



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión estratégica y retroalimentación laboral en una empresa
comercializadora de bebidas no alcohólicas, cercado de lima,
2020

AUTORA:

Flores Cainamari, Sonia (ORCID: 0000-0002-3417-7643)

ASESOR(A):

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

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

CALLAO – PERÚ
2020

DEDICATORIA

A mi papá José Manuel, que me ilumina desde el cielo, a mamá María Irida, por ser el soporte, motivo para seguir adelante a seguir adelante. A mi familia por darme la esperanza a seguir adelante y motivarme a que los sueños se pueden hacer realidad.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarnos salud, por protegernos cada día para lograr nuestros sueños.

A mi asesora Teresa Marianella, por su compromiso, paciencia y dedicación, siendo siempre amiga, guía con único entusiasmo y pasión por lo que enseña, que contagia a seguir aprendiendo cada día.

A mis amigos que, desde el inicio de ciclo, optamos por terminar este sueño Katerin, Eduardo, Karen y María, amigos de ahora y para toda la vida.

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y operacionalización.....	18
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos.....	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS.....	35

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre Gestión estratégica y retroalimentación laboral en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas en cercado de Lima, 2020. Se evaluaron las etapas de formulación de la estrategia, implementación estratégica y evaluación estratégica, tomando en referencia la teoría del autor Prieto. J. (2013). De la misma manera la retroalimentación laboral, se evalúa tomando en cuenta sus pasos como comportamiento, pregunta, sentimientos, impacto, petición y compromiso, según la teoría Rodríguez, Rodríguez y Vico (2017). La tesis tuvo un método hipotético deductivo, enfoque cuantitativo, tipo aplicado, diseño no experimental corte transversal, nivel descriptivo correlacional, muestra basada en censo considerando la totalidad de la población de 50 trabajadores. Finalmente se concluye que existe relación entre Gestión Estratégica y retroalimentación Laboral en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas.

Palabras clave: Gestión estratégica, retroalimentación laboral, planeación empresarial.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between strategic management and labor feedback in a non-alcoholic beverage marketing company near Lima, 2020. The stages of strategy formulation, strategic implementation and strategic evaluation were evaluated, taking into reference the theory by the author Prieto. J. (2013). In the same way, job feedback is evaluated taking into account its steps such as behavior, questions, feelings, impact, request and commitment, according to the Rodríguez, Rodríguez and Vico (2017) theory. The thesis had a hypothetical deductive method, quantitative approach, applied type, non-experimental cross-sectional design, correlational descriptive level, census-based sample considering the entire population of 50 workers. Finally, it is concluded that there is a relationship between Strategic Management and Labor feedback in a company that sells non-alcoholic beverages.

Keywords: Strategic management, labor feedback, business planning

I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la estrategia en su concepto principal deriva de los términos griegos “estrategos” que significa “general”. Este término fue utilizado en el ámbito militar para ofrecer respuesta a los enemigos en batalla, en ese sentido en la popular obra de Sun Tzu se narra un conjunto de estrategias dictada por un general que al día de hoy ha sido adaptada a los distintos ámbitos empresarial. Por ejemplo, el tema del armamento, el ejército y el enemigo fueron sustituidos por recursos, la empresa y la competencia, respectivamente. Estos términos se asemejan por su similar característica. Por otro lado, existe el postulado de Tarzijan (2008) quien menciona que la estrategia guarda una estructura que comprende cuatro etapas. La primera de ellas es la planificación financiera, luego está la formulación de estrategia, posteriormente la visión más global y finalmente el análisis de los entornos empresarial.

En el mismo sentido, el otro punto de análisis fue el Feedback un término muy conocido en la administración moderna, la cual lleva como significado la retroalimentación. Su origen surge dentro de la ciencia cibernética donde significo el control en diferentes procesos, dicho argumento fue tomado por Norbert Wiener a mediados del siglo XX. Posterior a eso en la cronología histórica, el termino fue utilizado en actividades militares propias de los procesos histórico bélicos del momento. Por eso se entiende que otra acepción del término del feedback es Kybernetes que se traduce al arte de pilotar un navío. En estos casos, pilotar y manejar una actividad armamentista.

En la misma época de los años 50 se comenzó a utilizar en el ámbito de la evaluación del desempeño profesional para dar al empleado información correctiva o de mejora sobre su comportamiento. En tal sentido, Siemens (2005) menciona que el Feedback guarda un carácter integral dirigido al aprendizaje organizacional, generando un conjunto de conexiones múltiples. Este proceso cíclico de retroalimentación constante es todo lo contrario, al método unidireccional que tradicionalmente se aplicaba en las empresas. En consecuencia, aplicar adecuadamente el feedback en un grupo humano de

colaboradores permite la corrección de una conducta errónea y refuerza acciones dentro de la institución.

