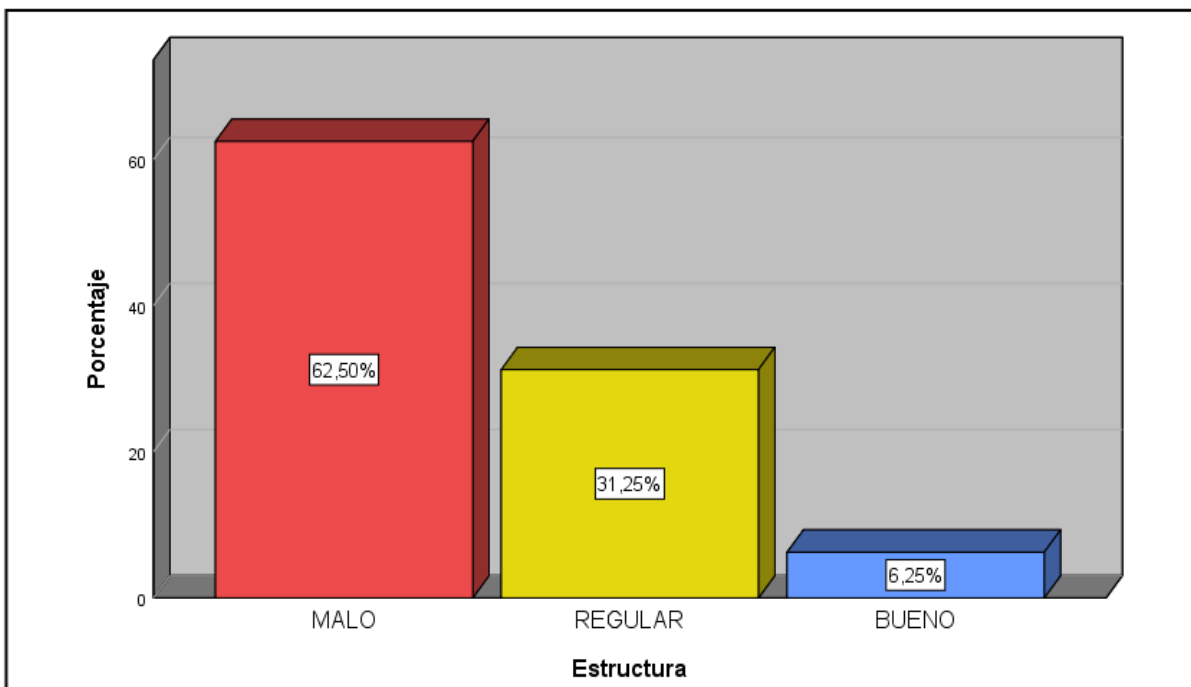


Figura 3. Gráfico de barra de estructura

Interpretación: Con respecto a la tabla 15 como en la figura 3 se puede observar sobre la dimensión de la estructura se determina que el 62,50% de encuestados lo consideran malo y el 31,25% lo consideran regular, por otro lado el 6,25% considera que la estructura es bueno.

Dimensión 3: Cultura

Tabla 10

Resultado de la dimensión Cultura

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	MALO	18	56,3	56,3	56,3
	REGULAR	10	31,3	31,3	87,5
	BUENO	4	12,5	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

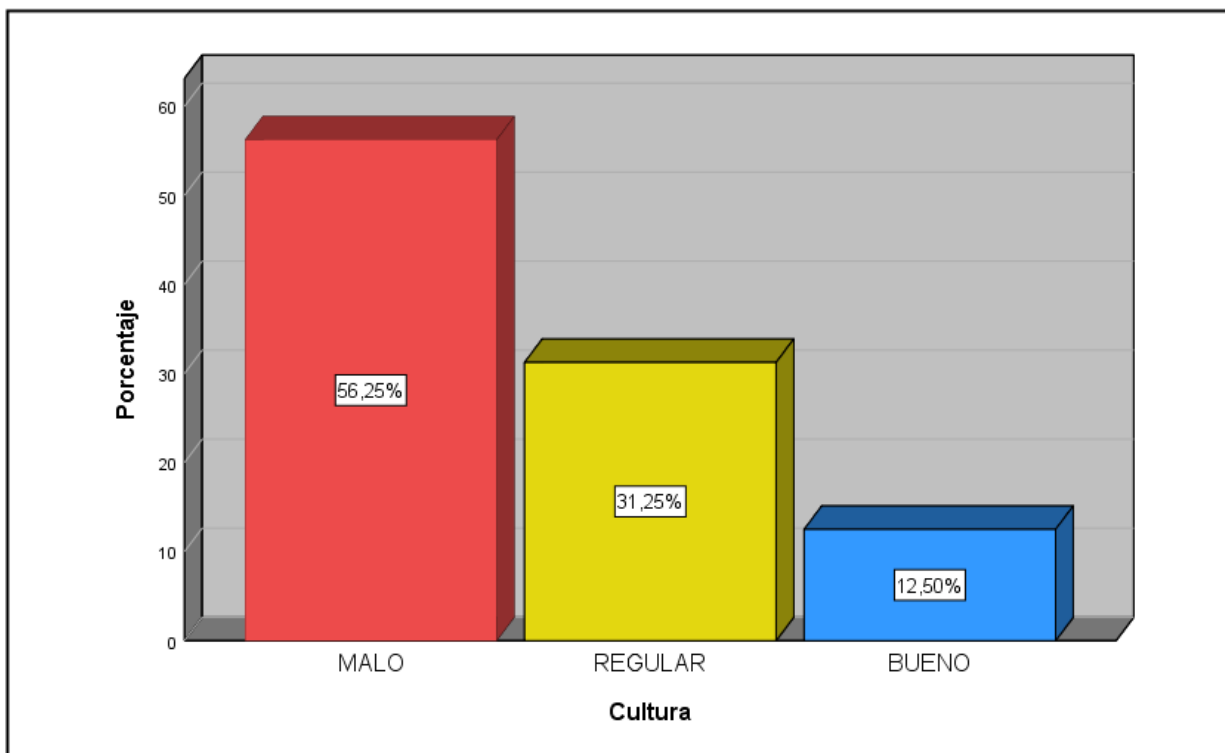


Figura 4. Gráfico de barra de cultura

Interpretación: La tabla 16 como en la figura 4 se puede observar sobre la dimensión de cultura se determina que el 56,25% de encuestados lo consideran malo y el 31,25% lo consideran regular, por otro lado el 12,50% considera que la cultura es bueno.

Segunda Variable: Administración Estratégica

Tabla 11

Resultado de Administración Estratégica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	20	62,5	62,5	62,5
	REGULAR	8	25,0	25,0	87,5

BUENO	4	12,5	12,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

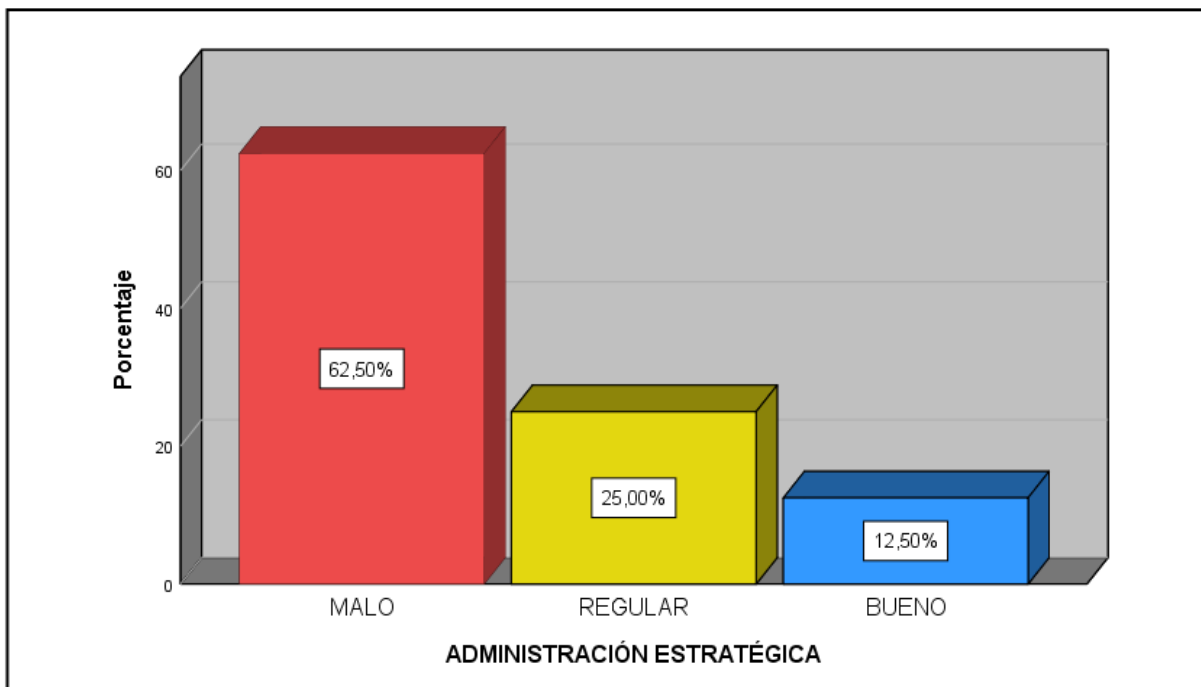


Figura 5. Gráfico de barra de administración estratégica

Interpretación: Con respecto a la tabla 17 como en la figura 5 se puede observar sobre la variable administración estratégica se determina que el 62,50% de encuestados lo consideran malo y el 25,00% lo consideran regular, por otro lado el 12,50% considera que la administración estratégica es bueno.

Dimensión 1: Formulación de Estrategias

Tabla 12

Resultado de la dimensión Formulación de estrategias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	22	68,8	68,8	68,8
	REGULAR	9	28,1	28,1	96,9
	BUENO	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

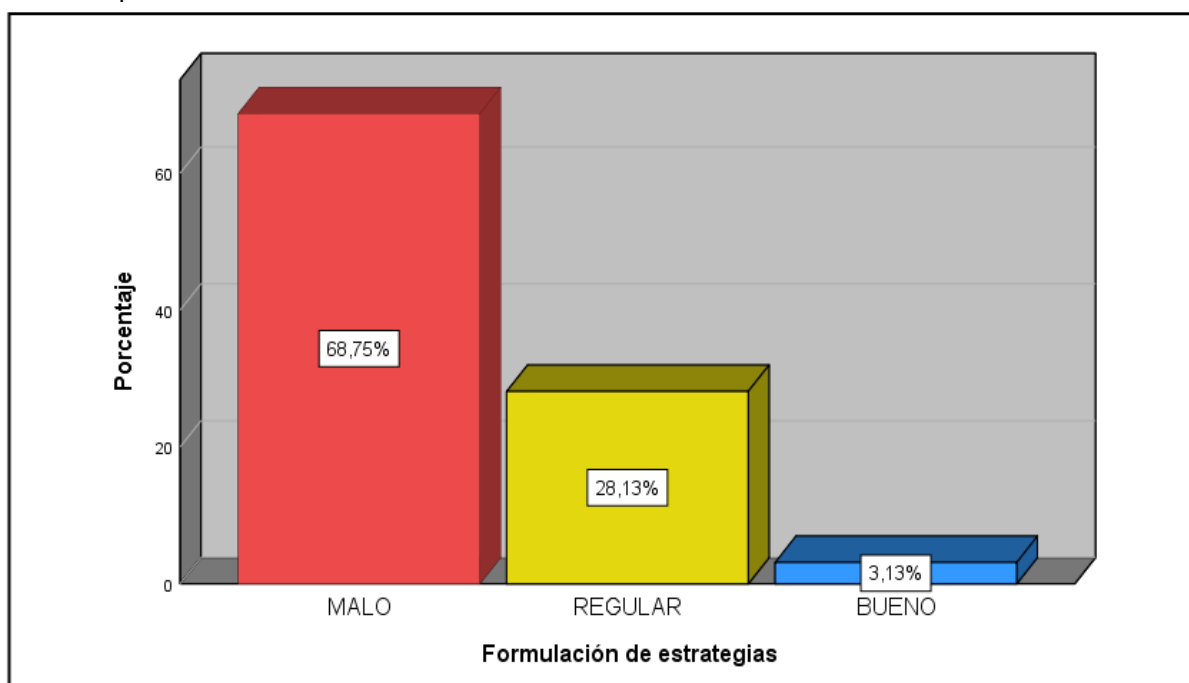


Figura 6. Grafico de barra de formulación de estrategias

Interpretación: Con respecto a la tabla 18 como en la figura 6 se puede observar sobre la dimensión formulación de estrategias se determina que el 68,75% de encuestados lo consideran malo y el 28,13% lo consideran regular, por otro lado el 3,13% considera que la formulación de estrategias es bueno.

Dimensión 2: Implementación de la estrategia

Tabla 13

Resultado de la dimensión Implementación de la estrategia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	18	56,3	56,3	56,3
	REGULAR	12	37,5	37,5	93,8
	BUENO	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

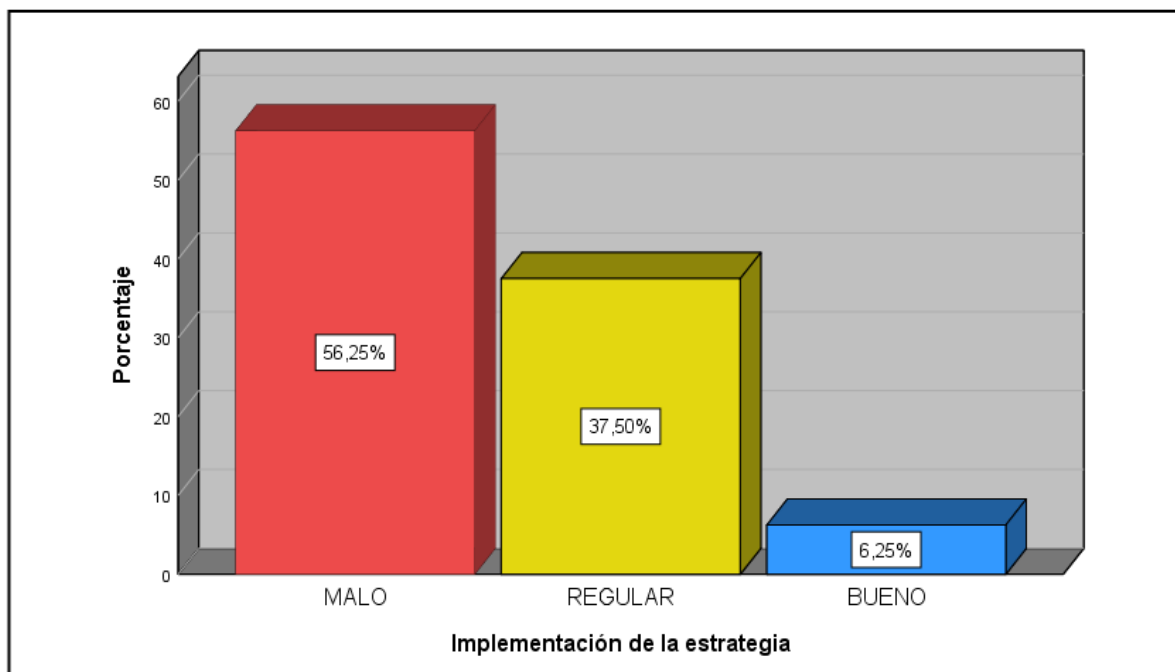


Figura 7. Gráfico de barra de implementación de la estrategia

Interpretación: Con respecto a la tabla 19 como en la figura 7 se puede observar sobre la dimensión implementación de la estrategia se determina que el 56,25% de encuestados lo consideran malo y el 37,50% lo consideran regular, por otro lado el 6,25% considera que la implementación de la estrategia es bueno.

Dimensión 3: Evaluación de Estrategias

Tabla 14

Resultado de la dimensión Evaluación de estrategias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	19	59,4	59,4	59,4
	REGULAR	10	31,3	31,3	90,6
	BUENO	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

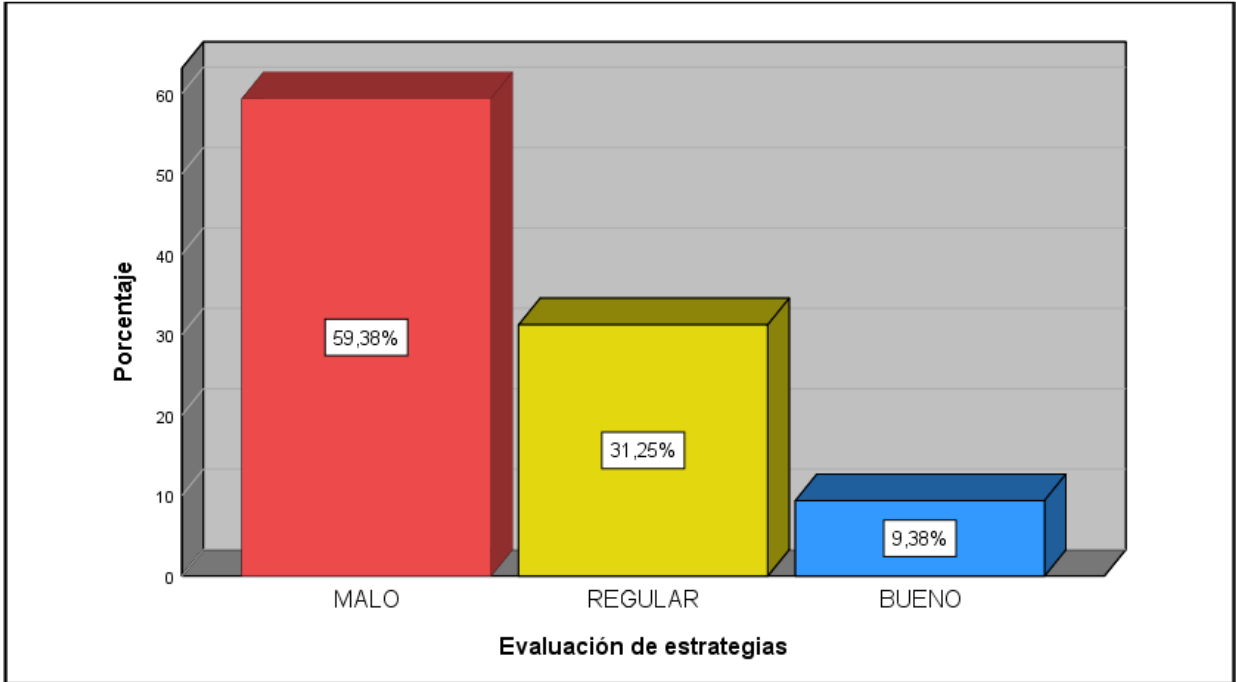


Figura 8. Gráfico de barra de evaluación de estrategias

Interpretación: Con respecto a la tabla 20 como en la figura 8 se puede observar sobre la dimensión evaluación de estrategias se determina que el 59,38% de encuestados lo consideran malo y el 31,25% lo consideran regular, por otro lado el 9,38% considera que la evaluación de estrategias es bueno.

V. DISCUSIÓN

Witek-Crab, A. (2014) Artículo científico “Crecimiento empresarial versus desarrollo **organizacional** reflejado en la gestión estratégica de pequeñas, medianas y grandes empresas polacas empresas”, el análisis del estudio **concluye** que es importante hallazgo de este estudio es que mientras las entidades crecen, su gestión estratégica **cambia** a medida que bueno, pero no necesariamente se vuelve más maduro en todas las áreas estudiadas. El desarrollo organizacional fue identificado por 3 aspectos: (1) integridad organizacional, (2) enfoque de sistemas y (3) adaptabilidad y cada uno de los mostraron una relación diferente con el tamaño de la empresa .La integridad empresarial se definió por el sentido de identidad y dirección y la coherencia de **valores** y comportamiento. La vinculación en el tamaño de la empresa y su sentido de identidad indica que el desarrollo organizacional no es lineal y las empresas medianas experimentan crisis de identidad. Los resultados obtenidos en investigación de la tabla 16 como en la figura 4 se puede observar sobre la dimensión de cultura se determina que el 56,25% de encuestados lo consideran malo y el 31,25% lo consideran regular, por otro lado el 12,50% considera que la cultura es buena. Por lo tanto se coincide con el autor en su conclusión, que necesitan tener valores que es la identidad de la organización refleja su compromiso así mismo su cultura para un mejor nivel de manejo en la empresa. Es así como **Pucheu, A (2014)**. La cultura en la organización ayuda hacer modificaciones para el desarrollo por cada **cambio** para mejora de la empresa así mismo dar **valores** y **creencias** objetivos para caminar de acuerdo a lo estipulados para definir las instrucciones e innovar que determinan su crecimiento a la organización.

Verdugo, M., Ochoa, J., Parada, E., & Güereña, J. (2015) artículo titulada “Estudio del clima organizacional en una empresa de manufactura, a través de una intervención de desarrollo organizacional”, llegando a la **conclusión** general, se reitera que la realización de la presente investigación del clima organizacional a través de una intervención de Desarrollo Organizacional, ha sido efectiva y que ha sido determinante el involucramiento de la dirección a través del área de Recursos Humanos, en la sensibilización al personal, para que aporte. Sus opiniones

(percepciones) con la mayor espontaneidad y honestidad, al conocer de las expectativas de **cambio**, que pueden derivarse en un mejor ambiente de trabajo y que por el lado organizacional, resulte de beneficio al ser percibidos los directivos como atentos a que el personal alcance satisfacción en el trabajo. Mientras que los resultados arrojaron en la tabla 16 como en la figura 4 se puede ver sobre la dimensión de cultura se determina que el 56,25% de encuestados lo consideran malo y el 31,25% lo consideran regular, por otro lado el 12,50% considera que la cultura es bueno. Como se menciona en el antecedente citado tiene un contraste en el resultado de lo investigado ya que deben realizar alteración que puedan determinar el desarrollo de la organización, cada actividades laborales no están definidas sin embargo se alteran cuando se busca llegar a la meta. Igualmente **Pucheu, A (2014)**. La cultura en la organización ayuda hacer modificaciones para el desarrollo por cada **cambio** para mejora de la empresa así mismo dar **valores** y **creencias** objetivos para caminar de acuerdo a lo estipulados para definir las instrucciones e innovar que determinar su crecimiento a la organización.

Samaná, J. (2019). Tesis titulada “Cultura y **Desarrollo organizacional**: probando el camino estructural de los factores afectando el desempeño laboral de los empleados en una organización.”, permitiendo **concluir** que existe relación significativa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa Mambrino S.A.C. San Isidro-2019. Es necesario que el personal administrativo y gerencial comprenda los objetivos de la organización para crear un ambiente laboral ameno, armonioso, que se vea reflejado en el clima de cultura organizacional. Asimismo, se requiere la concepción, diseño y ejecución de una **estructura** de comunicación interna, producto de un diagnóstico de **trabajo** profesional competitivo y eficiente en una organización. Mientras que en la investigación obtenida en la tabla 15 como en la figura 3 se puede observar sobre la dimensión de la estructura se determina que el 62,50% de encuestados lo consideran malo y el 31,25% lo consideran regular, por otro lado el 6,25% considera que la estructura es bueno. Es por ello que es necesario que la organización cumpla con un diseño estructural para la realización de sus tareas, para un buen trabajo en equipo así tener un mejor desempeño en sus tareas. Al mismo

tiempo **Pucheu, A (2014)**. La estructura de una organización se da a conocer como poder guiar cada estructura de manera más dinámica y al alcance del trabajador en gráficos, matrices funciones que ayuden al **procesos** de la empresa en forma de patrones de ese modo aplicarla es así que los colaboradores tomaran destrezas, **capacidades** para poder determinar cada actividad en conjunto con el **trabajo en equipo** para un mejor resultado, tener mejores respuesta.