En el país es necesario investigar sobre **gestión estratégica** porque garantiza a las empresas que se administre los planes y se establezca objetivos, identificando falencias principales, como pueden ser, la gestión del tiempo y el manejo de los recursos adecuadamente. También lograr consolidar implementar estrategias que se pueden ejecutar en el proceso operativo, logrando el análisis e indicadores de gestión de manera exitosa. Esta implementación aporta un efecto lógico que conllevan a tomar decisiones de ventaja en el entorno competitivo, es de importancia que las empresas cuenten con lineamientos, bases estratégicas en la cual tengan soporte hacia donde quieran llegar implementando de manera favorable los medios y recursos de manera efectiva y eficiente para adaptarse a los cambios permitiendo competir eficazmente y logrando los objetivos esperados.

En el estudio de la **retroalimentación laboral** también es importante en las organizaciones ya que ayuda en el desarrollo del trabajador logrando que identifiquen sus capacidades y construyan un plan de crecimiento personal y profesional; también es el camino y una herramienta esencial para lograr detectar errores que no son reflejados en el proceso del desarrollo de las actividades, así como también áreas de mejora, incluso puede proporcionar importantes beneficios con referencia a la competencia, permitiendo enmendar fallos dentro de la organización generando un ambiente de confianza, integración con buenas expectativas de mejora para el crecimiento de la organización.

La investigación se realizó en las instalaciones de una organización que se encuentra dentro del rubro de bebidas. Considerado como la distribuidora autorizada de Coca Cola Company, está ubicada en Jr. José Celendón N° 495 centro de Lima, especializada a la venta de bebidas no alcohólicas del portafolio de la Coca Cola Company en Lima Metropolitana. Su visión, es ser líderes en las áreas de consumo de bebidas y alimentos donde se involucren y su misión es, generar un adecuado clima laboral que permita una productividad optima en los colaboradores y que se vea reflejado en la satisfacción de los consumidores.

En la empresa antes señalada se realizan formulación de la estrategias para el diagnóstico del entorno y también un planeamiento interno para el análisis y la toma decisiones asertivas, en la cual se observa debilidad en la implementación estratégica debido a que el equipo de trabajo conoce parcialmente lo que puede ocasionar al no realizar bien su actividad ello hace asumir la falta de liderazgo que existe por sus subalternos, haciendo relucir carencias de motivación y capacitación en su puesto de trabajo ya que no es suficiente solo con charlas explicativas si no que la comunicación tiene que ser constante y fluida en la organización para lograr el empoderamiento en el trabajador, otorgándole todos los medios y recursos disponibles necesarios ya sea teóricos como prácticos, en ello se observa debilidad ya que algunas recursos solo son facilitados mas no explicados a cabalidad y no captan una sola idea si no suelen regirse por su percepción afectando lineamientos institucionales, en la evaluación estratégica se visualiza un progreso y las evidentes mejoras para la corrección en la cual carece de medición en actividades propias de la operación que aportan ideas de mejora para el desempeño solo quedan en acuerdos y en ocasiones solo se evalúan las ideas ; existe dificultad en medir algunos indicadores de gestión en la operación solo son evaluados por aproximaciones generando falta de mejoramiento y resultados reales así evidenciando la carencia en retroalimentación y compromiso por falta de indicaciones, tiempo y explicar en que afecta el no registrar a tiempo una determinada información.

En la empresa, existe falencias en la retroalimentación laboral debido a la rotación que existe en la operación por las temporadas altas donde el comportamiento es cambiante ya que los trabajadores vienen de hogares, culturas, costumbres diferentes donde la conducta del otro afecta en cierta medida a su similar, en la cual surgen preguntas que son contestadas pero no entendidas en su magnitud donde ser objetivo juega un rol importante frente a la subjetividad, en ocasiones solo actúan por percepción intentando resolver tareas del momento generando sentimientos encontrados que generan emociones controversiales que no aportan en lo positivo al compromiso del trabajador, ello genera impacto en las operaciones ya que no se percibe el interés real en realizar las labores o solo las ejecuta porque son órdenes y tienen que cumplirlas; para recuperación de la conducta motivacional carece de apoyo en ocasiones se observa que baja el nivel

de responsabilidad influyendo en los demás creando un ambiente de incertidumbre en la cual se realiza petición así como también sugerencias de mejora que son escuchadas y ejecutadas parcialmente notándose la falta de empoderamiento en el desarrollo de las funciones en consultar las no conformidades o dudas que pudieran tener, ello acarrea la falta de integración en la productividad de la empresa.

Con el estudio realizado se evidencio una falencia que existe en el desarrollo de las operaciones para realizar sugerencias de mejora, que exista mayor integración entre las áreas , también la posibilidad de escuchar a los demás para observar sus buenas ideas , dudas existentes en el desarrollo de sus funciones para levantar las observaciones; también que las áreas implementen y desarrollen actividades que involucren a los colaboradores los cuales se pueda explicar la importancia de las funciones y el objetivo de ejecutarlas bien, ello poder aplicarlos en el proceso de inducción así como también en el desarrollo de las labores poniendo en marcha los registros e indicadores necesarios en la operación que sean reales, medibles con exactitud para proporcionar al gerente para una toma de decisiones eficaz, también proponiendo un plan de ahorro que beneficia a la empresa.

Para la investigación fue importante la adecuada formulación del problema, que se generó bajo la interrogante sobre, cual es la relación entre la gestión estratégica y la retroalimentación laboral en la empresa comercializadora del rubro de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima, 2020. También se toma en cuenta las específicas que formaron parte de la investigación esta se situó en, cual es la relación entre la Estrategia y el comportamiento mediante la retroalimentación laboral en la empresa comercializadora del rubro de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima, 2020. De igual forma, el otro específico fue saber cuál es la relación entre la gestión estratégica y la pregunta a través de la retroalimentación laboral en la empresa comercializadora del rubro de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima, 2020. A su vez también se buscó saber, cual es la relación entre la estrategia y los sentimientos a través de la retroalimentación laboral en la empresa comercializadora del rubro de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima, 2020. Otro específico fue determinar, cual es la estrategia junto con el impacto a través de la retroalimentación laboral en la empresa

comercializadora del rubro de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima, 2020. Posterior a eso se buscó, la relación entre la estratégica con la petición a través de la retroalimentación laboral en la misma empresa. Finalmente, se indago sobre la relación entre la estratégica con el compromiso a través de la retroalimentación laboral en la empresa de bebidas del cercado de Lima.

En cuanto a la importancia de los juicios razonables es esencial en una investigación. La cual se sostiene teóricamente en Jorge Elieser Prieto Herrera y Jane Rodríguez del Tronco, que nos menciona acerca de la investigación como un sentido racional y brinda elementos que permite medir el escenario a investigar en este sentido se sostiene **Teóricamente** en los enfoques de los autores debido a que su contenido se asemeja con la realidad problemática de la organización, ya que define técnicas y estrategias que facilita a la empresa hacer proactiva y visualizar escenarios futuros para obtener resultados esperados, además toda buena gestión orienta a la organización al desarrollo y a lograr sus objetivos; y en la **justificación práctica**, si se aplica el estudio proporcionaría cambios significativos en la gestión de los recursos, así como también la forma de realizar capacitaciones aplicando con mayor criterio las herramientas indispensable para el funcionamiento adecuado de las actividades organizacionales son parte fundamental en la operaciones logrando y cumpliendo objetivos de la organización, en lo **metodológico** es importante porque permite lograr conseguir las metas trazadas en el estudio utilizando así el instrumento de recolección de datos que permita sugerir propuestas de mejora en las carencias que presenten y realizar recomendaciones una vez procesados los resultados estadísticos, con respecto en lo **económico** es de vital importancia ya que logrará cambios que repercutirá en el crecimiento, aportando beneficios positivos y asegurando la continuidad de la organización en el ambiente competitivo en la cual se desenvuelve.

Son claves e imprescindibles en la investigación **los objetivos** ya que responde el propósito por la cual se generó, en este sentido se expresa lo **general**: Determinar cuál es la vinculación entre la Estratégica con retroalimentación Laboral en la organización comercializadora de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima, 2020 y los **específicos**: Determinar la relación entre la Estrategia y el comportamiento mediante la retroalimentación laboral en la empresa comercializadora del rubro de

bebidas no alcohólicas, cercado de Lima, 2020. De igual forma, el otro específico fue determinar la relación entre la gestión estratégica y la pregunta a través de la retroalimentación laboral en la empresa comercializadora del rubro de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima, 2020. A su vez también se buscó saber, cual es la relación entre la estrategia y los sentimientos a través de la retroalimentación laboral en la empresa comercializadora del rubro de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima, 2020. Otro específico fue determinar, cual es la estrategia junto con el impacto a través de la retroalimentación laboral en la empresa del cercado de Lima, 2020. Posterior a eso se buscó, la relación entre la estratégica con la petición a través de la retroalimentación laboral en la misma empresa. Finalmente, se indago sobre la relación entre la estratégica con el compromiso a través de la retroalimentación laboral en la empresa de bebidas del cercado de Lima.