Cassol, A., Gonçalo, C., Santos , A., & Ruas, R. (2016).Artículo científico **“Administración Estratégica de Capital Intelectual: Un modelo basado en la Capacidad de mejorar la innovación de Absorción”** ,llegando a **concluir** que el modelo propuesto ayudó a comprender la capacidad de absorción como propulsor de la relación entre capital intelectual e innovación. Se observa que, según los directivos, la empresa investigado desarrolla prácticas de gestión uso estratégico del capital intelectual y que a través de estos prácticas peculiares que dirige a los empleados y partes interesadas para promover una cultura de innovación. Se pueden citar como ejemplos de prácticas observado en relación al capital intelectual: el estímulo creatividad; desarrollo del nivel de educación de los empleados; desarrollo de Habilidades; entorno propicio para promover innovación de tareas; implementación de sugerencias; mejoras estructurales basadas en **tecnologías**; mecanismos de control de residuos; buscar nuevos clientes; clientes satisfechos; construir una relación estable con los clientes; y reputación de la empresa. Con respecto a los resultados revelados por la tabla 18 en la figura 6 se puede ver sobre la dimensión formulación de estrategias se determina que el 68,75% de encuestados lo consideran malo y el 28,13% lo consideran regular, por otro lado el 3,13% considera que la formulación de estrategias es bueno. El artículo citado tiene similitud con lo investigado es por eso que cada estrategia ayudaría para una mejora como la tecnologías e implementar la digitar sus análisis de datos poder optimizar despachos, la cobranza, la venta y sobre todo capacitar al personal para ser eficiente en la organización . En tal sentido Fred, D (2013). La administración de formulación implica desde su propósito de **misión y visión** de una empresa para dónde se quiere llegar para direccionar , analizar y ver cada **debilidad interna** de los procesos de la organización para que ello establecer

metas a largo plazo de esa manera **identificar las oportunidad** siempre estar atenta a lo nuevo en **tecnología** e innovar por eso deben formular las estrategias de la organización para ser eficientes ya sea en los productos y mercados para un tiempo determinado.

Schrippe, P., Dittmar, A., & Souto, F. (2015) Artículo científico “Administración **Estratégica**: Un Análisis de Agencias Inmobiliarias de Santa Maria – RS”. Finalmente **concluyo** la realización de este estudio, es posible tener una visión general sobre las agencias inmobiliarias presentes en la ciudad de Santa María - RS, con detalle de una serie de factores relacionados con las estrategias adoptadas en el sector, ya que el mercado inmobiliario ha crecido fuertemente en los últimos años en el país. Por tanto, es importante destacar que una gestión estratégica va mucho más allá de preparar a la empresa para afrontar posibles situaciones de conflicto; también consiste en identificar, desarrollar y evaluar las mejores **oportunidades** para la empresa, considerando qué es la empresa, qué quiere ser y qué hace mejor. Siguiendo esta línea de razonamiento, las inmobiliarias encuestadas, a pesar de que actualmente se encuentran en una buena situación económica, no excluyen la posibilidad de que pudieran estar en una mejor situación, si se aplicaran previamente algunas herramientas **estratégicas**. Así también la respuesta del análisis con respecto la tabla 18 como en la figura 6 se puede observar sobre la dimensión formulación de estrategias se determina que el 68,75% de encuestados lo consideran malo y el 28,13% lo consideran regular, por otro lado el 3,13% considera que la formulación de estrategias es bueno. El trabajo investigado coincide con el autor citado dado que las estrategias y responsabilidades deben informar a los colaboradores y permanentemente revisar cada oportunidad con el fin de ajustar las tácticas que permiten establecer las metas a largo plazo. Al respecto Fred, D (2013). La administración de formulación implica desde su propósito de **misión y visión** de una empresa para dónde se quiere llegar para direccionar , analizar y ver cada **debilidad interna** de los procesos de la organización para que ello establecer metas a largo plazo de esa manera **identificar las oportunidad** siempre estar atenta a lo nuevo en

tecnología e innovar por eso deben formular las estrategias de la organización para ser eficientes ya sea en los productos y mercados para un tiempo determinado.

Catillo, M. (2018). Tesis titulada “**Administración Estratégica y Productividad en una Empresa de Transporte de Agregados, San Juan de Lurigancho 2018.**

Llegando en conclusión que se logró establecer la relación en la Administración Estratégica y la Eficacia por ello deja tener un buen control para los tiempos de realización de tareas encomendadas ya que es parte su cultura . La productividad se cuantifica por resultados en las distintas áreas involucradas en el proyecto. Se logró determinar que en la institución no hay un plan de ejecución puesto que los jefes no prestan la adecuada atención a sus colaboradores, no miden los resultados y tampoco brindan los recursos necesarios para el buen **desempeño** de sus tareas. Por último se visualiza el resultado del estudio en la tabla 20 como en la figura 8 se puede observar sobre la dimensión evaluación de estrategias se determina que el 59,38% de encuestados lo consideran malo y el 31,25% lo consideran regular, por otro lado el 9,38% considera que la evaluación de estrategias es bueno. Los resultados observados es similar en ambas tesis se evidencia en la evaluación del desempeño a sus colaboradores falta de reconocimiento en sus rendimiento de cada resultado, al estar atentos a sus trabajadores contribuiría a implementar estrategias además ser eficientes en el trabajo. Así mismo **Fred, D (2013).** La administración de evaluación sujeta a cada modificaciones al cambio contante que tienen los **factores externos e internos** que se encargan para verificar en formular cada estrategia actuales que tenga la empresa hay actividades que fundamentan cada evaluación como **medir cada desempeño** de colaborador hasta jefatura en la organización de esa manera aplicando también **acciones correctivas** cada evolución estratégica es importante porque el logro de ahora no asegura el logro del mañana.

VI. CONCLUSIÓN

1. Tomando en cuenta que los resultados de la hipótesis demostraron que existe una relación en el desarrollo organizacional y Administración de estrategias; considerando que los resultados del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,893 permite ver una relación muy fuerte , se evidencia que el nivel de significancia ($\text{sig} = 0.00$) es menor que el p valor 0.05, en cuestión es un rechazo de la hipótesis nula (H_0) y se reconoce la hipótesis alternativa (H_a).Teniendo en cuenta los elementos evaluados evidenciaron debilidades en el desarrollo organizacional en la estrategia, estructura, cultura de la misma forma administración de estrategia en la formulación, implementación y evaluación.

2.Se logró determinar que hay un lazo entre el desarrollo organizacional y formulación de estrategias ;considerando que los resultados del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,839 indica que existe una relación muy fuerte , se evidencia que el nivel de significancia ($\text{sig} = 0.00$) es menor que el p valor 0.05, por ende se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se admite la hipótesis alternativa (H_a).por ello el desarrollo organizacional se limita ante la debilidades de las formulación de estrategias demostradas la falta de una misión y visión como guía y motivación en sus trabajos diarios del mismo modo la deficiencia de los altos mandos al no involucrase con sus colaboradores permitiendo evaluar sus niveles de ventas para identificar sus debilidades y formular estrategias .(pregunta 16 ,17,19 21).

3.Se ha determinado que existe un enlace entre el desarrollo organizacional y implantación de la estrategia ;considerando que deduce el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,813 por ello su relación muy fuerte , se muestra que el nivel de significancia ($\text{sig} = 0.00$) es menor que el p valor 0.05, es así rechazada la hipótesis nula (H_0) y se aprueba la hipótesis alternativa (H_a) .El diagnostico expresa que el desarrollo organizacional se abstiene ante la dificultad de la implementación estratégica que lo evidencia en la carecen de presupuesto que se necesita para implementar estrategias nuevas es así que la empresa delimita a comprometer a los colaboradores a un crecimiento por no comunicar lo que pasa en la empresa .(preguntas 2 6- 27)

4. Se determina como resultado que hay un vínculo entre el desarrollo organizacional y evaluación de estrategias; así mismo considere por coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,821 la cual es una relación muy fuerte, se constata que el nivel de significancia ($\text{sig} = 0.00$) es menor que el p valor 0.05, es así que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se accede a la hipótesis alternativa (H_a). Por tanto el desarrollo organizacional se contiene por la evaluación de estrategia que tienen carencia en su distribución de pedidos por dificultades de entrega y la falta de un plan estratégico que la empresa debe de contar, del mismo modo desmotivación de los colaborador por no recompensar su desempeño. (preguntas 28, 29, 30)

VII.RECOMENDACIÓN

1. A la empresa se le recomienda mejorar su desarrollo organizacional, tener mejor estructura, estrategias y cultura ,es fundamental establecer responsabilidades de trabajo con un manual de tareas que deben realizar ,así desempeñen bien sus funciones de manera efectiva y correcta para lograr resultados favorables, de igual manera una administración estratégica empleando los elementos de formulaciones, implementación y evaluación ,es necesario emplear un plan de mejora y que los colaboradores tengan conocimiento para que estén comprometidos con las metas.
2. Al jefe inmediato, se le recomienda formular su visión, misión de la organización tener estrategias y sus debilidades internas, se debe establecerse un designio de acción y llevar a cabo de manera adecuada, en efecto es fundamental la inducción a todo trabajador de la compañía, para saber claramente el objetivo de la empresa y conocer sus debilidades de los colaboradores, mediante ese medio se verá si ciertas estrategias no están yendo bien para el progreso de la organización.
3. Se propone al jefe inmediato, implementar un plan de presupuesto y los sistemas de información, planificar su prontitud y conocer los gastos de la organización así mejora el procedimiento de la empresa esto implica controlar de forma eficaz, implementar sistemas e innovar, para que puedan plantear estrategias cuando las ventas disminuyen y en cada reunión informar cada reporte de ventas, así los colaboradores den sugerencia de aportación.
4. Se le sugiere al jefe inmediato, promover la evaluación de medir el desempeño y corregir las incidencias de distribución, evaluar a los trabajadores en sus ventas y capacitarlos, monitorear las labores diarias y tener un plan de contingencia, para obtener la participación del personal para el crecimiento de la empresa y la distribución de sus pedidos sean entregado a tiempo así brindarles un buen servicio.

REFERENCIA

- Alles, M. (2017). *Comportamiento Organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias* (2.^a ed.). Granica.
- Araya, W. (2015). Reflexiones e insumos sobre los Sistemas de Información Gerencial en la gestión de las instituciones de educación superior: Ventajas y desventajas. *Gestión de la Educación*, 5, 23-37. <https://doi.org/10.15517/rge.v5i2.19342>
- Ávalos, A., & Murill, V. (2013). La necesidad de capacitación en planes de negocio en las microempresas de la zona de occidente de Costa Rica. *InterSedes*, 14, 63. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S22152458201300030004
- Burguete-Garcia, M., Romero, E., & Acle-Mena, R. (2019). La administración estratégica en la calidad de la industria del vestido de Puebla, México. *Revista EAN*, 87, 117-137. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2444>
- Cassol, A., Gonçalo, C., Santos, A., & Ruas, R. (2016). A Administração Estratégica do Capital Intelectual: Um Modelo Baseado na Capacidade Absortiva para potencializar Inovação. *Revista Ibero Americana de Estratégia*, 15(1), 27-43. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331245312003>
- Catillo, M (2018). *Administración Estratégica y Productividad en una Empresa de Transporte de Agregados, San Juan de Lurigancho 2018* (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23554>
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (3.^a ed.). McGraw-Hill Education.
- Fred R., D. (2013). *Conceptos de administración estratégica* (Decimocuarta Edición ed.). <https://aurabatres.files.wordpress.com/2018/06/conceptos-de-administracion-estrategica-14edi-david.pdf>
- García, E., Martín, R., & Fernández, V. (2016). Los activos tecnológicos fomentan la capacidad de absorción. *Contabilidad y Negocios*, 11, 69-83. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/16432/16816>
- González, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Redalyc*, 21, 14. <https://edalyc.org/articulo.oa?id=99357718032>

- Guizar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional. Principios y Aplicaciones* (Cuarta ed.). McGraw-Hill Education. https://www.academia.edu/39202938/Desarrollo_organizacional_Principios_y_aplicaciones_4ta_Edicion_Rafael_Guizar_Montufar
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). McGraw-Hill Education. https://www.academia.edu/38885436/Hern%C3%A1ndez_Fern%C3%A1ndez_y_Baptista_2014_Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n
- Hill, C., Schilling, M., & Jones, G. (2014). *Administración estratégica: teoría y casos. Un enfoque integral* (11.ª ed.). Cengage Learning.
- Ibrahim, R., Boerhannoeddin, A., & Kazeem Kayode, B. (2017). Organizational culture and development: Testing the structural path of factors affecting employees' work performance in an organization. *Elsevier*, 22, 104-111. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2016.10.002>
- Lledó, S. (2013). Importancia de la dirección estratégica en la empresa. *Dialnet*, 2(13), 15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4817924>
- López, C. (2013). El Presupuesto como Base de la Planeación Financiera en Mipymes de la Industria de Productos Naturistas de la Zona Metropolitana de Guadalajara. *Panorama Administrativo*, 7, 5-22. <http://www.itcelaya.edu.mx/ojs/index.php/raites/article/view/30>
- LRH. (s. f.). *Principales teorías administrativas: enfoques y representantes*. www.losrecursoshumanos.com. Recuperado 2 de septiembre de 2020, de <https://www.losrecursoshumanos.com/principales-teorias-administrativas-enfoques-y-representantes/>
- Maldonado, J. (2017). *Comportamiento, desarrollo y cambio organizacional* (1.ª ed.). https://www.academia.edu/34600879/Comportamiento_Desarrollo_y_Cambio_Organizacional
- Marín, J., & Lugo, J. (2016). Control de proyectos de software: actualidad y retos para la industria cubana. *Chilena de ingeniería*, 24(1), 102-112. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052016000100010>
- Mencia de Garcillán, R. (2015). Persuasión a través del marketing sensorial y experiencial. *Opción*, 31, 463-478. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31045568027>
- Miranda, J. (2015). El

Modelo de las capacidades Dinámicas en las organizaciones. *Investigación Administrativa*, 81-93. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456044959005>

Murillo, G., García, M., & González, C. (2019). Propuesta de estructura organizacional para organizaciones intensivas de conocimiento: una caracterización desde los centros de excelencia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 19-40. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n58a7>

Narváez, C. (2014). Asociaciones y cooperativas rurales: factores internos y externos que influyen en su estabilidad y eficiencia. Una reflexión sobre el caso de Viotá, Cundinamarca. *Cooperativismo & Desarrollo*, 104(22), 35-53. <https://doi.org/10.16925/co.v22i104.971>

Oblitas, M (2018). *La Comunicación Interna y su influencia en el Desarrollo Organizacional de la empresa Melconsi S.A.C., Los Olivos, 2018* (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19258/Oblitas_SML.pdf?sequence=1

Perez, A. (2013). Reflexiones en torno a los valores en las organizaciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 18, 30-42. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29026161007>

Proaño, D., Tapia, E., Álvarez, E., Ortiz, H., & Mora, P. (2017). El trabajo en equipo de las asociaciones, en un marco de la economía popular y solidaria: estudio en un programa gubernamental. *Visión Gerencial*, 125-137. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465554397011>

Pucheu, A. (2014). *Desarrollo y Eficacia Organizacional Cómo apoyar la creación de capacidades en individuos, grupos y organizaciones* (R / 2017 ed.). <https://books.google.com.bo/books?id=6dS1BwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es>

Robledo, C., & Ríos, C. (2013). La internacionalización como objetivo explícito en la visión y misión declaradas de las 500 empresas más grandes en Colombia. *AD-minister*, 22, 33-50. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-02792013000100003

Romero, J., Matamoros, S., & Campo, C. (2013). Sobre el cambio organizacional. Una revisión bibliográfica. *INNOVAR journal*, 23, 35-52. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81828692004>

Ruiz, M., Sanz, I., & Fuentes, M. (2015). Alerta emprendedora y conocimiento previo para la identificación de oportunidades emprendedoras: el papel moderador de

las redes sociales. *Elsevier Doyma*, 21, 47-54.
<https://doi.org/10.1016/j.iedee.2014.07.002>

Salaza, T., & Rivero, J. (2013). Debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades en el INCES penitenciario región Los Andes venezolanos 20111*. *Visión Gerencial*, 395-414. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545894007>

Samaná, J (2019). *Gestión Del Conocimiento Y Desarrollo Organizacional en la Empresa Mambrino S.A.C. San Isidro – 2019* (Tesis de licenciatura). Universidad autónoma del Perú, LIMA. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/953>

Schrippe, P., Dittmar, A., & Souto, F. (2015). Administração Estratégica: Uma Análise das Agências Imobiliárias de Santa Maria – Rs. *REUNA*, 20(4), 93-114. <http://revistas.una.br/index.php/reuna/article/view/668>

Serna, H., Calderón, G., & Naranjo, J. (2013). Efecto de la estrategia en el desempeño de la empresa. Un estudio en la industria manufacturera de Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 18, 9-29. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29026161006>

Silva, J. (2017). Un modelo pedagógico virtual centrado en las E-actividades A virtual pedagogical model centered on E-activities. *Educación a Distancia*, 10, 1-20. <https://doi.org/10.6018/red/53/10>

Tapia, J (2017). *Diagnostico de la Administración Estratégica de la empresa Jam Sound S.A.C Ubicada en el distrito de San Juan de Miraflores en el periodo 2018* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, Lima. Recuperado de: <http://repositorio.untels.edu.pe/handle/UNTELS/457>

Teran, D. (2014). *Administración Estratégica de la función informática* (1.^a ed.). Alfaomega. <https://es.scribd.com/read/465777360/Administracion-Estrategica-de-la-funcion-informatica>

Torres, M., & Contreras, M. (2014). Las organizaciones cooperativas: el proceso administrativo como parte de la gestión directiva. *sciendo*, 5, 51-61. <https://doi.org/10.2478/joim-2013-0004>

Torres, Z. (2014). *Teoría General de la Administración* (2.^a ed.). Grupo Editorial Patria. <https://books.google.com.ec/books?id=LtLhBAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Vargas., J., Arias, A., Valdez, A., & Borrayo, C. (2013). Epistemología dialógica das ciências administrativas. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, IX, 48-57. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409633955004>

Verdugo, M., Ochoa, J., Parada, E., & Güereña, J. (2015). Estudio del clima organizacional en una empresa de manufactura, a través de una intervención de desarrollo organizacional. *Ciencia Administrativa*, 2, 62–73. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/04/07CA201502.pdf>

Wheelen, T., & Hunger, J. (2013). *Administracion Estrategica Y Politica De Negocios: Hacia La Sostenibilidad Global* (Decimotercera ed.). Pearson.

Witek-Crabb, A. (2014). Business growth versus organizational development reflected in strategic management of Polish small, medium and large enterprises. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 150, 66-76. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.09.008>

ANEXOS

Anexo .1

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Karen Rojas Llantoy, identificado con DNI N° 45251132, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Callao, 12 de Diciembre 2020



Rojas LLantoy Karen
DNI N° 45251132

Anexo .2

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Teresa Marianella Gonzales Moncada identificado con el DNI N°25728455, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo sede Callao, revisor (a) de la tesis titulada.

“Desarrollo organizacional y administración estratégica en la empresa de servicios transfer SESU San Martin de Porres, Lima 2020”, del estudiante, Karen Rojas Llantoy, constato que la investigación tiene un índice de similitud de... 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. 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.

Callao, 12 de Diciembre 2020



Gonzales Moncada Teresa Marianella

DNI N° 25728455

Anexo: 3

MATRIZ DE OPERALIZACION DE DESARROLLO ORGANIZACIÓN

Elaboración Propia

Variable 1	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Items	Escala de Medición
Desarrollo Organizacional	<p>“El desarrollo organizacional es que el término “organización” es una herramienta conceptual que nos permite establecer, más o menos claramente, los límites de un campo de actividad humana. Si desde una perspectiva social, las organizaciones son subsistemas de la sociedad, desde el punto de vista de los individuos y grupos, la organización es un campo de acción que nos imaginamos y que nos permite actuar de manera coordinada, estableciendo las identidades y atribuciones que serán utilizadas en ese contexto.”.</p> <p>Pucheu, A</p> <p>“Desarrollo y Eficacia Organizacional Cómo apoyar la creación de capacidades en individuos, grupos y organizaciones”. 2014 (Pg.17)</p> <p>Recuperado de https://books.google.com/books?id=6dS1BwAAQB AJ&printsec=frontcover&hl=es</p>	<p>Desarrollo organizacional se evalúan tomando en cuenta sus elementos de estrategia, estructura y finalmente cultura para ello voy a utilizar componentes medibles mediante un cuestionario de respuestas cerradas</p>	Estrategia	Actividades o roles	1-2	<p>5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca</p>
				Planes de acción	3	
				Capacitación	4-5	
				Tomar decisiones	6-7	
			Estructura	Procesos	8-9	
				Capacidades	10-11	
				Trabajo en equipo	12	
			Cultura	Cambios	13	
				Creencias	14	
				Valores	15	

MATRIZ DE OPERALIZACION DE ADMINISTRACION ESTRATEGICA

Elaboración Propia

Variable 2	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	ESCALA DE ITEM	Escala De Medición
Administración Estratégica	<p>“La administración estratégica se define como el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multidisciplinares que permiten que una empresa alcance sus objetivos. Como lo sugiere esta definición, la administración estratégica se enfoca en integrar la administración, el marketing, las finanzas y la contabilidad, la producción y las operaciones, la investigación y el desarrollo, y los sistemas de información, para lograr el éxito de una organización”.</p> <p>Fred, D "Conceptos de administración estratégica" Decima cuarta edición, 2013 (Pg.5) https://laurabatres.files.wordpress.com/2018/06/conceptos-de-administracion-estrategica-14edi-david.pdf</p>	<p>Administración Estratégica se evalúan tomando en cuenta sus etapas de formulación de estrategias, implementación de la estrategia y finalmente evaluación de estrategias para ello voy a utilizar componentes medibles mediante un cuestionario de respuestas cerradas.</p>	Formulación de estrategias	Visión y misión	16-17	5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca
				Identificar las oportunidades	18	
				Debilidades internas	19	
				estrategias	20-21	
				tecnologías	22-23	
			Implementación de la estrategia	Estructura organizacional	24	
				marketing	25	
				presupuesto	26	
				Sistemas de información	27	
			Evaluación de estrategias	Factores externos e internos	28	
				Medir el desempeño	29	
				Aplicar acciones correctivas	30	

Anexo. 4

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS									
Desarrollo organizacional y Administración estratégica en la empresa de Servicios Transfer SESU. Lima, 2020									
Generalidades									
La presente encuesta va a permitir demostrar la relación que existe entre DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA . Por lo cual, esta encuesta es anónima. Marque con una "X" la respuesta que considera correcta.									
Preguntas Generales									
1. ¿Cuál es su especialidad?									
a. Área administrativa b. Área contabilidad c. Almacén d. Área de ventas									
2. ¿Cuántos años de experiencia mantiene en su cargo?									
a. 1 año b. 2 años c. 3 años d. 4 años e. Más de 5 años									
Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	VALORACIÓN				
5	4	3	2	1					
ÍTEMS					5	4	3	2	1
Variable 1: DESARROLLO ORGANIZACIONAL									
1	La empresa cuenta con estrategias funcionales y efectivos que permiten que cada colaborador realice actividades en el puesto determinado.				0	0	2	22	8
2	Toman en cuenta sus opiniones de los colaboradores para minimizar las actividades y tener nuevas estrategia dentro de la producción.				0	0	7	16	9
3	Se cuenta con un organigrama funcional que permite que los colaboradores desarrollen planes de acción desde su posición.				0	4	7	12	9
4	Al ingresar un colaborador nuevo es capacitado en estrategias de ventas individuales y colectivas.				1	1	3	19	8
5	Se gestiona capacitaciones que ayuden a motivar a los colaboradores y poder tener una mejor calidad de servicio.				1	5	7	14	5
6	Si un cliente potencia fidelizado deja de comprar se toman decisiones de negociación y más beneficios				0	6	5	13	8
7	Cuando las ventas disminuyen los colaboradores toman decisiones para ejercer estrategias más efectivas.				1	2	4	19	6
8	Cada proceso desarrollado en el área de ventas tiene responsabilidad dirigida con un colaborador.				1	0	4	15	12

9	La organización cuenta con una estructura que permite verificar cada función de los procesos.	2	3	7	15	5
10	En la organización cumplen con un diseño estructural para las capacidades de realización de trabajos.	1	5	5	10	11
11	La capacidad de gran nivel que demuestra un colaborador permite que la gerencia promueva su posición laboral.	0	2	5	13	12
12	Los colaboradores tienen una estructura de tareas para poder trabajar en equipo	0	2	3	18	9
13	En la organización realiza bastantes cambios que ayuda a perfeccionar al desarrollo organizacional.	0	3	8	10	11
14	La organización tiene una cultura constituida con normas y creencias	1	3	7	12	9
15	El respeto la responsabilidad y la honestidad son los valores que se practican todos los miembros de la organización.	0	1	3	19	9

Variable 2 : ADMINISTRACION ESTRATEGICA

16	La Visión y misión de la empresa está formulada que sirve como guía y motivación para su trabajos diario.	0	3	1	18	10
17	El jefe promueven a sus trabajadores el conocimiento de la misión y visión	1	0	2	17	12
18	Los jefes permanentemente identifican oportunidades con el fin de formular estrategias.	7	1	4	9	11
19	Se evalúan el nivel de ventas de los colaboradores para identificar sus debilidades y formular estrategia.	0	1	0	24	7
20	La formulación de estrategia para el incremento de las ventas se desarrolla en consenso entre todos los colaboradores; sin discriminación de mando.	0	3	9	13	7
21	Cada estrategia y responsabilidades son de conocimiento de todos los colaboradores.	0	1	1	16	14
22	Los jefes utilizan tecnología digital para encuestas sobre el clima laboral y la satisfacción del cliente.	4	6	2	9	11
23	Para la formulación de estrategias orientadas así el incremento de ventas se cuentan con la tecnología para realizarlo.	3	1	6	13	9

24	Los altos mandos han implementado una estructura organizacional que tiene bien diseñada la tarea de cada colaborador.	4	2	6	9	11
25	Los colaboradores desarrollan procesos de marketing efectivos y operativos le venden al cliente lo que requiere.	1	4	6	12	9
26	La organización cuenta con presupuesto para implementar estrategias nuevas cuando las ventas disminuyen.	0	1	4	20	7
27	Las reuniones de los equipo de trabajo culminan con las sistematización de información o reporte sobre el nivel de ventas.	1	0	4	16	11
28	Las estrategias empleadas son evaluadas por las jefaturas para su retroalimentación o corrección.	5	1	3	12	11
29	El colaborador que incrementa sus ventas por el desarrollo de buenas estrategias recibe incentivos económicos.	1	2	1	15	13
30	Si una venta se afecta ; por distribución - transporte o fecha de entrega se cuenta con un plan estratégico para resolver la incidencia	1	0	5	15	11

Anexo 5:

Variable. N°1

- Confiabilidad de Desarrollo organizacional

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	15

Interpretación: Se aprecia como resultados del análisis de fiabilidad y confiabilidad que es, 915 puntos y según el rango de la tabla de valores de Cronbach, se determina que el instrumento de medición es de consistencia interna muy alta.