Se requiere los estudios previos que precisen su hipótesis, la posibilidad o probabilidades que interprete como es la **hipótesis en un carácter general**: Sobre la relación entre la Estratégica con la Retroalimentación en el trabajo al interior de una institución comercializadora de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima, 2020. Y por consiguiente la **hipótesis específica**: Se basó en la reacción de la estrategia con el comportamiento en la retroalimentación laboral en la empresa del cercado de Lima, 2020. Por otro lado, se buscó la relación entre estratégica con la pregunta a través de la retroalimentación laboral en la empresa del Cercado de Lima 2020. Existe relación entre Gestión estratégica y los sentimientos a través de la retroalimentación laboral en la empresa antes mencionada. Existe vinculación entre la estrategia y su impacto mediante la retroalimentación laboral en la organización del cercado de Lima, 2020. Hay una vinculación entre la estratégica con la petición a través de la retroalimentación laboral en la organización ubicada en cercado d Lima 2020. Hay vinculación entre la estrategia con el compromiso a través de su retroalimentación laboral en la institución del Cercado de Lima 2020.

II. MARCO TEÓRICO.

En el desarrollo de estudios científicos, artículos o tesis desarrollados con anterioridad, permite dar validez a las investigaciones contemporáneas sobre Gestión estratégica.

Según Bustamante *et al.* (2013). Elaboraron un estudio sobre el manejo de la estrategia en diferentes áreas de la empresa desde una mirada internacional, en la revista de innovación de la universidad de Sucre, Colombia. Este estudio tuvo como propósito analizar y evidenciar cual es la situación administrativa en diferentes áreas de la organización ya sea en la parte económica, administrativa y productiva que permita poner en práctica los avances en cada área.

En cuanto a los bases teóricos se concluye que la estrategia constituye una parte fundamental en la competencia de la empresa, y la base adecuada para un manejo pertinente al interior de la organización

El estudio fue importante debido a que presenta perspectivas de desarrollos futuros que deben de tener en consideración las organizaciones para poder replicarlas en sus estrategias y mostrar mejor competencia en el mercado.

Para esto se recurre a Gonzales *et al.* (2014) en su trabajo “Las características estratégicas de las grandes empresas en Colombia”. El estudio busco describir la estrategia en la gestión de las TIC cuyo desempeño resulta indispensable para el funcionamiento organizacional. Para lo cual la investigación tuvo un carácter descriptivo aplicando un instrumento de recolección con base en las estadísticas nacionales de Chile. En cuanto a los resultados del estudio se evidencia que la aplicación de mejores políticas en los recursos de colaboradores es un punto importante a considerar. Además, se evidencio que las empresas en su mayoría le dan importancia al manejo de la estrategia en base a la misión, el análisis FODA y la visión, de igual modo resulto necesario incorporar el cuadro integral de mando y los sistemas de monitoreo avanzado. Finalmente, la investigación contribuyo a resaltar las falencias encontradas en la empresa para lograr levantarlas y buscar en cierta medida un plan de mejora que

logre captar la atención de las áreas de bajo rendimiento, logrando trabajar en conjunto para el beneficio de la organización.

García, G (2015) en su investigación “Estrategia en la empresa Florida y su repercusión en el mercado”, indagación hecha en Ecuador. La indagación busco generar modelos adecuados para la institución, estos patrones creados buscaban un funcionamiento en la misión, valores de la organización y la visión. La cuales mediante un plan estratégico se permitan poner en práctica en la empresa. Se concluyó que resultaba necesario aprovechar estas oportunidades al interior de la organización para mejorar el crecimiento potencial en los mercados competitivos.