Variable. N°2

- Confiabilidad de Administración estratégica

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	15

Interpretación: Se aprecia como resultados del análisis de fiabilidad y confiabilidad que es, 932 puntos y según el rango de la tabla de valores de Cronbach, se determina que el instrumento de medición es de consistencia interna muy alta.

Anexo. 6

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**Autorización de Publicación en Repositorio
Institucional**

Yo, ROJAS LLANTOY KAREN identificado con DNI N° 45251132, (respectivamente) estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, autorizo (X), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi Autorización de Publicación en Repositorio Institucional: " DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA EN LA EMPRESA DE SERVICIOS TRANSFER SESU SAN MARTIN DE PORRES, 2020".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según lo estipulada en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

.....
.....

LIMA 16 de Marzo del 2021

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
ROJAS LLANTOY KAREN DNI: 45251132 ORCID: 0000-0001-7342-9199	Firmado digitalmente por : ROJASLL el 16-03-2021 14:13:47

Anexo. 7

JUICIO DE EXPERTOS:


N°	VALIDACION	CRITERIOS
1	MG. Gonzales Moncada Teresa Marianella	Aplicable
2	MG. Larroche Cueto Benito	Aplicable
3	MG. Trujillo Hinojosa Cesar	Aplicable
Conclusión		Es aplicable

Anexo. 8 MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de Investigación: DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y ADMINSTRACION ESTRATEGICA EN LA EMPRESA DE SERVICIOS TRANSFER SESU , LIMA 2020							
Apellido y Nombre del Investigador: Rojas Llantoy Karen							
Apellido y Nombre del Experto: Mg. Trujillo Hinojosa César							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
Desarroll o organizac ional	Estrategias	Actitudes o roles	La empresa cuenta con estrategias funcionales y efectivos que permiten que cada colaborador realice actividades en el puesto determinado	5 = Siempre 4 =Casi Siempre 3 = A veces 2 = Nunca 1 = Casi Nunca	✓		
			Toman en cuenta sus opiniones de los colaboradores para minimizar las actividades y tener nuevas estrategia dentro de la producción.		✓		
		Planes de acción	Se cuenta con un organigrama funcional que permite que los colaboradores desarrollen planes de acción desde su posición.		✓		
			capacitación		Al ingresar un colaborador nuevo es capacitado en estrategias de ventas individúeles y colectivos	✓	
		Se gestiona capacitaciones que ayuden a motivar a los colaboradores y poder tener una mejor calidad de servicio.			✓		
		Toma decisiones	Si un cliente potencia fidelizado deja de comprar se toman decisiones de negociación y más beneficio		✓		
	Cuando las ventas disminuyen los colaboradores toman decisiones para ejercer estrategias más efectivas.		✓				
	Estructura	Procesos	Cada proceso desarrollado en el área de ventas tiene responsabilidad dirigida con un colaborador.		✓		
			La organización cuenta con una estructura que permite verificar cada función de los procesos		✓		
		Capacidades	En la organización cumplen con un diseño estructural para las capacidades de realización de trabajos.		✓		
			La capacidad de gran nivel que demuestra un colaborador permite que la gerencia promueva su posición laboral.		✓		
		Trabajo en equipo	Los colaboradores tienen una estructura de tareas para poder trabajar en equipo.		✓		
	Cultura	Cambios	En la organización realiza bastantes cambios que ayuda a perfeccionar al desarrollo organizacional		✓		
		Creencias	La organización tiene una cultura constituida con normas y creencias		✓		
		Valores	El respeto la responsabilidad y la honestidad son los valores que se practican todos los miembros de la organización.		✓		
Firma de experto :				Fecha : 20 / 10 / 2020			

ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONE S/ SUGERENCIAS
Administración estratégica	Formulación de estrategias	Visión y misión	La Visión y misión de la empresa está formulada que sirve como guía y motivación para su trabajos diario.	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Nunca 1 = Casi Nunca	✓		
			El jefe promueven a sus trabajadores el conocimiento de la misión y visión		✓		
		Identificar las oportunidades	Los jefes permanentemente identifican oportunidades con el fin de formular estrategias.		✓		
		Debilidades internas	Se evalúan el nivel de ventas de los colaboradores para identificar sus debilidades y formular estrategia.		✓		
		Estrategias	La formulación de estrategia para el incremento de las ventas se desarrolla en consenso entre todos los colaboradores; sin discriminación de mando.		✓		
			Cada estrategia y responsabilidades son de conocimiento de todos los colaboradores.		✓		
		Tecnología	Los jefes utilizan tecnología digital para encuestas sobre el clima laboral y la satisfacción del cliente		✓		
			Para la formulación de estrategias orientadas así el incremento de ventas se cuentan con la tecnología para realizarlo.		✓		
	Implementación de la estrategia	Estructura organizacional	Los altos mandos han implementado una estructura organizacional que tiene bien diseñada la tarea de cada colaborador.		✓		
		Marketing	Los colaboradores desarrollan procesos de marketing efectivos y operativos le venden al cliente lo que requiere.		✓		
		Presupuesto	La organización cuenta con presupuesto para implementar estrategias nuevas cuando las ventas disminuyen.		✓		
		Sistema de información	Las reuniones de los equipo de trabajo culminan con las sistematización de información o reporte sobre el nivel de ventas.		✓		
	Evaluación de estrategias	Factores internos y externos	Las estrategias empleadas son evaluadas por las jefaturas para su retroalimentación o corrección.		✓		
		Medir el desempeño	El colaborador que incrementa sus ventas por el desarrollo de buenas estrategias recibe incentivos económicos.		✓		
		Aplicar acciones correctivas	Si una venta se afecta ; por distribución - transporte o fecha de entrega se cuenta con un plan estratégico para resolver la incidencia		✓		
FIRMA DEL EXPERTO:				FECHA: 20 / 10 / 2020			


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS


Título de Investigación: DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y ADMINSTRACION ESTRATEGICA EN LA EMPRESA DE SERVICIOS TRANSFER SESU , LIMA 2020							
Apellido y Nombre del Investigador: Rojas Llantoy Karen							
Apellido y Nombre del Experto: Mg. Gonzales Moncada Teresa Marianella							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
Desarrollo organizacional	Estrategias	Actitudes o roles	La empresa cuenta con estrategias funcionales y efectivos que permiten que cada colaborador realice actividades en el puesto determinado	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Nunca 1 = Casi Nunca	✓		
			Toman en cuenta sus opiniones de los colaboradores para minimizar las actividades y tener nuevas estrategia dentro de la producción.		✓		
		Planes de acción	Se cuenta con un organigrama funcional que permite que los colaboradores desarrollen planes de acción desde su posición.		✓		
		capacitación	Al ingresar un colaborador nuevo es capacitado en estrategias de ventas individuales y colectivos.		✓		
			Se gestiona capacitaciones que ayuden a motivar a los colaboradores y poder tener una mejor calidad de servicio.		✓		
			Cuando las ventas disminuyen los colaboradores toman decisiones para ejercer estrategias más efectivas.		✓		
	Estructura	Procesos	Cada proceso desarrollado en el área de ventas tiene responsabilidad dirigida con un colaborador.		✓		
			La organización cuenta con una estructura que permite verificar cada función de los procesos		✓		
		Capacidades	En la organización cumplen con un diseño estructural para las capacidades de realización de trabajo.		✓		
			La capacidad de gran nivel que demuestra un colaborador permite que la gerencia promueva su posición laboral.		✓		
		Trabajo en equipo	Los colaboradores tienen una estructura de tarea para poder trabajar en equipo.		✓		
	Cultura	Cambios	En la organización realiza bastantes cambios que ayuda a perfeccionar al desarrollo organizacional		✓		
		Creencias	La organización tiene una cultura constituida con normas y creencias.		✓		
		Valores	El respeto la responsabilidad y la honestidad son los valores que se practican todos los miembros de la organización.		✓		
FIRMA DEL EXPERTO:				FECHA: 20 / 10 /2020			
							

ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
Administración estratégica	Formulación de estratégicas	Visión y misión	La visión y visión de la empresa está formulada y sirve como guía y motivación para su trabajo diario	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Nunca 1 = Casi Nunca	✓		
			El jefe promueve a sus trabajadores el conocimiento de la misión y visión.		✓		
		Identificar las oportunidades	Los jefes permanentemente identifican las oportunidades con el fin de formular estrategias.		✓		
		Debilidades internas	Se evalúan el nivel de ventas de los colaboradores para identificar sus debilidades y formular estrategia.		✓		
		Estrategias	La formulación de estrategia para el incremento de las ventas se desarrolla en consenso entre todos los colaboradores; sin discriminación de mando.		✓		
			Cada estrategia y responsabilidades son de conocimiento de todos los colaboradores.		✓		
		Tecnología	Los jefes utilizan tecnología digital para encuestas sobre el clima laboral y la satisfacción del cliente		✓		
	Para la formulación de estrategias orientadas así el incremento de ventas se cuentan con la tecnología para realizarlo.		✓				
	Implementación de la estrategia	Estructura organizacional	Los altos mandos han implementado una estructura organizacional que tiene bien diseñada la tarea de cada colaborador.		✓		
		Marketing	Los colaboradores desarrollan procesos de marketing efectivos y operativos le venden al cliente lo que requiere.		✓		
		Presupuesto	La organización cuenta con presupuesto para implementar estrategias nuevas cuando las ventas disminuyen.		✓		
		Sistema de información	Las reuniones de los equipo de trabajo culminan con las sistematización de información o reporte sobre el nivel de ventas.		✓		
	Evaluación de estrategias	Factores internos y externos	Las estrategias empleadas son evaluadas por las jefaturas para su retroalimentación o corrección.		✓		
		Medir el desempeño	El colaborador que incrementa sus ventas por el desarrollo de buenas estrategias recibe incentivos económicos.		✓		
		Aplicar acciones correctivas	Si una venta se afecta ; por distribución - transporte o fecha de entrega se cuenta con un plan estratégico para resolver la incidencia		✓		
FIRMA DEL EXPERTO:				FECHA: 20 / 10 / 2020			

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de Investigación: DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRACION ESTRATEGICA EN LA EMPRESA DE SERVICIO TRANSFERSESU, LIMA 2020							
Apellido y Nombre del Investigador: Rojas Llantoy Karen							
Apellido y Nombre del Experto: Mg. Larroche Cueto Benito Armando							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINION DEL EXPERTO	
VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
Desarrollo organizacional	Estrategias	Actitudes o roles	La empresa cuenta con estrategias funcionales y efectivos que permiten que cada colaborador realice actividades en el puesto determinado	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Nunca 1 = Casi Nunca	✓		
			Toman en cuenta sus opiniones de los colaboradores para minimizar las actividades y tener nuevas estrategia dentro de la producción.		✓		
		Planes de acción	Se cuenta con un organigrama funcional que permite que los colaboradores desarrollen planes de acción desde su posición.		✓		
		capacitation	Al ingresar un colaborador nuevo es capacitado en estrategias de ventas individúeles y colectivos.		✓		
			Se gestiona capacitaciones que ayuden a motivar a los colaboradores y poder tener una mejor calidad de servicio.		✓		
		Toma decisiones	Si un cliente potencia fidelizado deja de comprar se toman decisiones de negociación y más beneficio.		✓		
	Cuando las ventas disminuyen los colaboradores toman decisiones para ejercer estrategias más efectivas.		✓				
	Estructura	Procesos	Cada proceso desarrollado en el área de ventas tiene responsabilidad dirigida con un colaborador.		✓		
			La organización cuenta con una estructura que permite verificar cada función de los procesos		✓		
		Capacidades	En la organización cumplen con un diseño estructural para las capacidades de realización de trabajos.		✓		
			La capacidad de gran nivel que demuestra un colaborador permite que la gerencia promueva su posición laboral.		✓		
	Trabajo en equipo	Los colaboradores tienen una estructura de tareas para poder trabajar en equipo.	✓				
	Cultura	Cambios	En la organización realiza bastantes cambios que ayuda a perfeccionar al desarrollo organizacional		✓		
		Creencias	La organización tiene una cultura constituida con normas y creencias		✓		
		Valores	El respeto la responsabilidad y la honestidad son los valores que se practican todos los miembros de la organización.		✓		
FIRMA DEL EXPERTO: LARROCHE CUETO BENITO ARMANDO				FECHA : 13 / 12 / 2020			
							

ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
Administración estratégica	Formulación de estrategias	Visión y misión	La visión y misión de la empresa está formulada y sirve como guía y motivación para su trabajo diario	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Nunca 1 = Casi Nunca	✓		
			El jefe promueve a sus trabajadores el conocimiento de la misión y visión.		✓		
		Identificar las oportunidades	Los jefes permanentemente identifican las oportunidades con el fin de formular estrategias.		✓		
		Debilidades internas	Se evalúan el nivel de ventas de los colaboradores para identificar sus debilidades y formular estrategia.		✓		
		Estrategias	La formulación de estrategia para el incremento de las ventas se desarrolla en consenso entre todos los colaboradores; sin discriminación de mando.		✓		
			Cada estrategia y responsabilidades son de conocimiento de todos los colaboradores.		✓		
	Tecnología	Los jefes utilizan tecnología digital para encuestas sobre el clima laboral y la satisfacción del cliente	✓				
		Para la formulación de estrategias orientadas así el incremento de ventas se cuentan con la tecnología para realizarlo.	✓				
	Implementación de la estrategia	Estructura organizacional	Los altos mandos han implementado una estructura organizacional que tiene bien diseñada la tarea de cada colaborador.		✓		
		Marketing	Los colaboradores desarrollan procesos de marketing efectivos y operativos le venden al cliente lo que requiere.		✓		
		Presupuesto	La organización cuenta con presupuesto para implementar estrategias nuevas cuando las ventas disminuyen.		✓		
		Sistema de información	Las reuniones de los equipo de trabajo culminan con las sistematización de información o reporte sobre el nivel de ventas.		✓		
	Evaluación de estrategias	Factores internos y externos	Las estrategias empleadas son evaluadas por las jefaturas para su retroalimentación o corrección.		✓		
		Medir el desempeño	El colaborador que incrementa sus ventas por el desarrollo de buenas estrategias recibe incentivos económicos.		✓		
		Aplicar acciones correctivas	Si una venta se afecta ; por distribución - transporte o fecha de entrega se cuenta con un plan estratégico para resolver la incidencia		✓		
FIRMA DEL EXPERTO:							
				FECHA: 13 / 12 / 2020			

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	CONCEPTO	INDICADORES	Escala de medición			
¿Cuál es la relación entre Desarrollo organizacional y Administración estratégica en la empresa de Servicios Transfer SESU, Lima 2020 ?	¿Determinar la relación entre Desarrollo organizacional y Administración estratégica en la empresa de Servicios Transfer SESU, Lima 2020?	¿Existe relación entre Desarrollo organizacional y Administración estratégica en la empresa de Servicios Transfer SESU, Lima 2020?	Desarrollo organizacional	El desarrollo organizacional es que el término "organización" es una herramienta conceptual que nos permite establecer, más o menos claramente, los límites de un campo de actividad humana. Si desde una perspectiva social, las organizaciones son subsistemas de la sociedad, desde el punto de vista de los individuos y grupos, la organización es un campo de acción que nos imaginamos y que nos permite actuar de manera coordinada estableciendo las identidades y atribuciones que serán utilizadas en ese contexto. Pucheu, A (2014)	Desarrollo organizacional se evalúan tomando en cuenta sus elementos de estrategia, estructura y finalmente cultura para ello voy a utilizar componentes medibles mediante un cuestionario de respuestas cerradas	Estrategia	Implica que los grupos con poder para definir estrategias han llegado a reconocer los límites de sus concepciones, generando discursos sobre ambientes o problemas que modifican las acciones de los miembros, en el sentido de generar objetivos, tipos de actividad o roles que hasta ese momento no habían sido considerados Pucheu , A. 2014 (p.45).	Actividades o Roles	5 =Siempre 4= Casi siempre 3=A veces 2=Casi Nunca 1= Nunca			
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General					Estructura	Normalmente esto debería derivar en cambios en la forma en que las personas representan gráficamente a la organización, evolucionando desde organigramas simples a estructuras funcionales y matriciales, para luego pasar a divisiones o unidades de proyecto. Pucheu, A. 2014 (p.46).		Planes de Acción	Capacitación	
								Cultura		La idea de cultura implica cambios no solo en los discursos de valor y creencias, sino que también, implica cambios en los esquemas mentales sobre el tiempo y espacios relevantes, la naturaleza de los sujetos y las cosas, o incluso el mismo grado de adecuación del pensamiento a la realidad. Asimismo en los rituales y artefactos que validan estos esquemas. Pucheu, A. 2014(p.47).	Tomar Decisiones	procesos
											Trabajo en equipo	Creencias
¿Cuál es la relación entre Desarrollo organizacional y formulación de estrategias en la empresa de Servicios Transfer SESU, Lima 2020?	¿Determinar la relación entre Desarrollo organizacional y formulación de estrategias de la empresa en la Servicios Transfer SESU, Lima 2020?	¿Existe relación entre Desarrollo organizacional y formulación de estrategias en la empresa de Servicios Transfer SESU, Lima 2020?	Administración estratégica	La administración estratégica se define como el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multidisciplinarias que permiten que una empresa alcance sus objetivos. Como lo sugiere esta definición, la administración estratégica se enfoca en integrar la administración, el marketing, las finanzas y la contabilidad, la producción y las operaciones, la investigación y el desarrollo, y los sistemas de información, para lograr el éxito de una organización. Fred, D.(2013)	Administración Estratégica se evalúan tomando en cuenta sus etapas de formulación de estrategias, implementación de la estrategia y finalmente evaluación de estrategias para ello voy a utilizar componentes medibles mediante un cuestionario de respuestas cerradas	Formulación de Estrategias	Implica desarrollar una visión y misión, identificar las oportunidades y amenazas externas a la empresa, determinar las fortalezas y debilidades internas, establecer objetivos a largo plazo, generar estrategias alternativas y elegir las estrategias particulares que se han de seguir. Fred, D .2013(p.5)	Misión y visión	5=Siempre 4= Casi siempre 3=A veces 2=Casi Nunca 1= Nunca			
¿Cuál es la relación entre Desarrollo organizacional y implementación de la estrategia en la empresa de Servicios Transfer SESU, Lima 2020?	¿Determinar la relación entre Desarrollo organizacional y implementación de la estrategia en la empresa de la Servicios Transfer SESU, Lima 2020?	¿Existe relación entre Desarrollo organizacional y implementación de la estrategia en la empresa de Servicios Transfer SESU, Lima 2020?					Implementación de la Estrategia	Requiere que la empresa establezca objetivos anuales, cree políticas, motive a los empleados y asigne recursos para que las estrategias formuladas puedan ejecutarse. La implementación de estrategias implica desarrollar una cultura que apoye la estrategia, crear una estructura organizacional efectiva, redirigir los esfuerzos de marketing, Fred, D .2013 (p.6)		Identificar las oportunidades	Debilidades internas	
								Evaluación de Estrategias		Es la etapa final de la administración estratégica. Los directivos necesitan con urgencia saber si ciertas estrategias no están funcionando bien; la evaluación de la estrategia es el medio principal para obtener esta información. Todas las estrategias están sujetas a modificaciones futuras, debido al cambio constante de los factores externos e internos. Fred, D .2013 (p.6)	tecnología	Sistema de información
											Factores externos e internos	Medir el desempeño

Anexo. 10

SPSS25

Sin título KAREN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15
1	2	3	1	1	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2
4	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1
5	1	3	1	1	1	3	2	1	1	1	2	3	1	1	3
6	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
7	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1
8	2	2	3	2	1	3	2	1	2	2	1	2	1	1	2
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1
11	2	2	2	2	3	3	1	1	2	1	2	2	1	2	2
12	3	3	5	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2
13	3	2	3	1	3	1	2	2	2	1	3	2	1	1	3
14	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2
15	1	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2
16	2	3	2	2	4	4	3	5	2	2	2	5	3	2	2
17	1	2	3	2	2	1	2	1	2	1	3	2	1	3	2
18	2	2	4	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2
19	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	4	3	4	3	3
20	3	2	3	3	3	2	3	2	2	1	3	2	3	3	3
21	1	1	1	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	2	3
22	2	1	3	3	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	1
23	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3

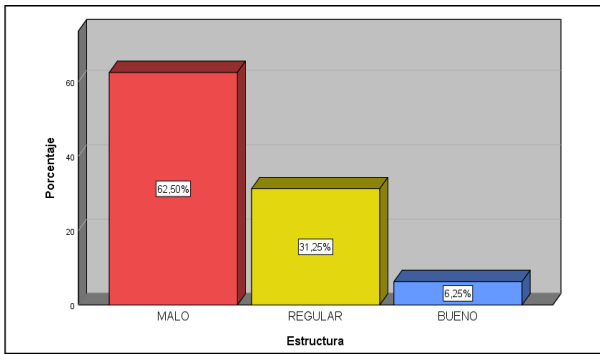
Vista de datos Vista de variables

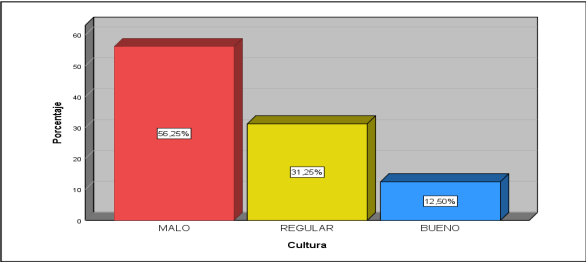
Sin título KAREN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

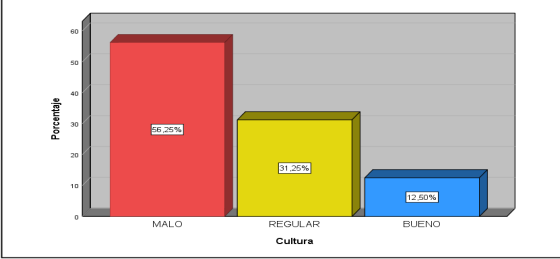
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	p1	Númérico	8	0	La empresa cu...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	p2	Númérico	8	0	Toman en cuen...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	p3	Númérico	8	0	Se cuenta con ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	p4	Númérico	8	0	La organización...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	p5	Númérico	8	0	Se gestiona ca...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	p6	Númérico	8	0	Si un cliente po...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	p7	Númérico	8	0	Cuando las ven...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	p8	Númérico	8	0	Cada proceso d...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	p9	Númérico	8	0	La organización...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	p10	Númérico	8	0	La capacidad d...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	p11	Númérico	8	0	En la organizac...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	p12	Númérico	8	0	El trabajo en eq...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	p13	Númérico	8	0	En la organizac...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	p14	Númérico	8	0	La creencia de ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	p15	Númérico	8	0	El respeto la re...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	p16	Númérico	8	0	La visión y misi...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	p17	Númérico	8	0	Tienen formulad...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	p18	Númérico	8	0	Los jefes y due...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	p19	Númérico	8	0	Se evalúan el ni...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	p20	Númérico	8	0	La formulación ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	p21	Númérico	8	0	Cada estrategia...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	p22	Númérico	8	0	Los jefes utiliza...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	p23	Númérico	8	0	Para la formula...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	p24	Númérico	8	0	Los altos mand...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	p25	Númérico	8	0	Los jefes utiliza...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