Muruji & Ongoto (2018). En su estudio titulado Strategic in the practices at selected public. El estudio buscó investigar prácticas de gestión estratégica y cambio implementación en universidades públicas en Kenia. Los **objetivos** de investigación que guiaron ese estudio fue determinar los efectos de liderazgo estratégico, el desarrollo organizacional junto con el empoderamiento de los colaboradores en las universidades públicas en Kenia. El estudio fue anclado en Kurt Teoría de Lewis y modelo McKinsey 7S. los estudios empleó una investigación **descriptiva** diseño para investigar el problema bajo investigación. La población objetivo compuesto por 309 empleados de 5 seleccionados universidades que incluyeron Karatina Universidad, Universidad de Embu, Kirinyaga Universidad, Universidad de Chuka y Machakos Universidad. Los encuestados fueron 174 personas. La indagación **concluyo** que a pesar de los desafíos asociados con el liderazgo estratégico, organizacional cultura y empoderamiento de los empleados en universidades públicas seleccionadas en Kenia, es necesario que adopten prácticas de liderazgo estratégico como institucionalización de la visión y misión entre los trabajadores, motivar a los trabajadores, establecer objetivos alcanzables, evaluando estrategias contra estándares establecidos y analizando el negocio entorno para la ventaja competitiva. Además, la cultura organizacional debe ser adoptada a través del trabajo en equipo entre los trabajadores, abierta cultura de comunicación, consulta, socialización, transparencia y responsabilidad. La investigación contribuye a que la organización pueda establecer planes de liderazgo y fijar

objetivos alcanzables en la cual el trabajador logre cumplirlas, aportando valor al crecimiento de la organización.

Rueda *et al.* (2018) en su estudio sobre organización y estrategia en la gestión. Busco como objetivo establecer los elementos básicos para afrontar una amenaza. En cuanto a la metodología es un trabajo que busco narrar cronológicamente la evolución de la cultura organizacional y en el mismo sentido evaluar los cambios a nivel macro de las actividades del mercado. El propósito está centrado en proveer a los líderes y directivos de la organización una mejor habilidad gerencial para gestionar y administrar estratégicamente los recursos de la empresa.

Yao, T. *et al.* (2019), en su estudio “El efecto de la retroalimentación en el rol orientador de la empresa” investigación publicada en la revista Scientific Research Publishing, Business de China. El objetivo es explorar el mecanismo de influencia de la retroalimentación del desarrollo sobre el empleado creación de trabajo (búsqueda de recursos, búsqueda de desafíos y reducción de demandas) y pruebe el papel mediador de la orientación a objetivos de aprendizaje en esta relación a través de una encuesta por cuestionario a 305 empleados. Los resultados muestran que la retroalimentación del desarrollo está positivamente relacionada con la creación de trabajos de expansión y está significativamente correlacionado negativamente con elaboración de trabajos de contracción; la orientación del objetivo de aprendizaje media parcialmente la relación entre la retroalimentación del desarrollo y la elaboración de trabajos de expansión. Finalmente, las implicaciones y limitaciones de esto Se discuten los estudios empíricos. En conclusión, este artículo examinó cómo la retroalimentación del desarrollo estimula el trabajo de los empleados, elaboración mediante el aumento de la orientación a los objetivos de aprendizaje de los mismos, tiene un efecto directo en la creación de empleos; orientados al aprendizaje que media parcialmente la relación entre la retroalimentación del desarrollo de habilidades que enriquecen al empleado. Los resultados sugieren que los comentarios sobre el desarrollo alientan a los empleados a enriquecerse sus características laborales al aumentar los recursos laborales y los desafíos laborales más bien que reducir las demandas laborales. El estudio contribuye en resaltar a la retroalimentación

del desarrollo que es un precedente importante del objetivo de aprendizaje para los empleados; los resultados proporcionan una referencia para lograr la orientación de objetivos claros, logrando la satisfacción frente a los desafíos organizacionales.

Chuan M., *et al.* (2018). En su investigación titulada “Un estudio empírico sobre la confianza organizacional, la relación empleado-organización y el comportamiento innovador desde la perspectiva integrada del intercambio social y la sostenibilidad organizacional”, artículo publicado en *Sustainability*, en School of Shanghai Normal University, Shanghai, China. El propósito de la presente fue analizar el mecanismo mediador de la confianza organizacional y el comportamiento innovador, y explorar las condiciones límite de la confianza fidelidad de la organización con el comportamiento innovador. Combinando el intercambio social y la teoría de la contribución al incentivo como nuestro marco teórico general, examinamos el clima innovador como una condición límite y la confianza organizacional como un mecanismo de mediación para explicar cuándo y cómo la relación empleado-organización se asocia con el comportamiento innovador en el lugar de trabajo. Realizamos un estudio de campo utilizando datos de múltiples fuentes para probar nuestras hipótesis. Los resultados indicaron que la creatividad predijo positivamente el comportamiento innovador a través de la confianza organizacional, y un clima innovador moderó el efecto indirecto en el comportamiento innovador a través de la confianza organizacional. Finalmente se concluye que el clima innovador juega un rol trascendental en la confianza organizacional junto con el comportamiento innovador. Algunos estudiosos han descubierto que el clima innovador puede verse como una variable moderadora que influye en la relación entre los estados psicológicos personales y el comportamiento innovador, sin embargo, nuestro estudio ha examinado el efecto moderador del clima innovador que es una condición límite importante que puede conducir la confianza de la organización a un comportamiento innovador. El estudio permite reconocer el hecho de que apoyar y alentar a los empleados a generar e implementar nuevas ideas útiles ayudará a la confianza de la organización a cambiar a un comportamiento innovador y fortalecerá el efecto indirecto en el comportamiento innovador a través de la confianza de la organización.