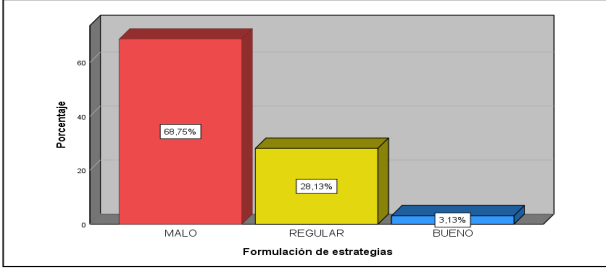
Vista de datos Vista de variables

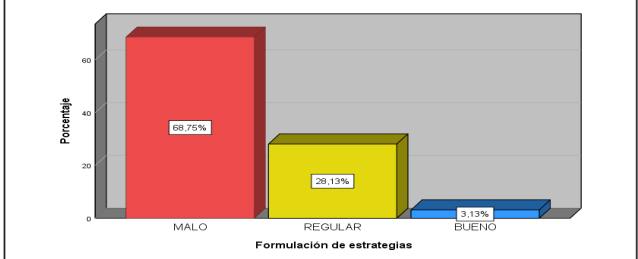
<p>Apellido autor</p> <p>Samaná, J. (2019).</p>	<p>Tesis: Cultura y Desarrollo organizacional: probando el camino estructural de los factores afectando el desempeño laboral de los empleados en una organización.</p>								
<p>conclusión que existe relación significativa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa Mambrino S.A.C. San Isidro-2019. Es necesario que el personal administrativo y gerencial comprenda los objetivos de la organización para crear un ambiente laboral ameno, armonioso, que se vea reflejado en el clima de cultura organizacional. Asimismo, se requiere la concepción, diseño y ejecución de una estructura de comunicación interna, producto de un diagnóstico de trabajo profesional competitivo y eficiente en una organización.</p>									
<p>Mientras que en la investigación se evaluó</p>	<p>Dimensión seleccionada ESTRUCTURA</p>								
<p>Resultados estadísticos</p>  <table border="1"> <caption>Resultados estadísticos de Estructura</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MALO</td> <td>62,50%</td> </tr> <tr> <td>REGULAR</td> <td>31,25%</td> </tr> <tr> <td>BUENO</td> <td>6,25%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	MALO	62,50%	REGULAR	31,25%	BUENO	6,25%	<p>resultados estadísticos : Con respecto a la tabla 15 como en la figura 3 se puede observar sobre la dimensión de la estructura se determina que el 62,50% de encuestados lo consideran malo y el 31,25% lo consideran regular, por otro lado el 6,25% considera que la estructura es bueno.</p>
Categoría	Porcentaje								
MALO	62,50%								
REGULAR	31,25%								
BUENO	6,25%								
<p>Indicadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PROCESOS • CAPACIDADES • TRABAJO EN EQUIPO 								
<p>Coincidencia (sostenerse en las preguntas de encuesta)</p>	<p>-La organización cuenta con una estructura que permite verificar cada función de los procesos. -El trabajo en equipo opera sin pérdida de tiempo cuando las ventas individual disminuyen.</p>								
<p>Teoría</p> <p>Corta y pega el concepto de la dimensión (no el parafraseo)</p> <p>Pucheu, A (2014). Normalmente esto debería derivar en cambios en la forma en que las personas representan gráficamente a la organización, evolucionando desde organigramas simples a estructuras funcionales y matriciales, para luego pasar a divisiones o unidades de proyecto. En cualquier caso, la manera en que las personas se imaginan la organización es una evidencia concreta del desarrollo. Al mismo tiempo, en muchos casos este cambio de representación va acompañado de cambios en los modos en que se coordinan las actividades. Si en un comienzo la coordinación se basaba en supervisión y normas, a medida que se complejizan los procesos se requiere definir objetivos formales y después estandarizar criterios y capacidades, incluyendo las de trabajo en equipo.</p>									

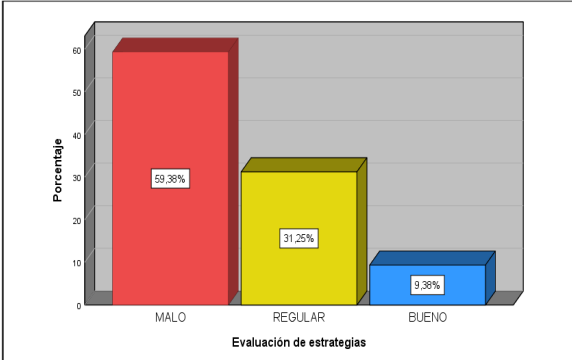
<p>Apellido autor Tapia, M., Ruiz, J., Ruiz, E., & De la Llata, J. (2016)</p>	<p>Artículo científico “Estudio del clima organizacional en una empresa de manufactura, a través de una intervención de desarrollo organizacional”</p>								
<p>Llegando a la conclusión general, se reitera que la realización de la presente investigación del clima organizacional a través de una intervención de Desarrollo Organizacional, ha sido efectiva y que ha sido determinante el involucramiento de la dirección a través del área de Recursos Humanos, en la sensibilización al personal, para que aporte. Sus opiniones (percepciones) con la mayor espontaneidad y honestidad, al conocer de las expectativas de cambio, que pueden derivarse en un mejor ambiente de trabajo y que por el lado organizacional, resulte de beneficio al ser percibidos los directivos como atentos a que el personal alcance satisfacción en el trabajo.</p>									
<p>Mientras que en la investigación se evaluó</p>	<p>Dimensión Seleccionada CULTURA</p>								
<p>Resultados estadístico</p>  <table border="1"> <caption>Resultados estadísticos de la dimensión de cultura</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MALO</td> <td>56,25%</td> </tr> <tr> <td>REGULAR</td> <td>31,25%</td> </tr> <tr> <td>BUENO</td> <td>12,50%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	MALO	56,25%	REGULAR	31,25%	BUENO	12,50%	<p>Tal cual/resultados estadísticos de la dimensión: La tabla 16 como en la figura 4 se puede observar sobre la dimensión de cultura se determina que el 56,25% de encuestados lo consideran malo y el 31,25% lo consideran regular, por otro lado el 12,50% considera que la cultura es bueno.</p>
Categoría	Porcentaje								
MALO	56,25%								
REGULAR	31,25%								
BUENO	12,50%								
<p>Indicadores</p>	<p>que corresponden a la dimensión seleccionada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valores • Cambios • Creencias 								
<p>Coincidencia (sostenerse en las preguntas de encuesta)</p>	<p>-En la organización realiza bastantes cambios que ayuda a perfeccionar al desarrollo organizacional.</p>								
<p>Teoría Pucheu, A (2014). La idea de cultura implica cambios no solo en los discursos de valor y creencias, sino que también implica cambios en los esquemas mentales sobre el tiempo y espacios relevantes, la naturaleza de los sujetos y las cosas, o incluso el mismo grado de adecuación del pensamiento a la realidad. Asimismo en los rituales y artefactos que validan estos esquemas. Es posible señalar que las mayores modificaciones asociadas a desarrollo organizacional ocurren a este nivel, cuando los miembros de una organización reflexionan sobre su propio pensamiento, analizando creencias, valores y afectos, y empiezan a determinar la orientación y rapidez de su desarrollo.</p>									

<p>Apellido autor Witek-Crab, A. (2014)</p>	<p>Artículo científico: Crecimiento empresarial versus desarrollo organizacional reflejado en la gestión estratégica de pequeñas, medianas y grandes empresas polacas empresas.</p>								
<p>Llego a Concluir que el principal hallazgo de este estudio es que mientras las empresas crecen, su gestión estratégica cambia a medida que bueno, pero no necesariamente se vuelve más maduro en todas las áreas estudiadas. El desarrollo organizacional fue identificado por 3 aspectos: (1) integridad organizacional, (2) enfoque de sistemas y (3) adaptabilidad y cada uno de los mostraron una relación diferente con el tamaño de la empresa .La integridad empresarial se definió por el sentido de identidad y dirección y la coherencia de valores y comportamiento. La relación entre el tamaño de la empresa y su sentido de identidad indica que el desarrollo organizacional no es lineal y las empresas medianas experimentan crisis de identidad.</p>									
<p>Mientras que en la investigación se evaluó</p>	<p>Dimensión seleccionada CULTURA</p>								
<p>s estadístico</p>  <table border="1"> <caption>Datos del gráfico de barras</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MALO</td> <td>56.25%</td> </tr> <tr> <td>REGULAR</td> <td>31.25%</td> </tr> <tr> <td>BUENO</td> <td>12.50%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	MALO	56.25%	REGULAR	31.25%	BUENO	12.50%	<p>Tal cual/resultados estadísticos de la dimensión: La tabla 16 como en la figura 4 se puede observar sobre la dimensión de cultura se determina que el 56,25% de encuestados lo consideran malo y el 31,25% lo consideran regular, por otro lado el 12,50% considera que la cultura es bueno.</p>
Categoría	Porcentaje								
MALO	56.25%								
REGULAR	31.25%								
BUENO	12.50%								
<p>Indicadores</p>	<p>Que corresponden a la dimensión seleccionada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valores • Cambios • Creencias 								
<p>Coincidencia (sostenerse en las preguntas de encuesta)</p>	<p>porque q hay coincidencias de las debilidades -En la organización realiza bastantes cambios que ayuda a perfeccionar al desarrollo organizacional. -El respeto la responsabilidad y la honestidad son los valores que se practican todos los miembros de la organización.</p>								
<p>Teoría Corta y pega el concepto de la dimensión (no el parafraseo)</p> <p>Pucheu, A (2014). La idea de cultura implica cambios no solo en los discursos de valor y creencias, sino que también implica cambios en los esquemas mentales sobre el tiempo y espacios relevantes, la naturaleza de los sujetos y las cosas, o incluso el mismo grado de adecuación del pensamiento a la realidad. Asimismo en los rituales y artefactos que validan estos esquemas. Es posible señalar que las mayores modificaciones asociadas a desarrollo organizacional ocurren a este nivel, cuando los</p>									

miembros de una organización reflexionan sobre su propio pensamiento, analizando **creencias**, **valores** y afectos, y empiezan a determinar la orientación y rapidez de su desarrollo.

Apellido autor Schrippe, P., Dittmar, A., & Souto, F. (2015)	Artículo científico “ Administración Estratégica: Un Análisis de Agencias Inmobiliarias de Santa María – RS ”								
<p>Finalmente concluyo la realización de este estudio, es posible tener una visión general sobre las agencias inmobiliarias presentes en la ciudad de Santa María - RS, con detalle de una serie de factores relacionados con las estrategias adoptadas en el sector, ya que el mercado inmobiliario ha crecido fuertemente en los últimos años en el país. Por tanto, es importante destacar que una gestión estratégica va mucho más allá de preparar a la empresa para afrontar posibles situaciones de conflicto; también consiste en identificar, desarrollar y evaluar las mejores oportunidades para la empresa, considerando qué es la empresa, qué quiere ser y qué hace mejor. Siguiendo esta línea de razonamiento, las inmobiliarias encuestadas, a pesar de que actualmente se encuentran en una buena situación económica, no excluyen la posibilidad de que pudieran estar en una mejor situación, si se aplicaran previamente algunas herramientas estratégicas.</p>									
Los resulta de la investigación de	Dimensión seleccionada Formulación estratégica								
Resultados estadísticos  <table border="1"> <caption>Formulación de estrategias</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MALO</td> <td>68,75%</td> </tr> <tr> <td>REGULAR</td> <td>28,13%</td> </tr> <tr> <td>BUENO</td> <td>3,13%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	MALO	68,75%	REGULAR	28,13%	BUENO	3,13%	Tal cual/resultados estadísticos de la dimensión Con respecto a la tabla 18 como en la figura 6 se puede observar sobre la dimensión formulación de estrategias se determina que el 68,75% de encuestados lo consideran malo y el 28,13% lo consideran regular, por otro lado el 3,13% considera que la formulación de estrategias es bueno.
Categoría	Porcentaje								
MALO	68,75%								
REGULAR	28,13%								
BUENO	3,13%								
Indicadores preguntas más fuertes	<ul style="list-style-type: none"> • Misión y visión • Debilidad interna • Estrategias • Tecnología • Identificar oportunidades 								
Coincidencia (sostenerse en las preguntas de encuesta)	porque q hay coincidencias de las debilidades Que corresponden a la dimensión seleccionada .-Cada estrategia y responsabilidades son de conocimiento de todos los colaboradores -Los jefes y dueños de la organización a realizado un mapeo de mercado para identificar las oportunidades.								
Teoría Fred, D (2013). Implica desarrollar una visión y misión , identificar las oportunidades y amenazas externas a la empresa, determinar las fortalezas y debilidades internas , establecer objetivos a largo plazo, generar estrategias alternativas y elegir las estrategias particulares que se han de seguir. Entre los temas implicados en la formulación de estrategias están decidir en qué nuevos negocios incursionar, qué negocios abandonar, cómo asignar los recursos, expandir operaciones o diversificarse, ingresar a mercados internacionales, fusionarse o formar una sociedad, y cómo evitar una adquisición hostil. Como ninguna empresa cuenta con recursos ilimitados, los estrategas deben decidir qué estrategias alternativas le reportarán más beneficios. Las decisiones tomadas al formular estrategias comprometerán a una organización con ciertos productos, mercados, recursos y tecnologías durante un periodo de tiempo prolongado.									

<p>Apellido autor Cassol, A., Gonçalo, C., Santos , A., & Ruas, R. (2016).</p>	<p>Artículo científico “Administración Estratégica de Capital Intelectual: Un modelo basado en la Capacidad de mejorar la innovación de Absorción”</p>								
<p>Llegando a concluir que el modelo propuesto ayudó a comprender la capacidad de absorción como propulsor de la relación entre capital intelectual e innovación. Se observa que, según los directivos, la empresa investigado desarrolla prácticas de gestión uso estratégico del capital intelectual y que a través de estos prácticas peculiares que dirige a los empleados y partes interesadas para promover una cultura de innovación. Se pueden citar como ejemplos de prácticas observado en relación al capital intelectual: el estímulo creatividad; desarrollo del nivel de educación de los empleados; desarrollo de Habilidades; entorno propicio para promover innovación de tareas; implementación de sugerencias; mejoras estructurales basadas en tecnologías; mecanismos de control de residuos; buscar nuevos clientes; clientes satisfechos; construir una relación estable con los clientes; y reputación de la empresa.</p>									
<p>Mientras que en la investigación se evaluó</p>	<p>Dimensión seleccionada Formulación estratégica</p>								
 <table border="1"> <caption>Formulación de estrategias</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MALO</td> <td>68,75%</td> </tr> <tr> <td>REGULAR</td> <td>28,13%</td> </tr> <tr> <td>BUENO</td> <td>3,13%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	MALO	68,75%	REGULAR	28,13%	BUENO	3,13%	<p>Tal cual/resultados estadísticos de la dimensión Con respecto a la tabla 18 como en la figura 6 se puede observar sobre la dimensión formulación de estrategias se determina que el 68,75% de encuestados lo consideran malo y el 28,13% lo consideran regular, por otro lado el 3,13% considera que la formulación de estrategias es bueno.</p>
Categoría	Porcentaje								
MALO	68,75%								
REGULAR	28,13%								
BUENO	3,13%								
<p>Resultados estadísticos Indicadores</p>	<p>Que corresponden a la dimensión seleccionada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Misión y visión • Debilidad interna • Estrategias • Tecnología • Identificar oportunidades 								
<p>Coincidencia (sostenerse en las preguntas de encuesta)</p>	<p>porque q hay coincidencias de las debilidades - Los jefes utilizan tecnología digital para encuestas sobre el clima laboral y la satisfacción del cliente. - Para la formulación de estrategias orientadas así el incremento de ventas se cuentan con la tecnología para realizarlo.</p>								
<p>Teoría Corta y pega el concepto de la dimensión (no el parafraseo) Fred, D (2013). Implica desarrollar una visión y misión, identificar las oportunidades y amenazas externas a la empresa, determinar las fortalezas y debilidades internas, establecer objetivos a largo plazo, generar estrategias alternativas y elegir las estrategias particulares que se han de seguir. Entre los temas implicados en la formulación de estrategias están decidir en qué nuevos negocios incursionar, qué negocios abandonar, cómo asignar los recursos, expandir operaciones o diversificarse, ingresar a mercados internacionales, fusionarse o formar una sociedad, y cómo evitar una adquisición hostil. Como ninguna empresa cuenta con recursos ilimitados, los estrategias deben decidir qué estrategias alternativas le reportarán más beneficios. Las decisiones tomadas al formular estrategias comprometerán a una organización con ciertos productos, mercados, recursos y tecnologías durante un periodo de tiempo prolongado.</p>									

<p>Apellido autor Catillo, M. (2018).</p>	<p>Tesis titulada “Administración Estratégica y Productividad en una Empresa de Transporte de Agregados, San Juan de Lurigancho 2018”</p>								
<p>Llegando a la conclusión que se logró determinó la relación entre la Administración Estratégica y la Eficacia porque permite tener un mejor control de los tiempos de ejecución de las tareas encomendadas y porque es parte de la cultura de la empresa. La productividad se mide por resultados de las distintas áreas involucradas en el proyecto. Se logró determinar que en la empresa no hay un plan de ejecución puesto que los jefes no prestan la adecuada atención a sus colaboradores, no miden los resultados y tampoco brindan los recursos necesarios para el buen desempeño de sus funciones</p>									
<p>Mientras que en la investigación se evaluó</p>	<p>Dimensión seleccionada EVALUACION ESTRATEGICA</p>								
<p>Resultados estadísticos</p>  <table border="1"> <caption>Evaluación de estrategias</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MALO</td> <td>59,38%</td> </tr> <tr> <td>REGULAR</td> <td>31,25%</td> </tr> <tr> <td>BUENO</td> <td>9,38%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	MALO	59,38%	REGULAR	31,25%	BUENO	9,38%	<p>Tal cual/resultados estadísticos de la dimensión</p> <p>Con respecto a la tabla 20 como en la figura 8 se puede observar sobre la dimensión evaluación de estrategias se determina que el 59,38% de encuestados lo consideran malo y el 31,25% lo consideran regular, por otro lado el 9,38% considera que la evaluación de estrategias es bueno.</p>
Categoría	Porcentaje								
MALO	59,38%								
REGULAR	31,25%								
BUENO	9,38%								
<p>Indicadores</p>	<p>Que corresponden a la dimensión seleccionada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factores internos y externos • Medir desempeño • Acciones correctivas 								
<p>Coincidencia (sostenerse en las preguntas de encuesta)</p>	<p>porque q hay coincidencias de las debilidades El colaborador que incrementa sus ventas por el desarrollo de buenas estrategias recibe incentivos económicos.</p>								
<p>Teoría Fred, D (2013).Es la etapa final de la administración estratégica. Los directivos necesitan con urgencia saber si ciertas estrategias no están funcionando bien; la evaluación de la estrategia es el medio principal para obtener esta información. Todas las estrategias están sujetas a modificaciones futuras, debido al cambio constante de los factores externos e internos. La evaluación de estrategias consta de tres actividades fundamentales : 1) revisar los factores externos e internos en función de los cuales se formulan las estrategias actuales, 2) medir el desempeño y 3) aplicar acciones correctivas. La evaluación de estrategias es necesaria porque el éxito de hoy, no garantiza el éxito de mañana. El éxito siempre genera problemas nuevos y diferentes; las organizaciones complacientes con ellas mismas tienden a desaparecer.</p>									

Anexo. 12: CUADRO DE CONCLUSION

OBJETIVO	Se logró Determinar la relación entre Desarrollo organizacional y Administración estratégica en la empresa de Servicios Transfer SESU, Lima 2020
Resultado de la hipótesis	Se determina que existe una relación entre el desarrollo organizacional y administración estratégica; considerando que los resultados del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,893 indica que existe una relación muy fuerte, se evidencia que el nivel de significancia (sig = 0.00) es menor que el p valor 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).
Variable1	Variable 2
<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia • Estructura • Cultura 	<ul style="list-style-type: none"> • Formulación de Estrategias • Implementación de la estrategia • Evaluación de estrategias

OBJETIVO	Se llegó a Determinar la relación entre Desarrollo organizacional y formulación de estrategia en la empresa de Servicios Transfer SESU Lima ,2020
Resultado de la hipótesis	Se determina que existe una relación entre el desarrollo organizacional y formulación de estrategias; considerando que los resultados del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,839 indica que existe una relación muy fuerte, se evidencia que el nivel de significancia (sig = 0.00) es menor que el p valor 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).
Variable Desarrollo organizacional	Indicadores
	<ul style="list-style-type: none"> • Misión y visión • Debilidad interna • Estrategias • Tecnología • Identificar oportunidades

OBJETIVO	Determino la relación entre Desarrollo organizacional y implementación de la estrategia en la empresa de Servicios Transfer SESU Lima, 2020
Resultado de hipótesis	Se determina que existe una relación entre el desarrollo organizacional y implementación de la estrategia; considerando que los resultados del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,813 indica que existe una relación muy fuerte, se evidencia que el nivel de significancia (sig = 0.00) es menor que el p valor 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).
Variable Desarrollo organizacional	Indicadores <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto • Estructura organizacional • Marketing • Sistemas de información

OBJETIVO	Se determinó la relación entre Desarrollo organizacional y evaluación de estrategias en la empresa de Servicios Transfer SESU, Lima 2020
Resultado de la hipótesis	Se determina que existe una relación entre el desarrollo organizacional y evaluación de estrategias; considerando que los resultados del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,821 indica que existe una relación muy fuerte, se evidencia que el nivel de significancia (sig = 0.00) es menor que el p valor 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).
Variable Desarrollo organizacional	Indicadores <ul style="list-style-type: none"> • Factores internos y externos • Medir desempeño • Acciones correctivas

Anexo. 13: GRAFICOS Y FIGURAS DE LAS PREGUNTAS

Tabla 21. V 1 Pregunta 1

1. La empresa cuenta con estrategias funcionales y efectivos que permiten que cada colaborador realice actividades en el puesto determinado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	25,0	25,0	25,0
	Casi nunca	22	68,8	68,8	93,8
	A veces	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas suministradas por los empleados servicios transfer SESU

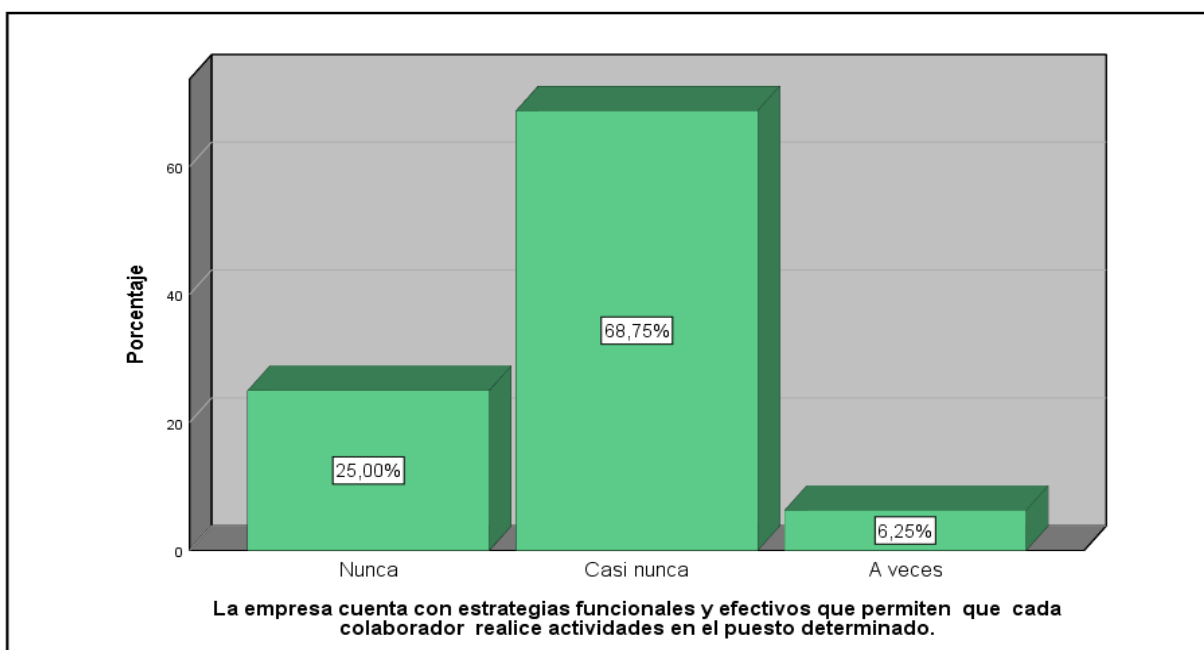


Figura 9. Porcentajes de respuesta de ítems 1.