Quispe et al. (2018). En su investigación “Desempeño laboral en la MYPE” publicado en la revista Cultura Científica y Tecnológica, Instituto Tecnológico de Sonora, México. Tiene como propósito identificar el compromiso de los colaboradores en la organización. EL método utilizado fue descriptivo en alrededor de 608 colaboradores. El estudio arrojo como conclusión, que los colaboradores con mayor predisposición de mostrar mejor productividad en el trabajo, son los que cuentan con un contrato fijo cuya estabilidad los haga desempeñarse con tranquilidad y de manera segura. Sin embargo, la satisfacción en el compromiso de la empresa se disminuye si el colaborador no siente permanencia o no cuenta con los beneficios de los demás trabajadores. En tal sentido, la investigación muestro un alto compromiso en aquellos que tienen mayor experiencia laboral ya sea el puesto que ocupa; ello se evidencia en las organizaciones, así como también permanecen por sentimientos afectivos con la organización o por la necesidad de las circunstancias.

Olvera, E. *et al.* (2017). En su estudio Modelo de retroalimentación para el desarrollo del capital humano en MORACH, México. Tuvo como objetivo desarrollar un instrumento de evaluación que permita mejorar el control dentro de la empresa. Para lo cual se analizó las tradicionales encuestas que tratan sobre el Feedback y se llegó a la conclusión que no es suficiente tener una sola evaluación. Por lo que se planteó tres evaluaciones en paralelo para un mejor resultado y optimas acciones al interior de la organización. Por consiguiente, las tres encuestas se realizaron al equipo de trabajo, otra al superior y otra a los equipos que guardan relación indirecta con el grupo de estudio.

Peña, M., *et al.* (2016). En su estudio “El comportamiento de la organización y el compromiso de los colaboradores de la pequeña empresa, México”. El estudio busco evaluar el comportamiento de las organizaciones y la repercusión que están tienen en función a las metas trazadas para los colaboradores. La encuesta se realizó a 60 colaboradores de los cuales se concluyó que resulta necesario asignar una misión para cada colaborador que guarde relación con el grupo humano, esta dinámica permite generar un interés en la actividad del colaborador. Además de la necesidad de generar lazos afectivos en la organización para una conducción idónea del grupo humano en el trabajo.

Las bases teóricas forman parte fundamental del trabajo de la investigación, pues es sobre estas que se constituye el desarrollo: Peralta, E. (2016) la teoría de los sistemas, teniendo como referente a Ludwig Von Bertalanffy, donde consiste en generar un modelo que permita una aproximación más integral en los recursos humanos de la organización, estableciendo mejores criterios para un adecuado desempeño de la administración. Además de la interacción entre los mismos individuos de la empresa.

Para Prieto J. (2013) el Feedback existe como una técnica gerencial para un funcionamiento proactivo de la organización. A su vez, permite visualizar escenarios futuros para obtener mejores resultados en un determinado plazo.

Sammur T. (2015). Constituye un conjunto de procesos que bien estructurados genera una mejor competitividad. De igual forma, Khemesh Sireen (2017). Menciona que la retroalimentación es un constructo artístico que bien ejecutado permite la implementación y desarrollo óptimo de los objetivos marcados.