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación: En la tabla 21 como en la figura 9 se puede observar que el 25,00% de los empleados encuestados, se ubican en la opción “nunca”, luego un 31,25% se ubica en la opción “Casi nunca”, de ahí un 68,75% se ubica en la opción “A veces”. Esto permite comprender que casi nunca cuentan con estrategias funcionales y efectivos que permiten que cada colaborador realice actividades en el puesto determinado.

Tabla 22. V 1 Pregunta 2

2. Toman en cuenta sus opiniones de los colaboradores para minimizar las actividades y tener nuevas estrategia dentro de la producción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	28,1	28,1	28,1
	Casi nunca	16	50,0	50,0	78,1
	A veces	7	21,9	21,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas suministradas por los empleados servicios transfer SESU

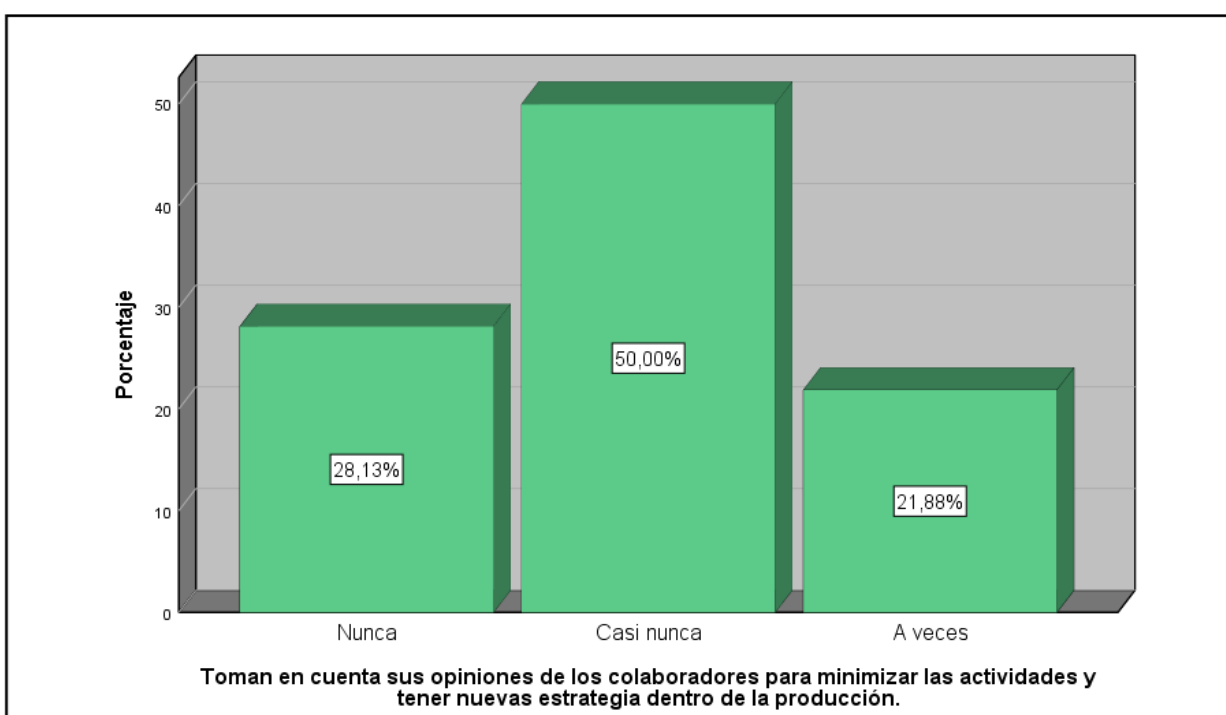


Figura 10. Porcentajes de respuesta de ítems 2.

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación: En la tabla 22 como en la figura 10 se puede observar que el 28,13% de los empleados encuestados, se ubican en la opción “nunca”, luego un 50,00% se ubica en la opción “Casi nunca”, de ahí un 21,88% se ubica en la opción “A veces”. La empresa casi nunca cuenta con estrategias funcionales y efectivos que permiten que cada colaborador realice actividades en el puesto determinado.

Tabla 23. V 1 Pregunta 3

3. Se cuenta con un organigrama funcional que permite que los colaboradores desarrollen planes de acción desde su posición.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	37,5	37,5	37,5
	Casi nunca	13	40,6	40,6	78,1
	A veces	5	15,6	15,6	93,8
	Casi siempre	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas suministradas por los empleados servicios transfer SESU

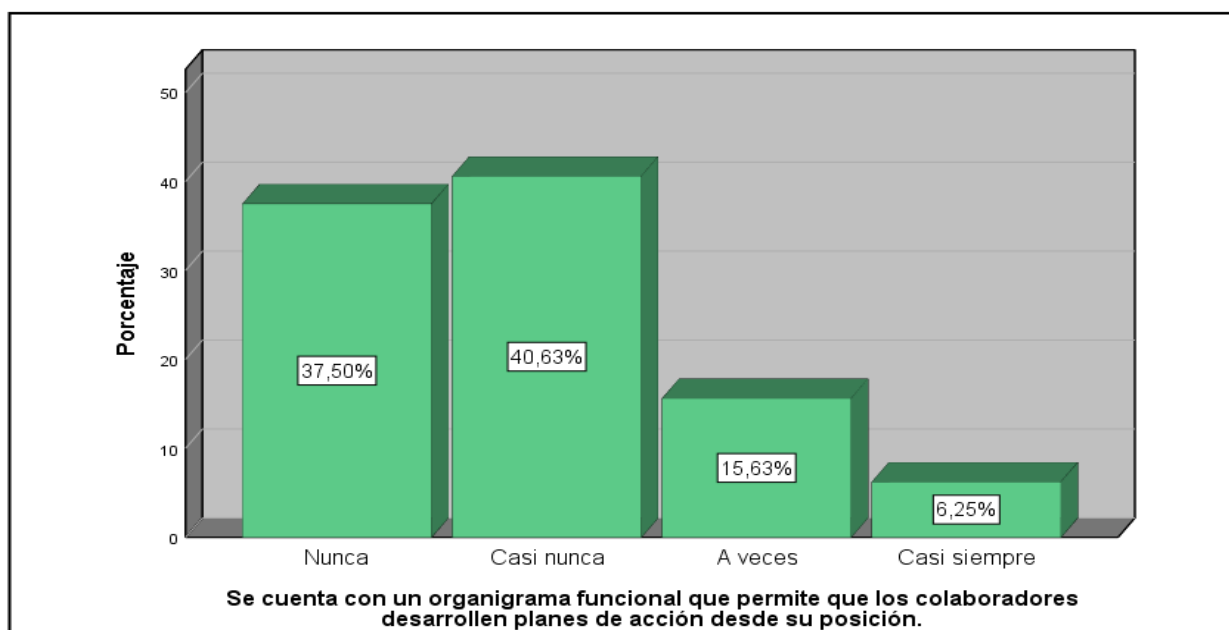


Figura 11. Porcentajes de respuesta de ítems 3.

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación: En la tabla 23 como en la figura 11 se puede observar que el 37,50% de los empleados encuestados, se ubican en la opción “nunca”, luego un 40,63% se ubica en la opción “Casi nunca”, de ahí un 15,63% se ubica en la opción “A veces”, enseguida el 6,25%. Esto permite comprender que casi nunca cuenta con un organigrama funcional que permite que los colaboradores desarrollen planes de acción desde su posición.

Tabla 24. V 1 Pregunta 4

4. Al ingresar un colaborador nuevo es capacitado en estrategias de ventas individuales y colectivos .

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	25,0	25,0	25,0
	Casi nunca	19	59,4	59,4	84,4
	A veces	3	9,4	9,4	93,8
	Casi siempre	1	3,1	3,1	96,9
	Siempre	1	3,1	3,1	100,0
	Total		32	100,0	100,0

Fuente: Encuestas suministradas por los empleados servicios transfer SESU.

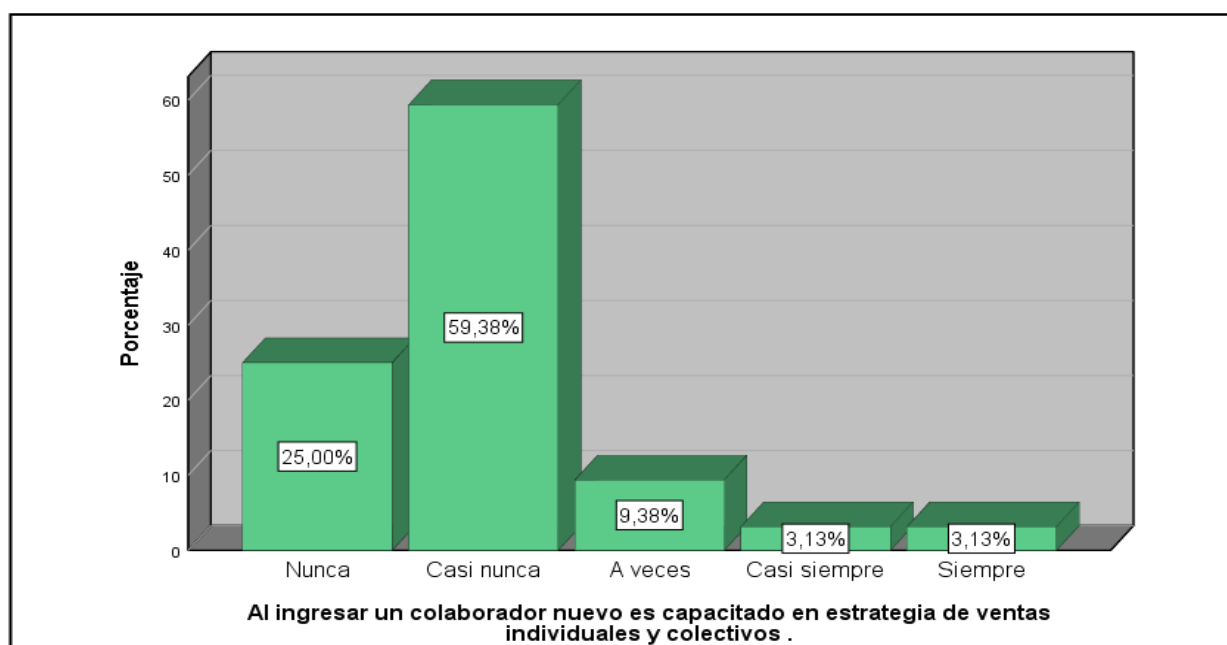


Figura 12. Porcentajes de respuesta de ítems 4.

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación: En la tabla 24 como en la figura 12 se puede observar que el 25,00% de los empleados encuestados, se ubican en la opción “nunca”, luego un 59,38% se ubica en la opción “Casi nunca”, de ahí un 9,38% se ubica en la opción “A veces”, enseguida el 3,13% se ubica en la opción “Casi siempre” por último 3,13% se ubica en opción “siempre”. Los resultados permiten comprender que en la organización casi nunca son capacitados en la estrategia de ventas.

Tabla 25. V 1 Pregunta 5

5. Se gestionan capacitaciones que ayuden a motivar a los colaboradores y poder tener una mejor calidad de servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	15,6	15,6	15,6
	Casi nunca	19	59,4	59,4	75,0
	A veces	6	18,8	18,8	93,8
	Casi siempre	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas suministradas por los empleados servicios transfer SESU.

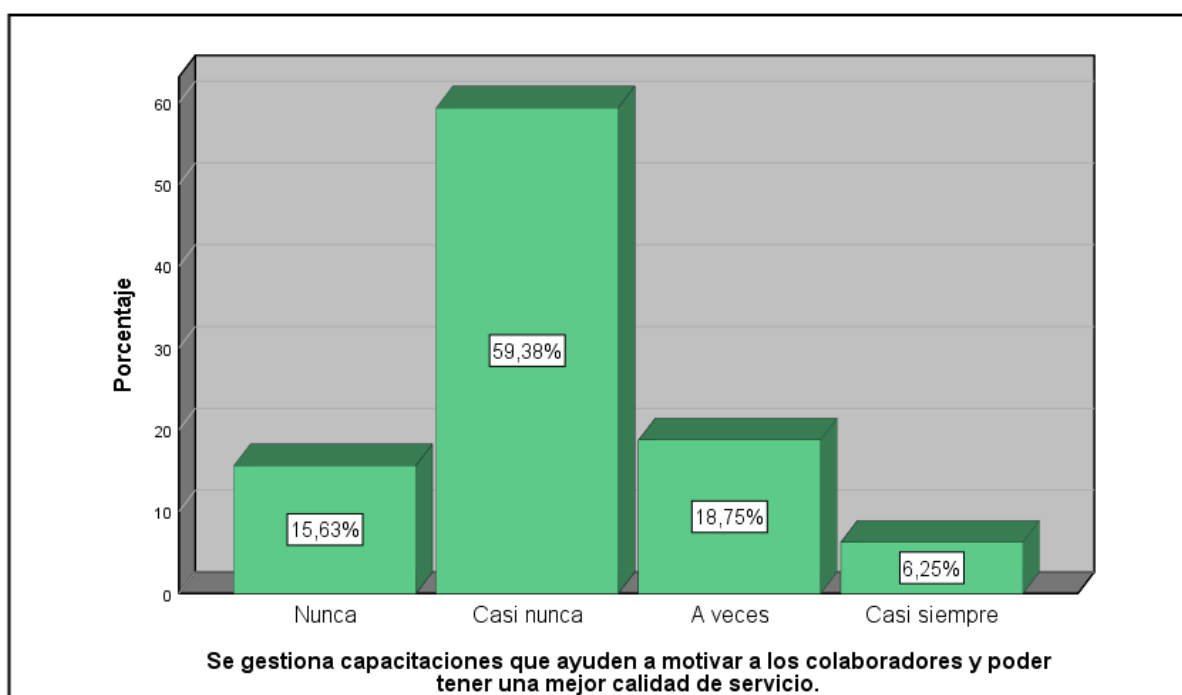


Figura 13. Porcentajes de respuesta de ítems 5.

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación: En la tabla 25 como en la figura 13 se puede observar que el 15,63% de los empleados encuestados, se ubican en la opción “nunca”, luego un 59,38% se ubica en la opción “Casi nunca”, de ahí un 18,75% se ubica en la opción “A veces”, enseguida el 6,25% se ubica en la opción “Casi siempre”. Los resultados indican que casi nunca se gestionan capacitaciones que ayuden a motivar a los colaboradores y poder tener una mejor calidad de servicio.

Tabla 26. V 1 Pregunta 6

6. Si un cliente potencial fidelizado deja de comprar se toman decisiones de negociación y más beneficios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	28,1	28,1	28,1
	Casi nunca	15	46,9	46,9	75,0
	A veces	4	12,5	12,5	87,5
	Casi siempre	4	12,5	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas suministradas por los empleados servicios transfer SESU.

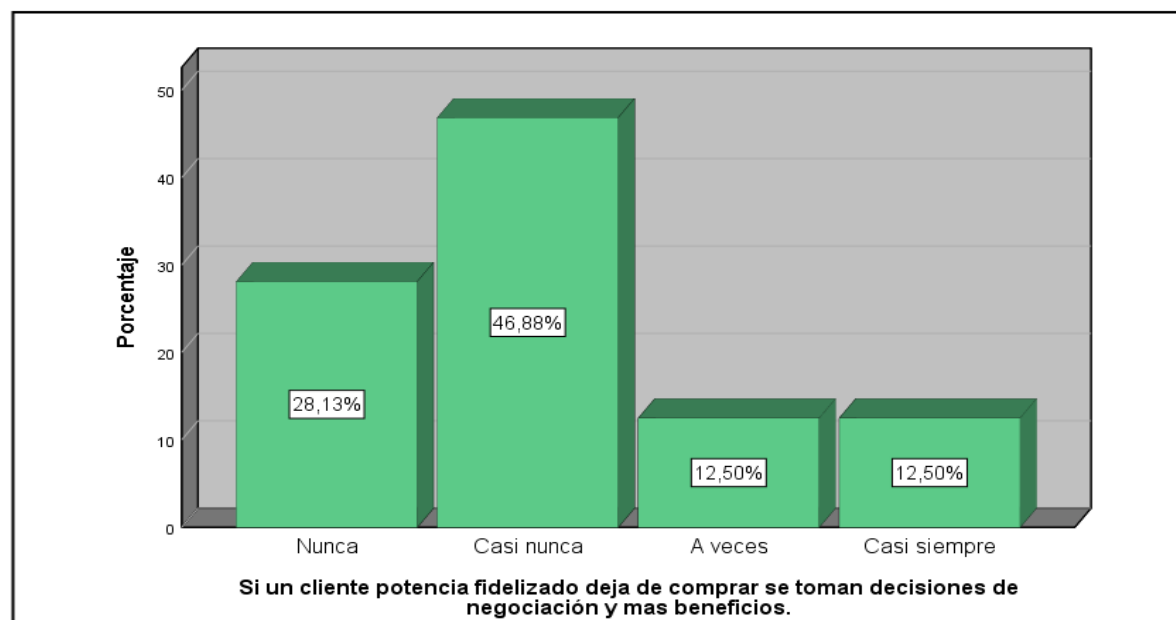


Figura 14. Porcentajes de respuesta de ítems 6.

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación: En la tabla 26 como en la figura 14 se puede observar que el 28,13% de los empleados encuestados, se ubican en la opción “nunca”, luego un 46,88% se ubica en la opción “Casi nunca”, de ahí un 12,50% se ubica en la opción “A veces”, enseguida el 12,50% se ubica en la opción “Casi siempre”. Si un cliente potencial fidelizado deja de comprar casi nunca toman decisiones de negociación y más beneficios.

Tabla 27. V 1 Pregunta 7

Cuando las ventas disminuyen los colaboradores toman decisiones para ejercer estrategias más efectivas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	18,8	18,8	18,8
	Casi nunca	19	59,4	59,4	78,1
	A veces	4	12,5	12,5	90,6
	Casi siempre	2	6,3	6,3	96,9
	Siempre	1	3,1	3,1	100,0
	Total		32	100,0	100,0

Fuente: Encuestas suministradas por los empleados servicios transfer SESU.

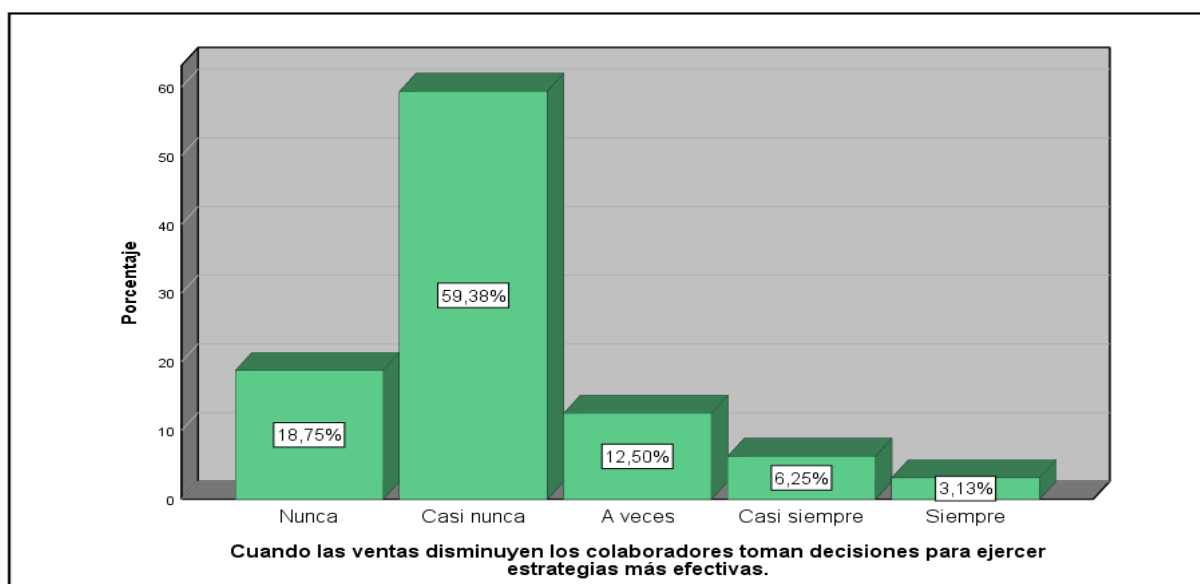


Figura 15. Porcentajes de respuesta de ítems 7.

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación: En la tabla 27 como en la figura 15 se puede observar que el 18,75% de los empleados encuestados, se ubican en la opción “nunca”, luego un 59,38% se ubica en la opción “Casi nunca”, de ahí un 12,50% se ubica en la opción “A veces”, enseguida el 6,25% se ubica en la opción “Casi siempre” por ultimo 3,13% se ubica en opción “siempre”. Permite comprender que cuando las ventas disminuyen los colaboradores casi nunca toman decisiones para ejercer estrategias más efectivas.

Tabla 28. V 1 Pregunta 8

8. Cada proceso desarrollado en el área de ventas tiene responsabilidad dirigida con un colaborador.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	37,5	37,5	37,5
	Casi nunca	15	46,9	46,9	84,4
	A veces	4	12,5	12,5	96,9
	Siempre	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas suministradas por los empleados servicios transfer SESU

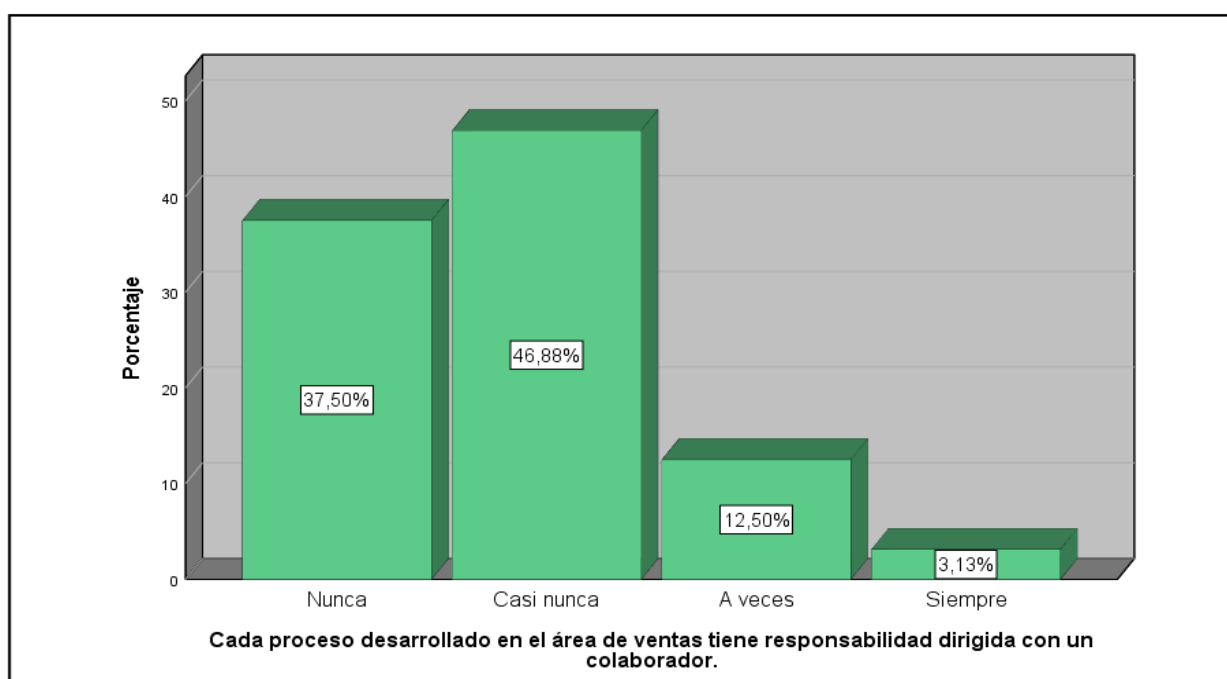


Figura 16. Porcentajes de respuesta de ítems 8.

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación: En la tabla 28 como en la figura 16 se puede observar que el 37,50% de los empleados encuestados, se ubican en la opción “nunca”, luego un 46,88% se ubica en la opción “Casi nunca”, de ahí un 12,50% se ubica en la opción “A veces”, enseguida el 3,13% se ubica en la opción “Casi siempre”. El resultado permite comprender que cada proceso desarrollado en el área de ventas casi nunca tiene responsabilidad dirigida con un colaborador.

Tabla 29. V 1 Pregunta 9

9. La organización cuenta con una estructura que permite verificar cada función de los procesos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	15,6	15,6	15,6
	Casi nunca	19	59,4	59,4	75,0
	A veces	7	21,9	21,9	96,9
	Casi siempre	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas suministradas por los empleados servicios transfer SESU

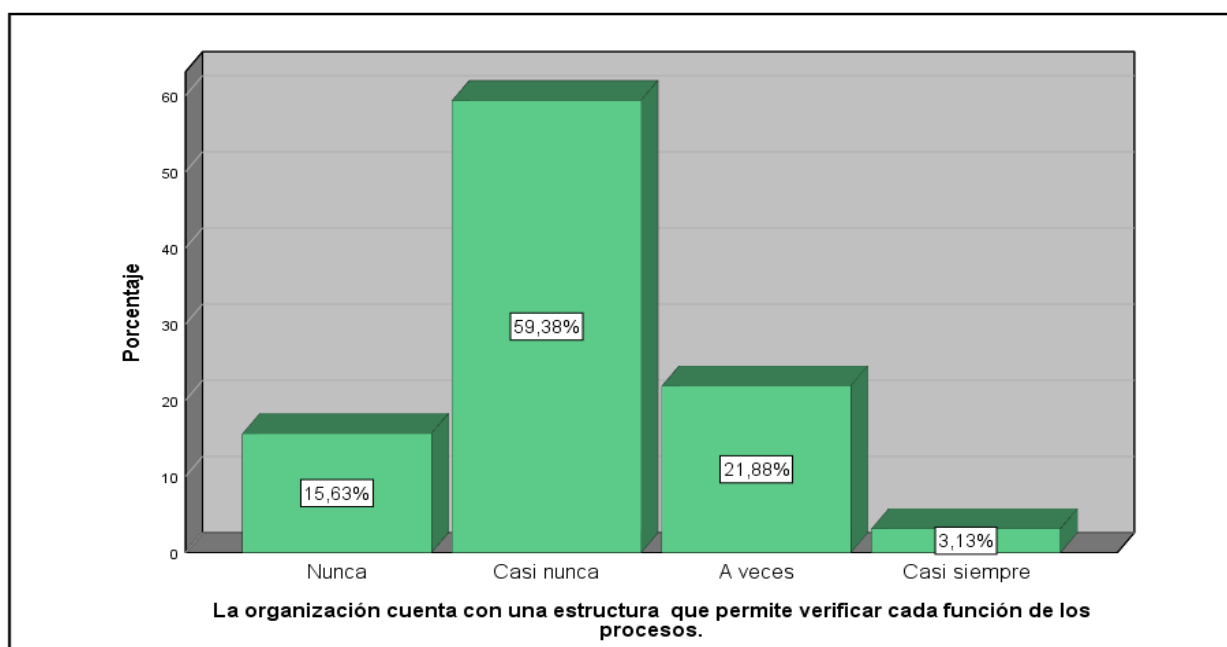


Figura 17. Porcentajes de respuesta de ítems 9.

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación: En la tabla 29 como en la figura 17 se puede observar que el 15,63% de los empleados encuestados, se ubican en la opción “nunca”, luego un 59,38% se ubica en la opción “Casi nunca”, de ahí un 21,88% se ubica en la opción “A veces”, enseguida el 3,13% se ubica en la opción “Casi siempre”. Permite comprender que la organización casi nunca cuenta con estructura que permite verificar cada función de los procesos.

Tabla 31. V 1 Pregunta 10

11. En la organización cumplen con un diseño estructural para las capacidades de realización de trabajos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	37,5	37,5	37,5
	Casi nunca	13	40,6	40,6	78,1
	A veces	5	15,6	15,6	93,8
	Casi siempre	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas suministradas por los empleados servicios transfer SESU

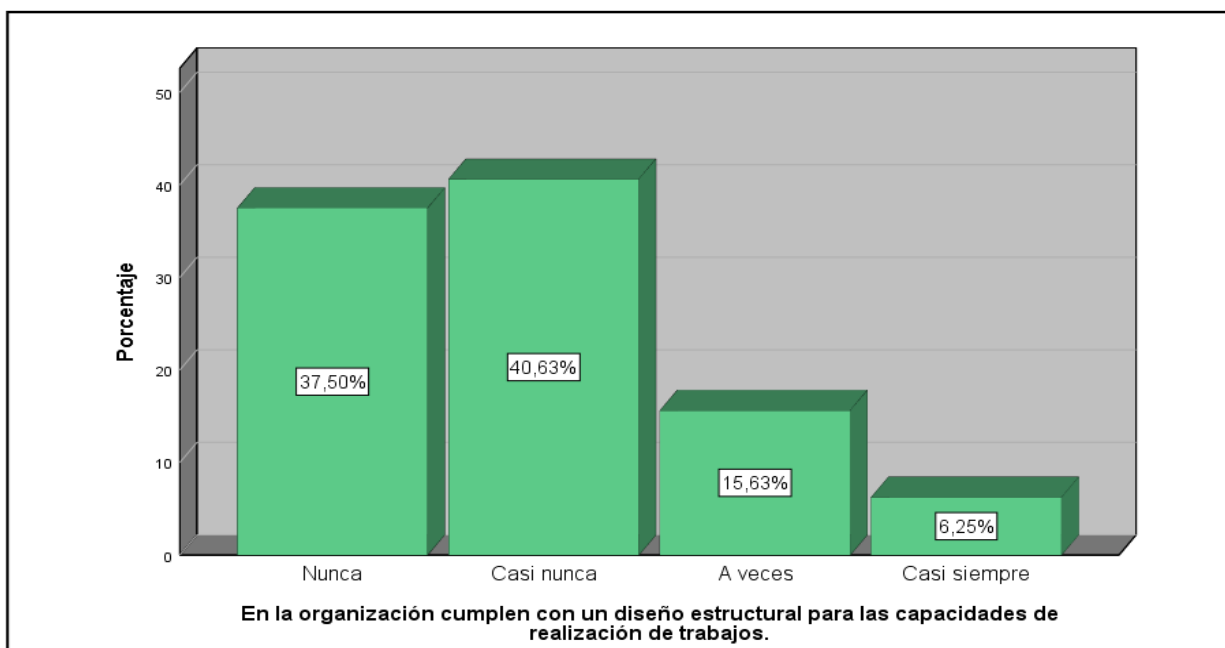


Figura 18. Porcentajes de respuesta de ítems 10.

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación: En la tabla 31 como en la figura 19 se puede observar que el 37,50% de los empleados encuestados, se ubican en la opción “nunca”, luego un 40,63% se ubica en la opción “Casi nunca”, de ahí un 15,63% se ubica en la opción “A veces”, enseguida el 6,25% se ubica en la opción “Casi siempre”. En la organización casi nunca cumplen con un diseño estructural para las capacidades de realización de tareas.

Tabla 30. V 1 Pregunta 11

10. La capacidad de gran nivel que demuestra un colaborador permite que la gerencia promueva su posición laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	43,8	43,8	43,8
	Casi nunca	10	31,3	31,3	75,0
	A veces	5	15,6	15,6	90,6
	Casi siempre	2	6,3	6,3	96,9
	Siempre	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas suministradas por los empleados servicios transfer SESU.

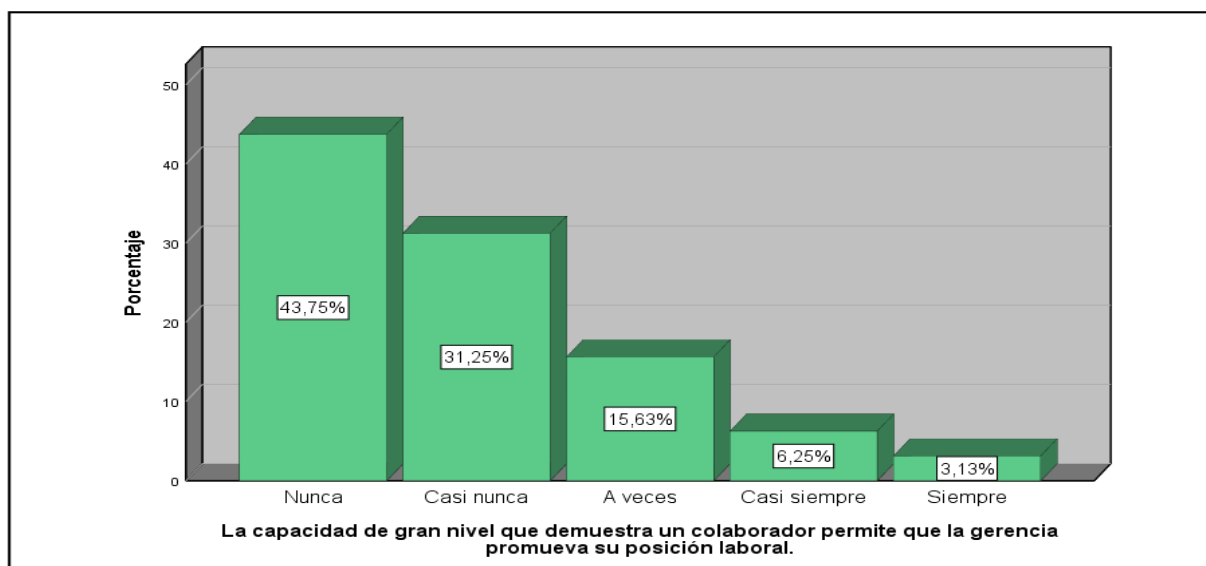


Figura 19. Porcentajes de respuesta de ítems 11.

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación: En la tabla 30 como en la figura 18 se puede observar que el 43,75% de los empleados encuestados, se ubican en la opción “nunca”, luego un 31,25% se ubica en la opción “Casi nunca”, de ahí un 15,63% se ubica en la opción “A veces”, enseguida el 6,25% se ubica en la opción “Casi siempre” por ultimo 3,13% se ubica en opción “siempre”. Permite comprender que la capacidad de gran nivel que demuestra un colaborador nunca permite que la gerencia promueva su posición laboral.

Tabla 32. V 1 Pregunta 12

12. Los colaboradores tienen una estructura de tareas para poder trabajar en equipo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	28,1	28,1	28,1
	Casi nunca	18	56,3	56,3	84,4
	A veces	3	9,4	9,4	93,8
	Casi siempre	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas suministradas por los empleados servicios transfer SESU

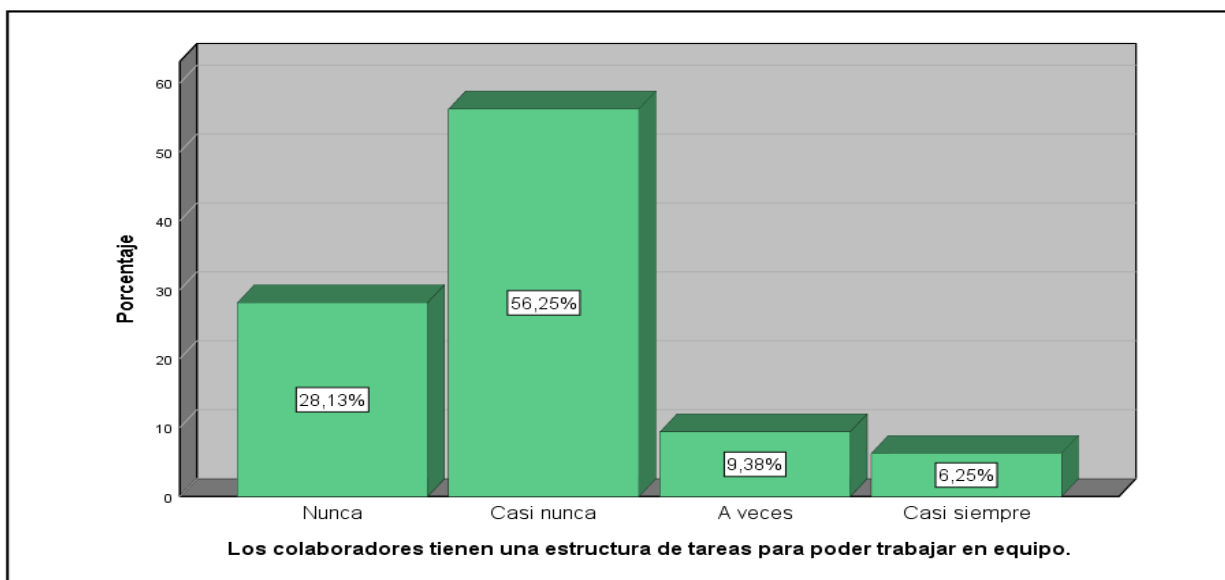


Figura 20. Porcentajes de respuesta de ítems 12.

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación: En la tabla 32 como en la figura 20 se puede observar que el 28,13% de los empleados encuestados, se ubican en la opción “nunca”, luego un 56,25% se ubica en la opción “Casi nunca”, de ahí un 9,38% se ubica en la opción “A veces”, enseguida el 6,25% se ubica en la opción “Casi siempre”. Permite comprender que los colaboradores casi nunca cuentan con una estructura de tareas para poder trabajar en equipo .

13. En la organización realiza bastantes cambios que ayuda a perfeccionar al desarrollo organizacional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	40,6	40,6	40,6
	Casi nunca	10	31,3	31,3	71,9
	A veces	8	25,0	25,0	96,9
	Casi siempre	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

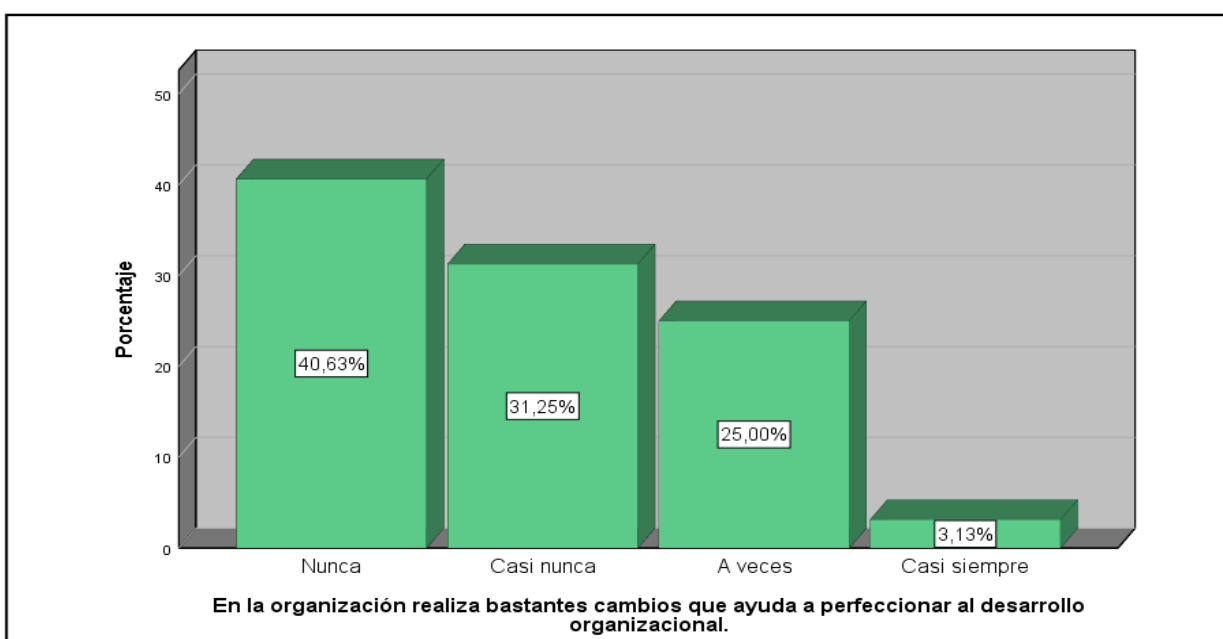
Tabla 33. V 1 Pregunta 13

Fuente: Encuestas suministradas por los empleados servicios transfer SESU.

Figura 21. Porcentajes de respuesta de ítems 13.

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación: En la tabla 33 como en la figura 21 se puede observar que el 40,63% de los empleados encuestados, se ubican en la opción “nunca”, luego un 31,25% se ubica en la opción “Casi nunca”, de ahí un 25,00% se ubica en la opción “A veces”, enseguida el 3,13% se ubica en la opción “Casi siempre”. Permite comprender que



la organización nunca realiza cambios que ayuda a perfeccionar al desarrollo organizacional.

Tabla 34. V 1 Pregunta 14

14. La organización tiene una cultura constituida con normas y creencias .

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	34,4	34,4	34,4
	Casi nunca	12	37,5	37,5	71,9
	A veces	7	21,9	21,9	93,8
	Casi siempre	1	3,1	3,1	96,9
	Siempre	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas suministradas por los empleados servicios transfer SESU

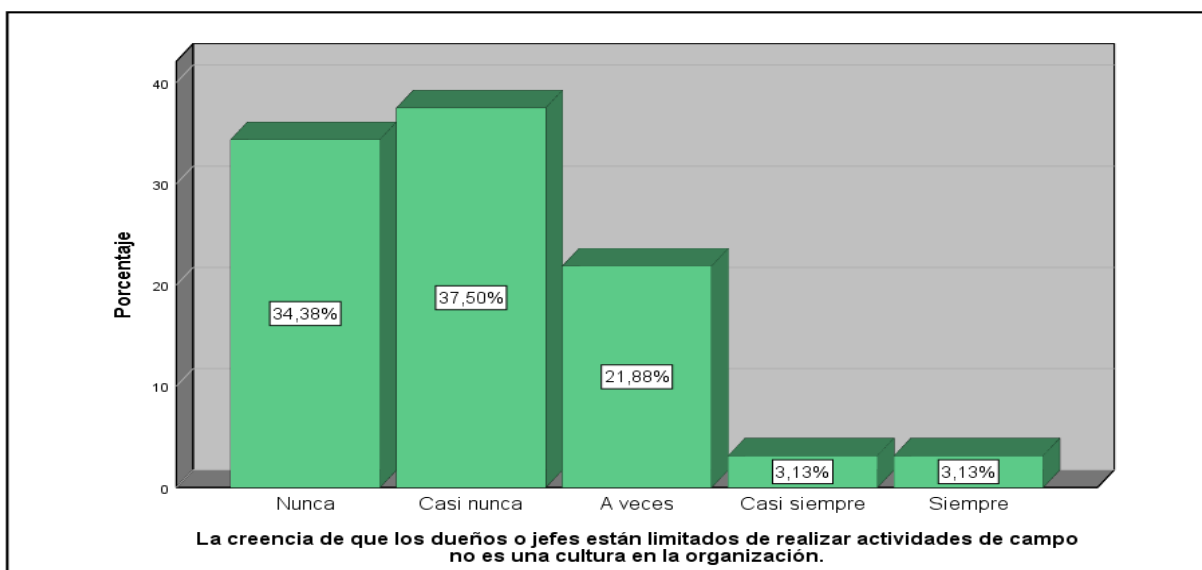


Figura 22. Porcentajes de respuesta de ítems 14.

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación: En la tabla 34 como en la figura 22 se puede observar que el 34,38% de los empleados encuestados, se ubican en la opción “nunca”, luego un 37,50% se ubica en la opción “Casi nunca”, de ahí un 21,88% se ubica en la opción “A veces”, enseguida el 3,13% se ubica en la opción “Casi siempre” por ultimo 3,13% se ubica en opción “siempre”. Comprende que la organización casi nunca cuenta con una cultura constituida con normas y creencias.

Tabla 35. V1 Pregunta 15

15. El respeto la responsabilidad y la honestidad son valores que se practican todos los miembros de la organización .

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	28,1	28,1	28,1
	Casi nunca	19	59,4	59,4	87,5
	A veces	3	9,4	9,4	96,9
	Casi siempre	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas suministradas por los empleados servicios transfer SESU.

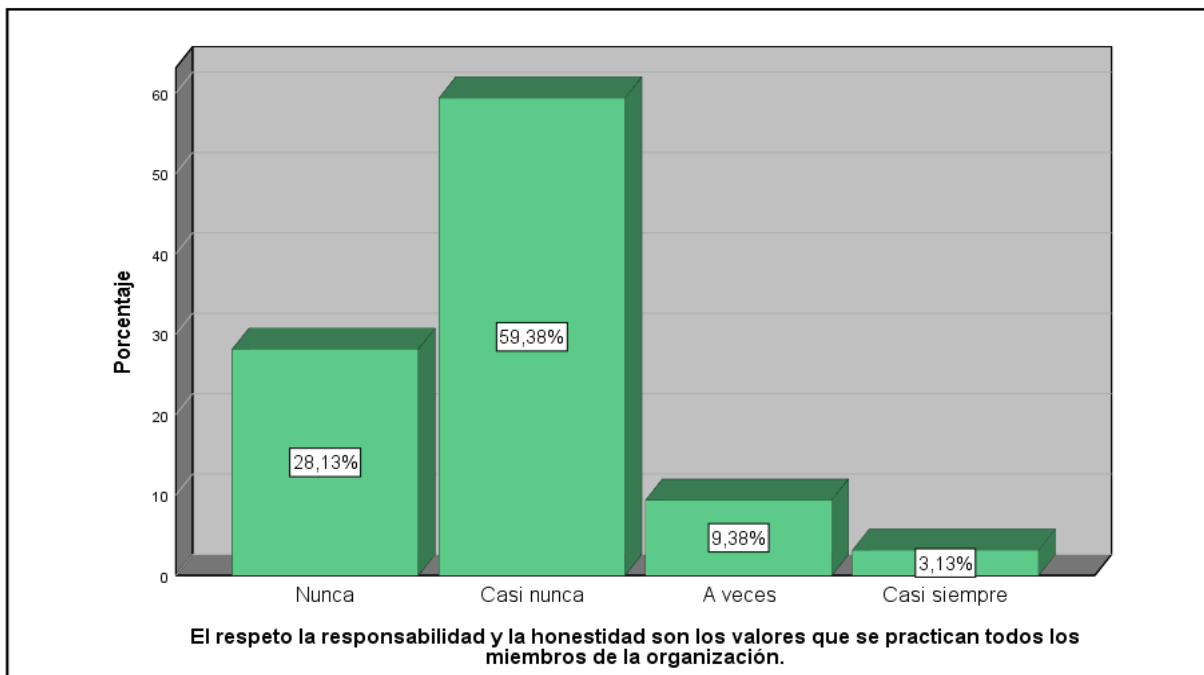


Figura 23. Porcentajes de respuesta de ítems 15.

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación: En la tabla 35 como en la figura 23 se puede observar que el 28,13% de los empleados encuestados, se ubican en la opción “nunca”, luego un 59,38% se ubica en la opción “Casi nunca”, de ahí un 9,38% se ubica en la opción “A veces”, enseguida el 3,13% se ubica en la opción “Casi siempre”. Permite comprender que

el respeto la responsabilidad y la honestidad son los valores que casi nunca se practican todos los miembros de la organización.

Tabla 36: V2 Pregunta 16

16. La visión y misión de la empresa está formulada que sirve como guía y motivación para su trabajo diario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	31,3	31,3	31,3
	Casi nunca	18	56,3	56,3	87,5
	A veces	1	3,1	3,1	90,6
	Casi siempre	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas suministradas por los empleados servicios transfer SESU.

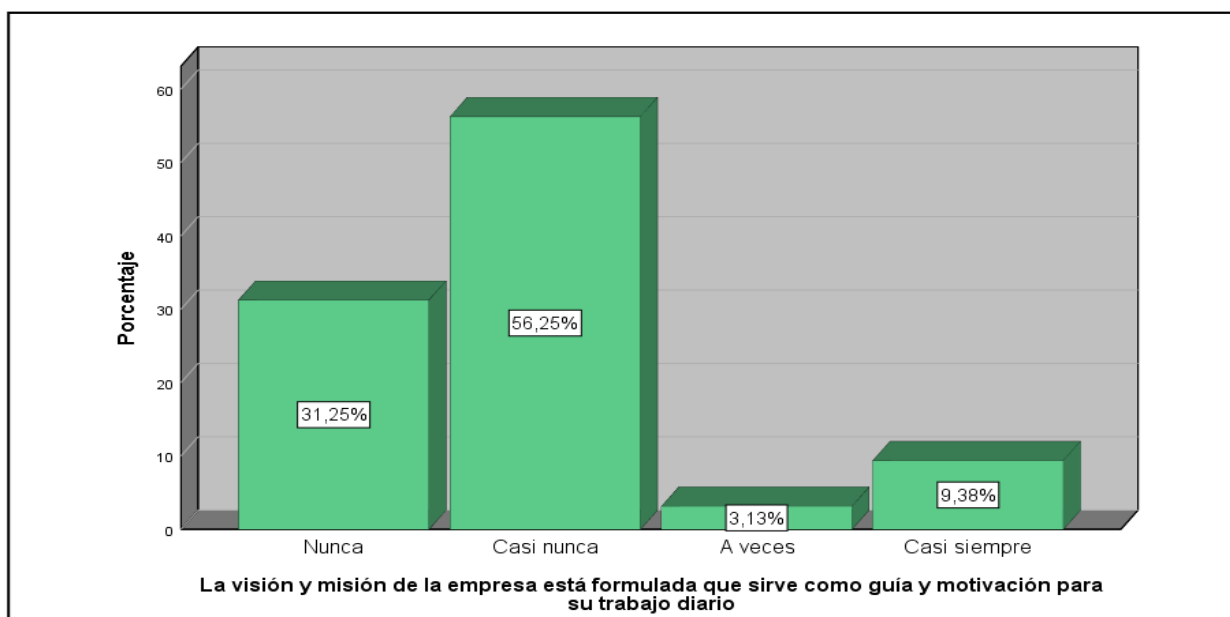


Figura 24. Porcentajes de respuesta de ítems 16.