Por otro lado, Fred R. *et al.* (2015). Lo define como el arte para implementar mejores mecanismos que permitan llevar a la práctica la misión institucional. Este punto se relaciona con la gestión estratégica de las diferentes áreas de la organización. En esa misma dirección, Dyer, Godfrey, Jensen & Bryce (2017). Menciona que es el proceso por el cual organizaciones formulan un plan para asignar recursos que permitan lograr ventaja competitiva que implica hacer cuatro estratégicas opciones: (1) mercados para competir (2) valor único que ofrecerá la empresa en esos mercados; (3) los recursos y capacidades requeridas para ofrecer ese valor único mejor que los competidores; y (4) formas para mantener la ventaja por Prevenir la imitación. Hitt, Duane & Hoskisson (2016, p. 6). El proceso involucra análisis, estrategia y desempeño. La teoría utilizada para la investigación es viable porque contiene la realidad problemática observada, además es importantes ya que posee los lineamientos necesarios para su implementación en el manejo de los diferentes mecanismos institucionales.

En la estratégica se considera y evalúa tomando en cuenta sus etapas iniciales de estrategia, las cuales inician con la formulación de la gestión, para luego mirar el espacio para la dirección de la misma. De igual forma, se considera el diagnóstico estratégico y al análisis matricial en la formulación. Prieto, J. (2013, p.164). En el diagnóstico estratégico se analiza el entorno para la toma de decisiones, así como también al análisis matricial representando gráficos para observar la evolución en el desarrollo de la formulación de la estrategia. El primer punto es la implementación estratégica: es la etapa donde la estrategia planificada inicialmente se vuelve realidad ejecutándose en un cronograma de acciones con plazos exactos. Se considera al liderazgo, motivación, capacitación, comunicación, empoderamiento, organización, recursos disponibles, objetivos y políticas en la implementación, Prieto J. (2013, p.163). Se considera al liderazgo elemento fundamental en la implementación para influir en la motivación de la organización, logrando el empoderamiento en el desarrollo de funciones con buena comunicación, capacitación ya que eso permite mejorar en la competitiva laboral utilizando recursos disponibles cumplimiento las metas añoradas. Finalmente se encuentra la evaluación estratégica: La cual se configura la etapa culminante del proceso estratégico, donde las acciones del plan son evaluadas y se analiza el probable impacto de la estrategia. De igual forma, una evaluación de los resultados contribuye a una mejor toma de decisiones que si es adecuadamente ejecutada, puede mejorar o innovar procesos en la organización.

Prieto, J. (2013, p.174). La medición es la asignación de números y que posteriormente se expresan mediante indicadores de gestión para su posterior evaluación analizando las causas y razones para determinados resultados, ejecutando el mejoramiento en la evaluación estratégica. La teoría utilizada según Prieto, J. (2013), en la investigación, contiene los conceptos fundamentales que se acoplan al contexto actual de la variable por estudiar en la cual sus etapas dan continuidad y direcciona las actividades empresariales hacia la misión trazada, logrando imponer las modificaciones necesarias para afrontar las dificultades, que ocurren en cualquier momento, dando una respuesta coherente frente a un mercado volátil y perspicaz.

La teoría del comportamiento, tiene como referente a Herbert Alexander Simon, Chiavenato I. (2014). Parte de la conducta individual permite analizar adecuadamente el comportamiento del ser humano frente a su medio inmediato. De ser comprendido los encargados pueden administrar oportunamente la mejora en la calidad de vida de los trabajadores, dando un soporte a la retroalimentación laboral.

Según Rodríguez, Rodríguez & Vico (2017, p. 84). Es en realidad cualquier información que nos dan sobre nosotros mismos. Puede hacerse mejor o peor, y para que sea positivo veremos las claves más adelante, pero es en sí mismo la forma que tenemos de aprender cómo somos, desde lo que hacemos, a ojos de los demás: en qué creen que tenemos que mejorar e incluso qué hacemos bien. Es la atribución del efecto a la causa, y los sorprendentes efectos se pueden encontrar en todas las áreas de la vida; también es un principio central que puede cambiar el comportamiento de los sistemas para mejor. Steelman, L. & Williams, J. (2019). Es esencial para los empleados en el trabajo, pero la retroalimentación en sí misma es una anomalía. Por un lado, el desempeño laboral es esencial para el desarrollo, la mejora del desempeño y la determinación de objetivos, y las personas generalmente informan que valoran la retroalimentación y quieren más. La retroalimentación guía, motiva y refuerza el comportamiento efectivo, e identifica y reduce el comportamiento ineficaz. Pérez, J. & Salas, M. (2016). Proceso interactivo que permite el desarrollo de la retroalimentación en diferentes niveles. Goetz, D. & Reinhardt, E. (2017). Es un proceso de intercambio conjunto entre el donante y el receptor: tiene que "llegar" para ser efectivo. Por consiguiente, el inicio de la retroalimentación laboral es siempre la actitud y la claridad del proveedor de retroalimentación. La teoría utilizada para la investigación es viable porque se ajusta a la problemática observada, contemplando los pasos y lineamientos necesarios para la retroalimentación efectiva en las diferentes áreas de la organización, de esta manera lograr el trabajo en su conjunto permite alcanzar los objetivos empresariales. Retroalimentación Laboral, se evalúa tomando en cuenta sus pasos como comportamiento: primero nos centramos en describir lo ocurrido, lo que hemos visto, describiendo la conducta del otro desde el hacer, dejando fuera juicios y opiniones, y, por supuesto, cualquier tipo de comentario sobre su persona.!