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación: En la tabla 36 como en la figura 24 se puede observar que el 31,25% de los empleados encuestados, se ubican en la opción “nunca”, luego un 56,25% se ubica en la opción “Casi nunca”, de ahí un 3,13% se ubica en la opción “A veces”, enseguida el 9,38% se ubica en la opción “Casi siempre”. Permite comprender que la visión y misión de la organización casi nunca está formulada y sirve como guía y motivación para su trabajos diarios.

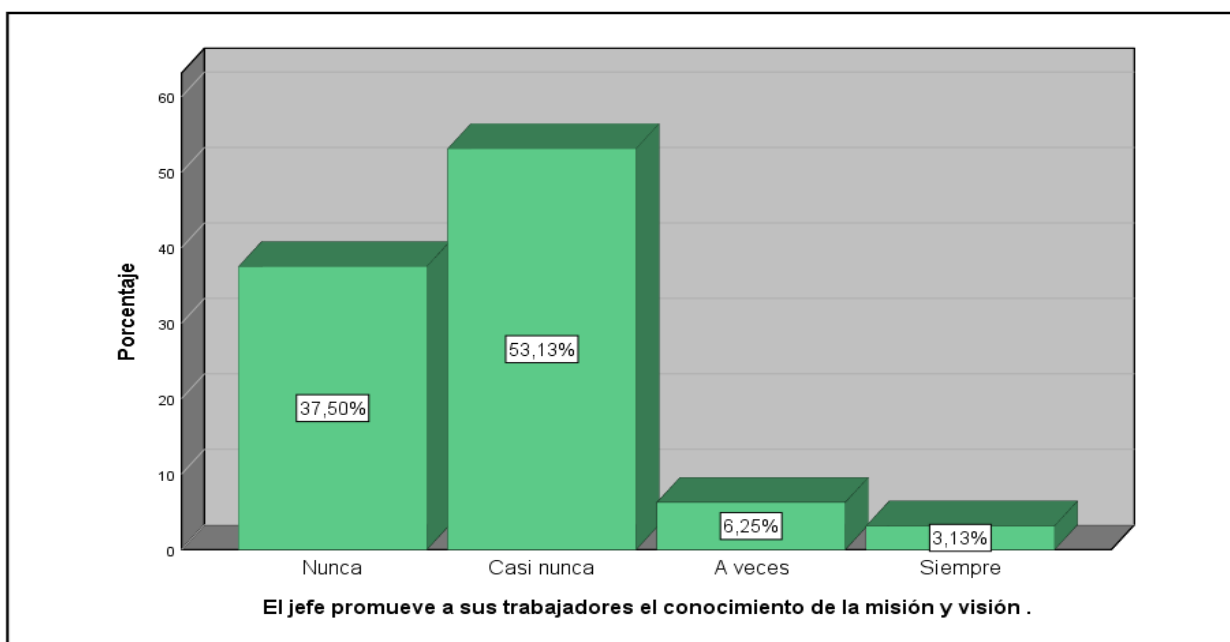
17. El jefe promueve a sus trabajadores el conocimiento de la misión y visión .

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	37,5	37,5	37,5
	Casi nunca	17	53,1	53,1	90,6
	A veces	2	6,3	6,3	96,9
	Siempre	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Tabla 37: V2 Pregunta 17

Fuente: Encuestas suministradas por los empleados servicios transfer SESU

Figura 25. Porcentajes de respuesta de ítems 17.



Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación: En la tabla 37 como en la figura 25 se puede observar que el 37,50% de los empleados encuestados, se ubican en la opción “nunca”, luego un 53,13% se ubica en la opción “Casi nunca”, de ahí un 6,25% se ubica en la opción “A veces”, enseguida el 3,13% se ubica en la opción “Casi siempre”. Permite comprender que casi nunca el jefe promueve a sus trabajadores el conocimiento de la misión y visión.

Tabla 38: V2 Pregunta 18

18. Los jefes permanentemente identifican oportunidades con el fin de formular estrategias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	46,9	46,9	46,9
	Casi nunca	13	40,6	40,6	87,5
	A veces	2	6,3	6,3	93,8
	Casi siempre	1	3,1	3,1	96,9
	Siempre	1	3,1	3,1	100,0
	Total		32	100,0	100,0

Fuente: Encuestas suministradas por los empleados servicios transfer SESU

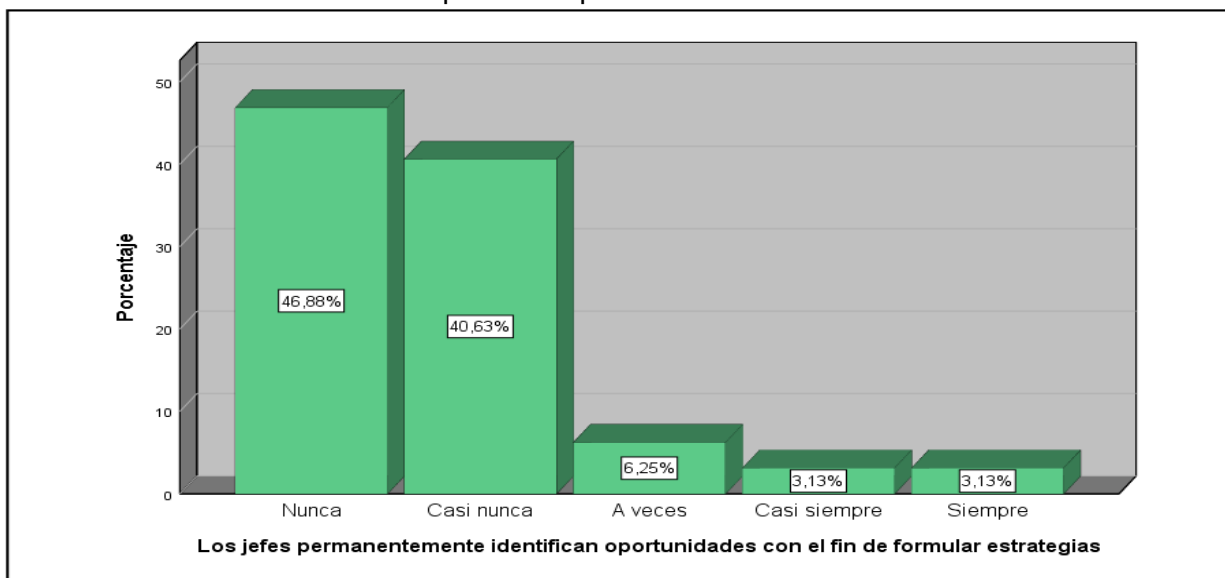


Figura 26. Porcentajes de respuesta de ítems 18.

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación: En la tabla 38 como en la figura 26 se puede observar que el 46,88% de los empleados encuestados, se ubican en la opción “nunca”, luego un 40,63% se ubica en la opción “Casi nunca”, de ahí un 6,25% se ubica en la opción “A veces”, enseguida el 3,13% se ubica en la opción “Casi siempre” por último 3,13% se ubica en opción “siempre”. Los resultados permiten comprender que los jefes permanentemente identifican oportunidades con el fin de formular estrategias.

Tabla 39: V2 Pregunta 19

19. Se evalúan el nivel de ventas de los colaboradores para identificar sus debilidades y formular estrategia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	12,5	12,5	12,5
	Casi nunca	25	78,1	78,1	90,6
	A veces	2	6,3	6,3	96,9
	Casi siempre	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas suministradas por los empleados servicios transfer SESU

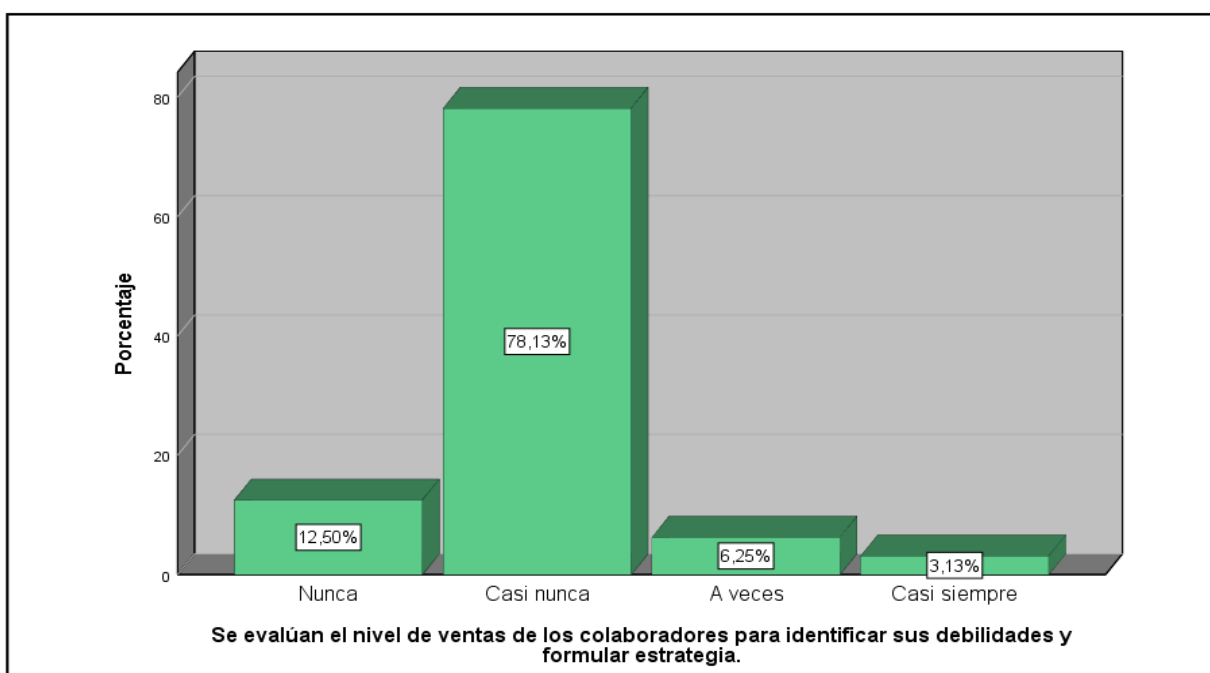


Figura 27. Porcentajes de respuesta de ítems 19.

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación: En la tabla 39 como en la figura 27 se puede observar que el 12,50% de los empleados encuestados, se ubican en la opción “nunca”, luego un 78,13% se ubica en la opción “Casi nunca”, de ahí un 6,25% se ubica en la opción “A veces”, enseguida el 3,13% se ubica en la opción “Casi siempre”. Los resultados permiten

comprender que casi nunca evalúan el nivel de ventas de los colaboradores para identificar sus debilidades y formular estrategia.

Tabla 40: V2 Pregunta 20

20. La formulación de estrategia para el incremento de las ventas se desarrolla en consenso entre todos los colaboradores; sin discriminación de mando.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	21,9	21,9	21,9
	Casi nunca	18	56,3	56,3	78,1
	A veces	7	21,9	21,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas suministradas por los empleados servicios transfer SESU

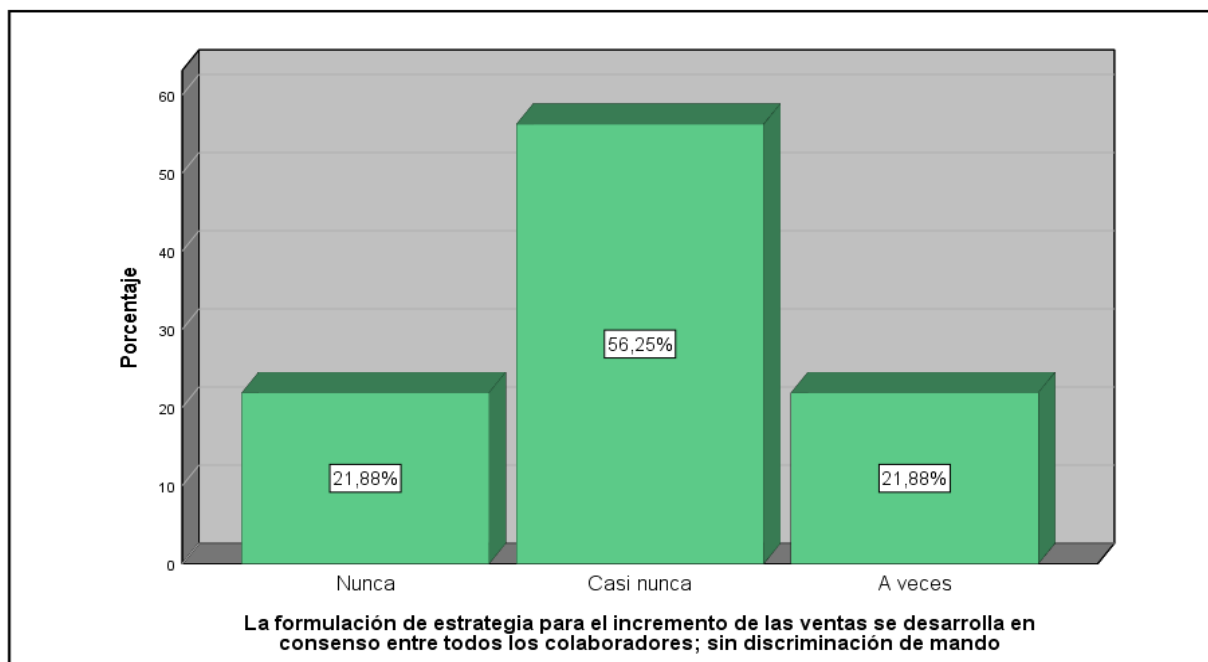


Figura 28. Porcentajes de respuesta de ítems 20.

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación: En la tabla 40 como en la figura 28 se puede observar que el 21,88% de los empleados encuestados, se ubican en la opción “nunca”, luego un 56,25% se ubica en la opción “Casi nunca”, de ahí un 21,88% se ubica en la opción “A veces”. Permite comprender que la formulación de estrategia para el incremento de las ventas

casi nunca se desarrolla en consenso entre todos los colaboradores; sin discriminación de mando.

Tabla 41: V2 Pregunta 21

21. Cada estrategia y responsabilidades son de conocimiento de todos los colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	43,8	43,8	43,8
	Casi nunca	12	37,5	37,5	81,3
	A veces	5	15,6	15,6	96,9
	Casi siempre	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas suministradas por los empleados servicios transfer SESU.

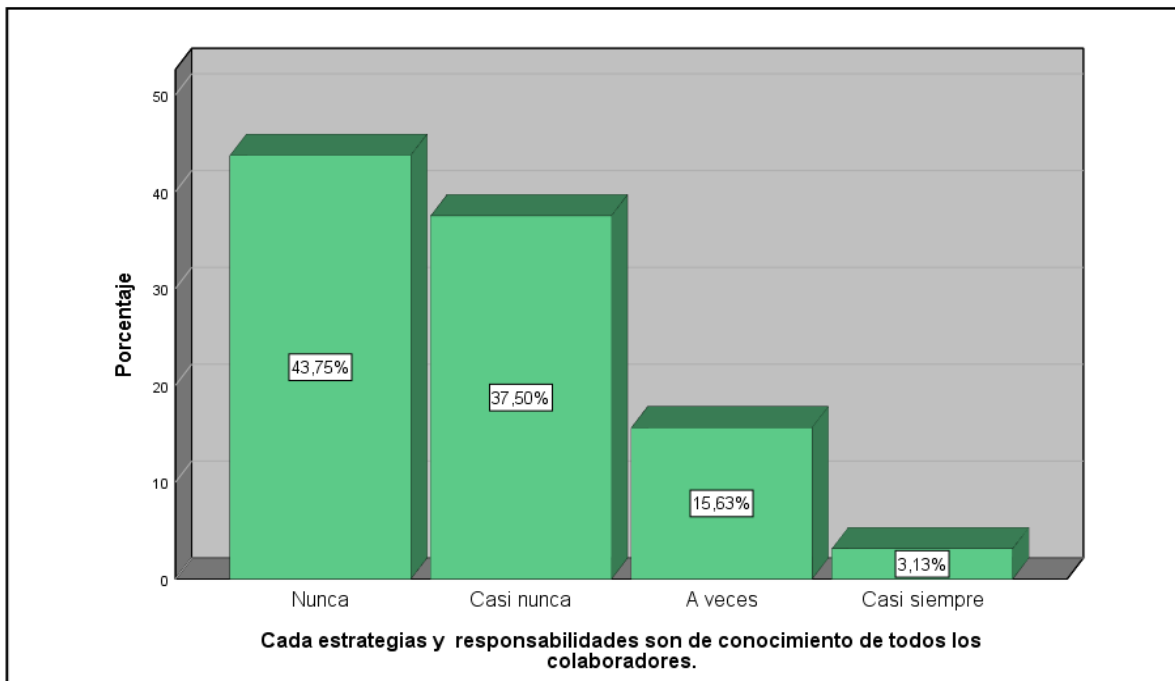


Figura 29. Porcentajes de respuesta de ítems 21.

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación: En la tabla 41 como en la figura 29 se puede observar que el 43,75% de los empleados encuestados, se ubican en la opción “nunca”, luego un 37,50% se ubica en la opción “Casi nunca”, de ahí un 15,63% se ubica en la opción “A veces”, enseguida el 3,13% se ubica en la opción “Casi siempre”. Permite comprender que

cada estrategia y responsabilidades nunca son de conocimiento de todos los colaboradores.

Tabla 42: V2 Pregunta 22

22. Los jefes utilizan tecnología digital para encuestas sobre el clima laboral y la satisfacción del cliente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	43,8	43,8	43,8
	Casi nunca	13	40,6	40,6	84,4
	A veces	2	6,3	6,3	90,6
	Casi siempre	2	6,3	6,3	96,9
	Siempre	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas suministradas por los empleados servicios transfer SESU.

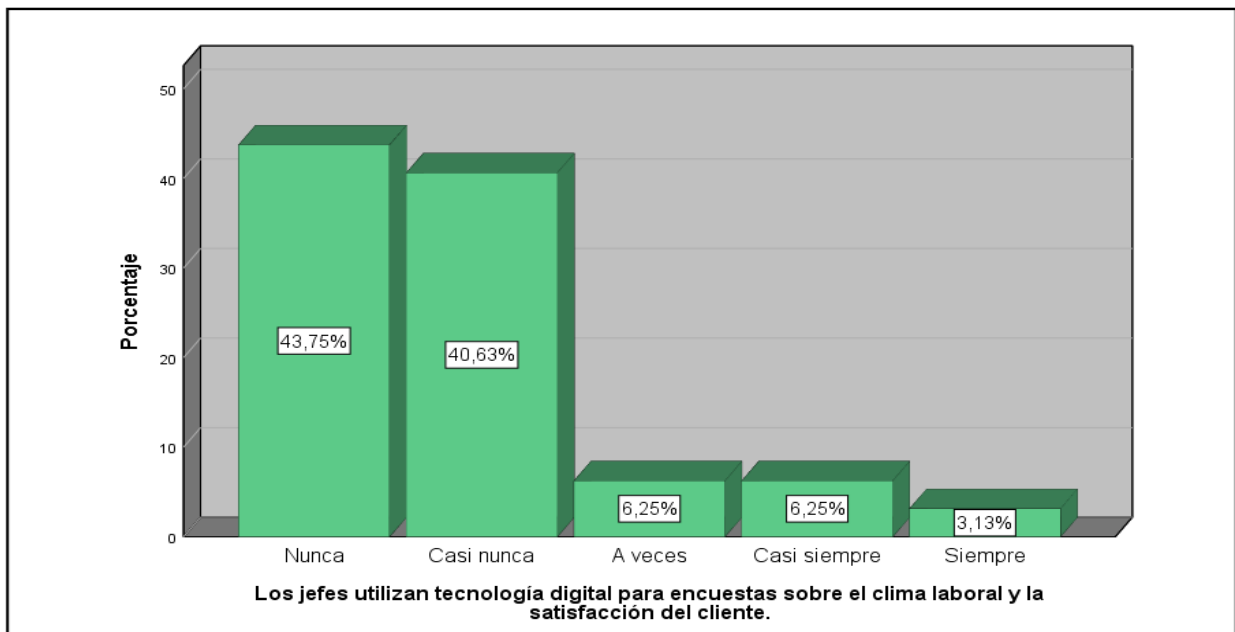


Figura 30. Porcentajes de respuesta de ítems 22.

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación: En la tabla 42 como en la figura 30 se puede observar que el 43,75% de los empleados encuestados, se ubican en la opción “nunca”, luego un 40,63% se ubica en la opción “Casi nunca”, de ahí un 6,25% se ubica en la opción “A veces”, enseguida el 6,25% se ubica en la opción “Casi siempre” por ultimo 3,13% se ubica

en opción “siempre”. Permite comprender que los jefes nunca utilizan tecnología digital para encuestas sobre el clima laboral y la satisfacción del cliente.

Tabla 43: V2 Pregunta 23

23. Para la formulación de estrategias orientadas asía el incremento de ventas se cuentan con la tecnología para realizarlo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	34,4	34,4
	Casi nunca	14	43,8	78,1
	A veces	6	18,8	96,9
	Siempre	1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0

Fuente: Encuestas suministradas por los empleados servicios transfer SESU

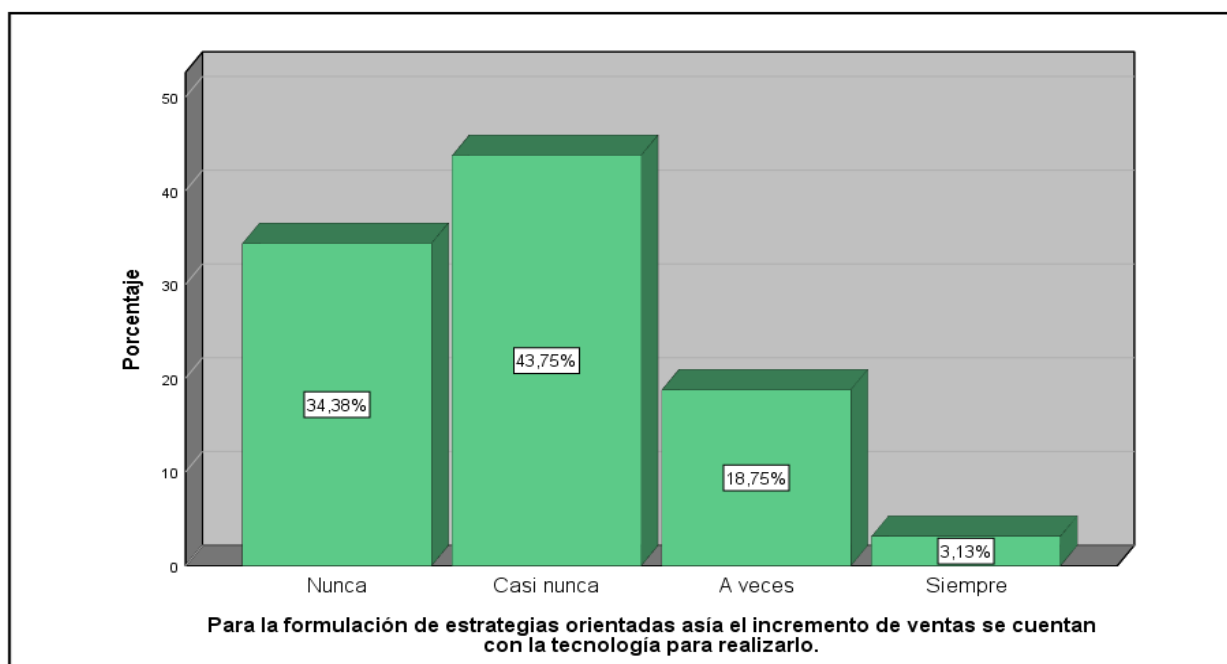


Figura 31. Porcentajes de respuesta de ítems 23.

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación: En la tabla 43 como en la figura 31 se puede observar que el 34,38% de los empleados encuestados, se ubican en la opción “nunca”, luego un 43,75% se ubica en la opción “Casi nunca”, de ahí un 18,75% se ubica en la opción “A veces”, enseguida el 3,13% se ubica en la opción “Casi siempre”. Permite comprender el

resultado que para la formulación de estrategias orientadas asía el incremento de ventas casi nunca se cuentan con la tecnología para realizarlo.

Tabla 44: V2 Pregunta 24

24. Los altos mandos han implementado una estructura organizacional que tiene bien diseñada la tarea de cada colaborador.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	34,4	34,4	34,4
	Casi nunca	14	43,8	43,8	78,1
	A veces	5	15,6	15,6	93,8
	Siempre	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas suministradas por los empleados servicios transfer SESU.

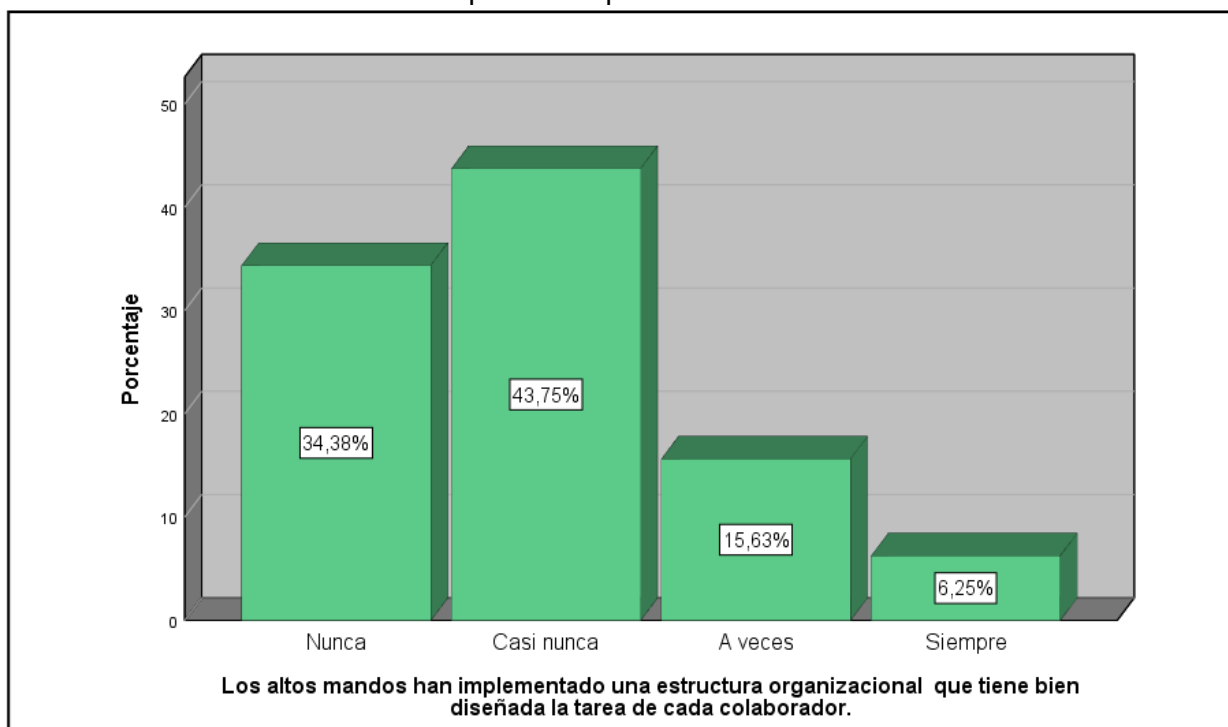


Figura 32. Porcentajes de respuesta de ítems 24.

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación: En la tabla 44 como en la figura 32 se puede observar que el 34,38% de los empleados encuestados, se ubican en la opción “nunca”, luego un 43,75% se ubica en la opción “Casi nunca”, de ahí un 15,63% se ubica en la opción “A veces”,

enseguida el 6,25% se ubica en la opción “Casi siempre”. Permite comprender que los altos mandos casi nunca implementan una estructura organizacional que tiene bien diseñada la tarea de cada colaborador.

Tabla 45: V2 Pregunta 25

25. Los colaboradores desarrollan procesos de marketing efectivos y operativos, le venden al cliente lo que requiere.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	37,5	37,5	37,5
	Casi nunca	14	43,8	43,8	81,3
	A veces	4	12,5	12,5	93,8
	Casi siempre	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas suministradas por los empleados servicios transfer SESU.

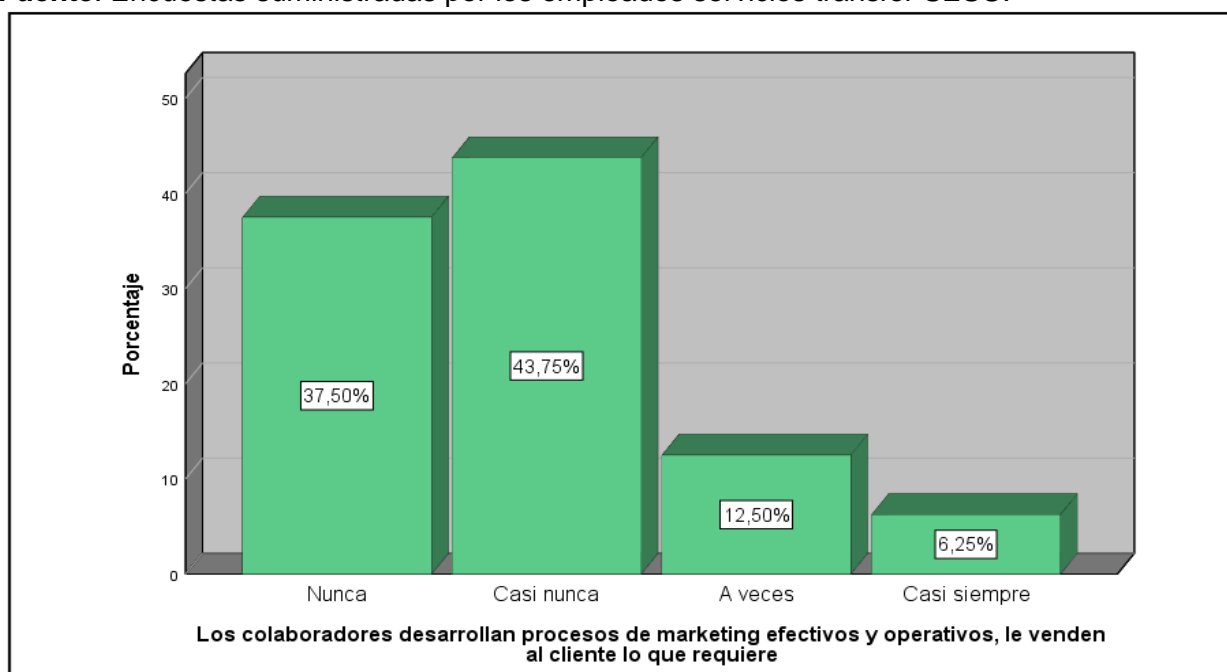


Figura 33. Porcentajes de respuesta de ítems 25.

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación: En la tabla 45 como en la figura 33 se puede observar que el 37,50% de los empleados encuestados, se ubican en la opción “nunca”, luego un 43,75% se ubica en la opción “Casi nunca”, de ahí un 12,50% se ubica en la opción “A veces”,

enseguida el 6,25% se ubica en la opción “Casi siempre”. Permite comprender que los colaboradores, casi nunca desarrollan procesos de marketing efectivos y operativos, le venden al cliente lo que requiere.

Tabla 46: V2 Pregunta 26

26. La organización cuenta con presupuesto para implementar estrategias nuevas cuando las ventas disminuyen.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	21,9	21,9	21,9
	Casi nunca	20	62,5	62,5	84,4
	A veces	4	12,5	12,5	96,9
	Casi siempre	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas suministradas por los empleados servicios transfer SESU.

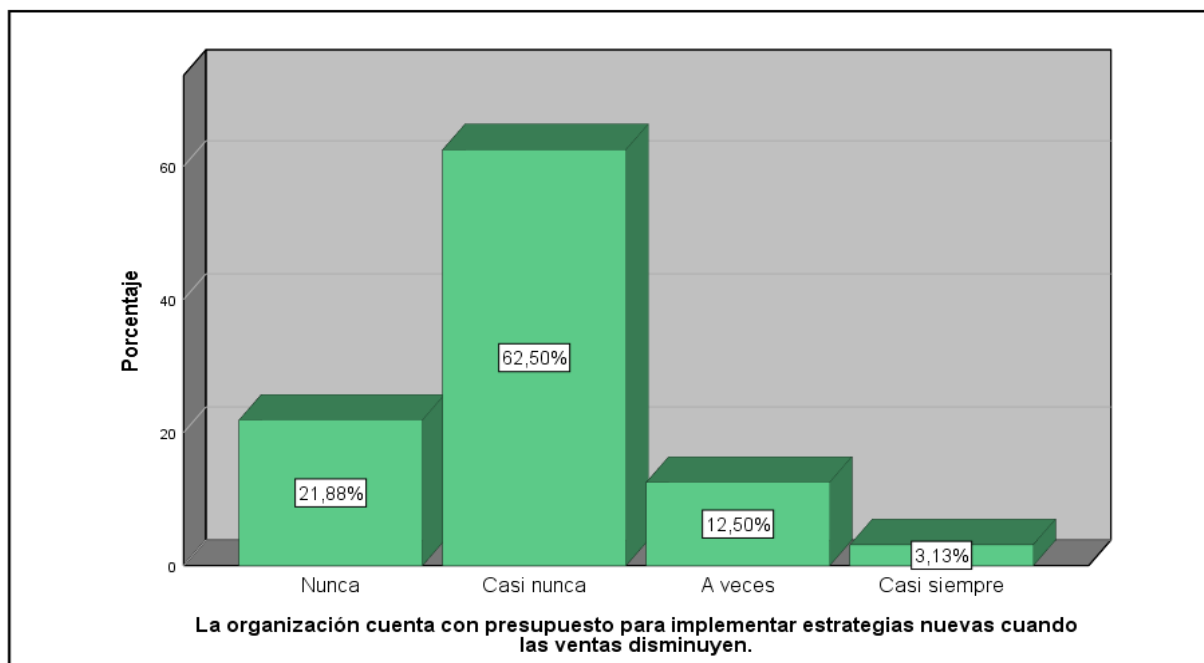


Figura 34. Porcentajes de respuesta de ítems 26.

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación: En la tabla 46 como en la figura 34 se puede observar que el 21,88% de los empleados encuestados, se ubican en la opción “nunca”, luego un 62,50% se ubica en la opción “Casi nunca”, de ahí un 12,50% se ubica en la opción “A veces”,

enseguida el 3,13% se ubica en la opción “Casi siempre””. Permiten comprender que la organización casi nunca que cuenta con presupuesto para implementar estrategias nuevas cuando las ventas disminuyen.

Tabla 47: V2 Pregunta 27

27. Las reuniones de los equipo de trabajo culminan con las sistematización de información o reporte sobre el nivel de ventas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	34,4	34,4	34,4
	Casi nunca	16	50,0	50,0	84,4
	A veces	4	12,5	12,5	96,9
	Siempre	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas suministradas por los empleados servicios transfer SESU.

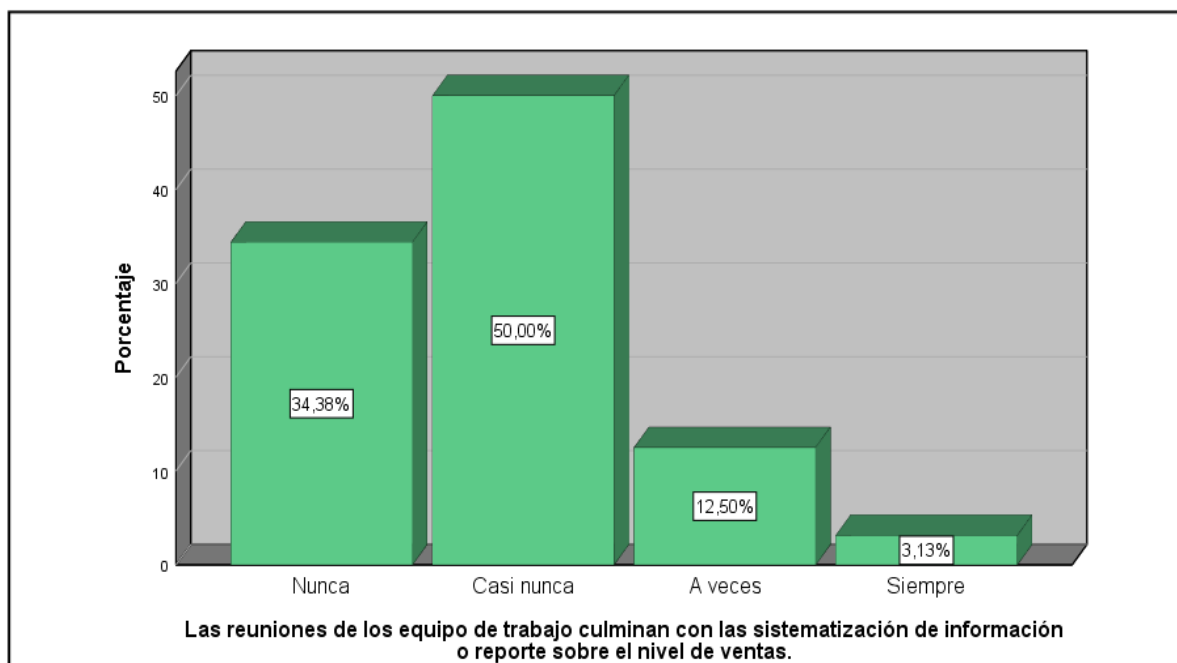


Figura 35. Porcentajes de respuesta de ítems 27.

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación: En la tabla 47 como en la figura 35 se puede observar que el 34,38% de los empleados encuestados, se ubican en la opción “nunca”, luego un 50,00% se ubica en la opción “Casi nunca”, de ahí un 12,50% se ubica en la opción “A veces”,

enseguida el 3,13% se ubica en la opción “Casi siempre” .Permite comprender que las reuniones de los equipo de trabajo casi nunca culminan con las sistematización de información o reporte sobre el nivel de ventas.

Tabla 48: V2 Pregunta 28

28. Las estrategias empleadas son evaluadas por las jefaturas para su retroalimentación o corrección.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	34,4	34,4	34,4
	Casi nunca	17	53,1	53,1	87,5
	A veces	3	9,4	9,4	96,9
	Casi siempre	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas suministradas por los empleados servicios transfer SESU.

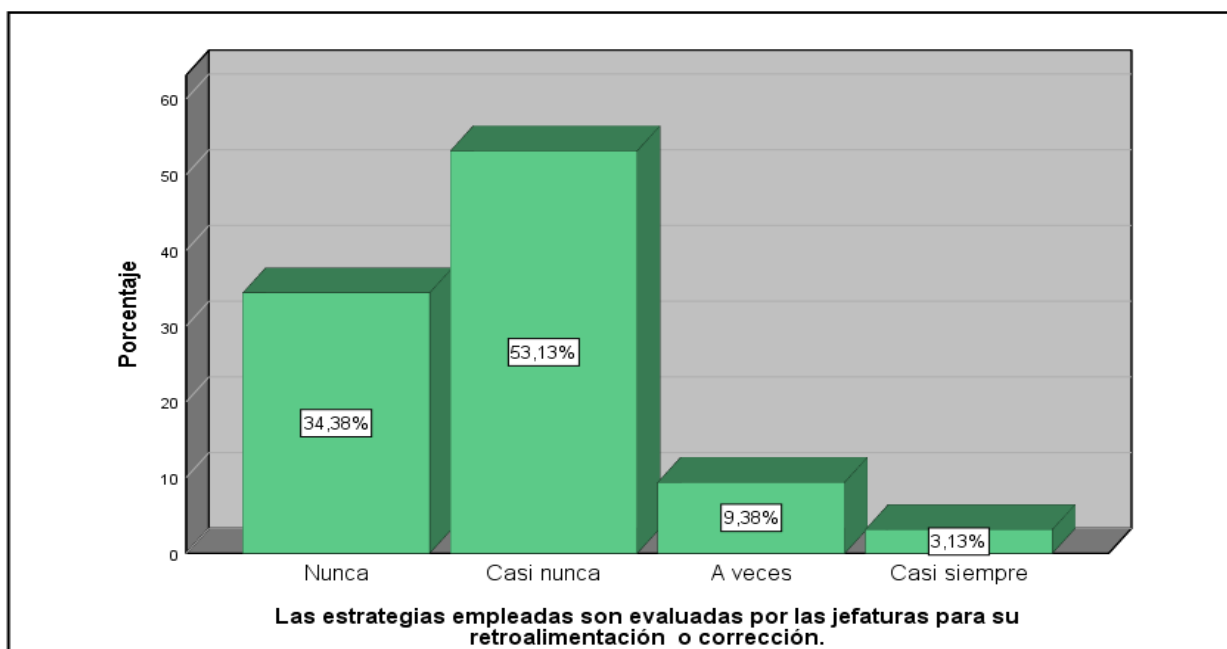


Figura 36. Porcentajes de respuesta de ítems 28.

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación: En la tabla 48 como en la figura 36 se puede observar que el 34,38% de los empleados encuestados, se ubican en la opción “nunca”, luego un 53,13% se ubica en la opción “Casi nunca”, de ahí un 9,38% se ubica en la opción “A veces”,

enseguida el 3,13% se ubica en la opción “Casi siempre”. Permite comprender que las estrategias empleadas casi nunca son evaluadas por las jefaturas para su retroalimentación o corrección.

Tabla 49: V2 Pregunta 29

29. El colaborador que incrementa sus ventas por el desarrollo de buenas estrategias recibe incentivos económicos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	40,6	40,6	40,6
	Casi nunca	12	37,5	37,5	78,1
	A veces	4	12,5	12,5	90,6
	Casi siempre	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas suministradas por los empleados servicios transfer SESU.

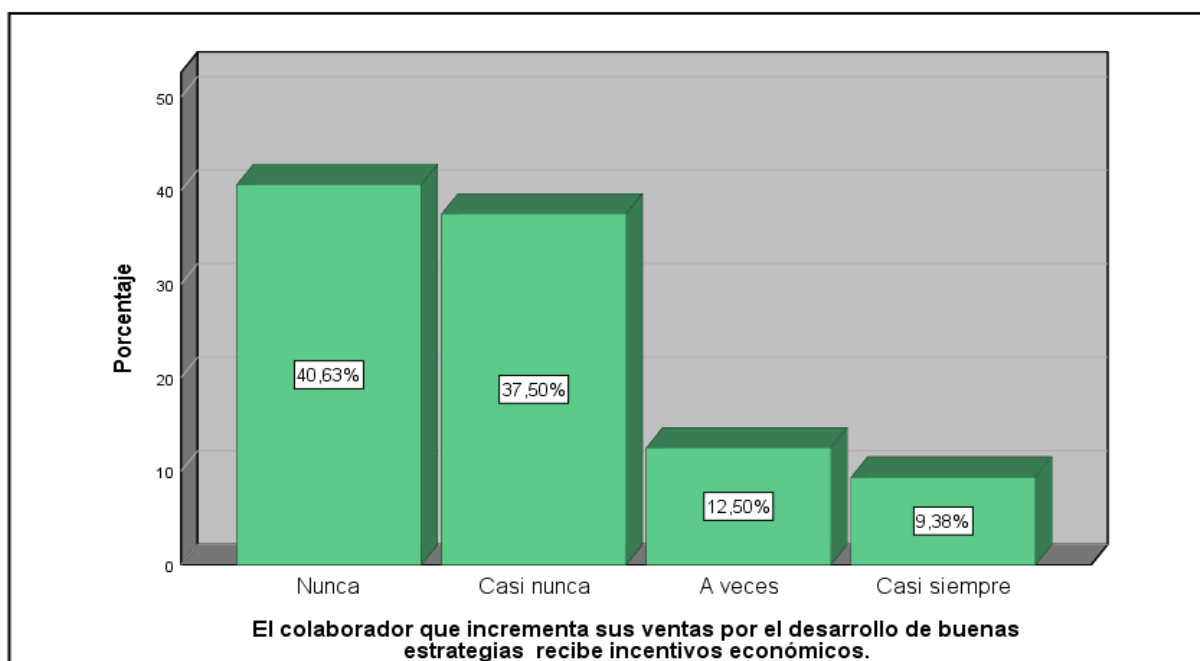


Figura 37. Porcentajes de respuesta de ítems 29.

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación: En la tabla 49 como en la figura 37 se puede observar que el 40,63% de los empleados encuestados, se ubican en la opción “nunca”, luego un 37,50% se ubica en la opción “Casi nunca”, de ahí un 12,50% se ubica en la opción “A veces”,

enseguida el 9,38% se ubica en la opción “Casi siempre”. Permite comprender que el colaborador que incrementa sus ventas por el desarrollo de buenas estrategias nunca recibe incentivos económicos.

Tabla 50: V2 Pregunta 30

30. Si una venta se afecta; por distribución - transporte o fecha de entrega se cuenta con un plan estratégico para resolver la incidencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	37,5	37,5	37,5
	Casi nunca	14	43,8	43,8	81,3
	A veces	5	15,6	15,6	96,9
	Casi siempre	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas suministradas por los empleados servicios transfer SESU.

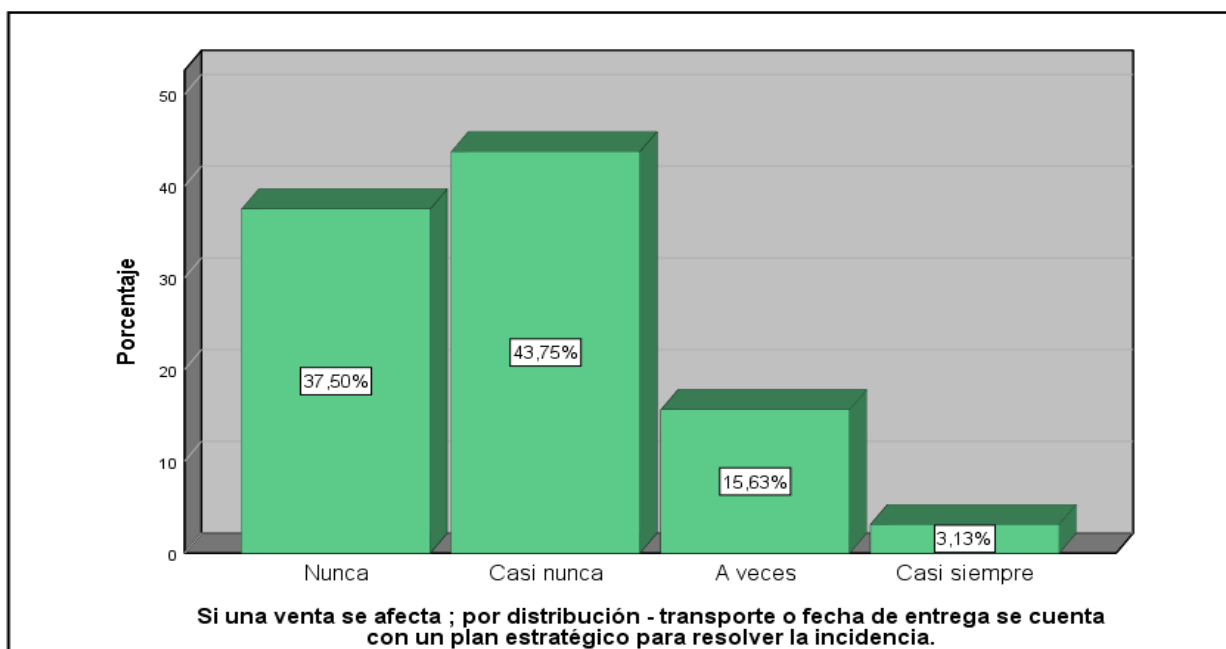


Figura 38. Porcentajes de respuesta de ítems 30.

Fuente: Aplicación del SPSS V.25

Interpretación: En la tabla 50 como en la figura 38 se puede observar que el 37,50% de los empleados encuestados, se ubican en la opción “nunca”, luego un 43,75% se ubica en la opción “Casi nunca”, de ahí un 15,63% se ubica en la opción “A veces”,

enseguida el 3,13% se ubica en la opción "Casi siempre". Permite comprender que si una venta se afecta; por distribución - transporte o fecha de entrega casi nunca se cuenta con un plan estratégico para resolver la incidencia.