¡Objetividad frente a subjetividad! Solo se trata de un feedback positivo, ya sabes que podemos enfocar nuestra retroalimentación a reconocerle personalmente. Rodríguez, Rodríguez & Vico (2017, p. 84). Es también la conducta del otro frente a cualquier reacción de la circunstancia que se presente, donde la objetividad frente a subjetividad juega un rol importante basándose en hechos reales y verificables, pregunta: después, te recomendamos que preguntes a otro similar sobre su apreciación y que desde su perspectiva de un panorama diferente. Esto te permitirá contrastar tu percepción con la suya, empoderarle y hacerle participe de tu deseo de mejora. Es importante aquí también que le ayudes a ser lo más objetivo posible, centrándose en hechos y dejando fuera posibles inferencias u opiniones. Rodríguez, Rodríguez & Vico (2017, p.84). Es también necesario la percepción para el reconocimiento e interpretación de las posibles interrogantes que se desarrollen en el ambiente de retroalimentación, logrando direccionar su objetivo de mejora de manera satisfactoria, sentimientos: en algunas ocasiones es conveniente mostrar nuestra vulnerabilidad sin temor al que dirán Por ejemplo "cuando tú haces esto, yo me siento...", Aun así, gestionar la propia reacción emocional de tu interlocutor, de quien recibe tu retroalimentación, también es una tarea importante. Recuerda los estados por los que puede pasar una persona al recibir feedback, y el papel que desempeña aquí la inteligencia emocional. Como tú ya sabes de esto, estarás más preparado para acompañarle en el viaje emocional hasta conseguir la aceptación de que estas comentando. Nuevamente, insistir que estamos dándole nuestra percepción sobre un comportamiento, y no sobre su persona (es decir, sobre el hacer y no sobre su ser), será esencial para el éxito de la conversación y conseguir su compromiso con el cambio. Rodríguez, Rodríguez & Vico (2017, p. 85), El estado de ánimo influye en las emociones de quien recibe el feedback, ya que son mecanismos que surgen con rapidez que debemos de controlar y saber guiarlos para lograr el compromiso con buenos resultados esperados, impacto: identificar las repercusiones de lo sucedido para visualizar un cambio en la conducta y ver el verdadero efecto y a que tome conciencia y aumente su nivel de responsabilidad de cara frente al futuro. Rodríguez, Rodríguez & Vico (2017, p. 85). Determinar el resultado de cualquier impacto ocurrido para poder influir en la repercusión de la conducta del otro es importante porque se logrará entender la circunstancia de lo que puede suceder,

ello se conducirá a mejorar el nivel de responsabilidad frente a cualquier seceso. petición: aunque las reglas del feedback de Brown y Leihg decían que es importante hacer sugerencias en lugar de indicaciones expresas, como coaches te recomendamos que, antes de nada, preguntes al otro por posibles alternativas de actuación para la próxima vez, llevarle a reflexionar e identificar qué puede hacer será una manera de empoderarle. Y es que cuando nosotros mismos caemos en la cuenta o concluimos algo, esto se vuelva mucho más poderoso, porque viene de nosotros y no lo sentimos como algo impuesto. Rodríguez, Rodríguez & Vico (2017, p. 85). Realizar sugerencias es importante porque a través de ellas emites punto de vista de acuerdo a la situación, es necesario consultar para saber su opinión y así poder dirigirlo logrando su empoderamiento. Finalmente, compromiso: por último, resulta indispensable que la persona asimile los resultados del feedback para un mejor desempeño en las funciones. De lo contrario, difícilmente cambiará y mejorará en su desempeño. Rodríguez, Rodríguez & Vico (2017, p. 85). Es fundamental conseguir que el trabajador este inmerso y se logre la integración del equipo, cambiando su conducta obteniendo así un desempeño laboral en la organización. La teoría según Rodríguez, Rodríguez & Vico (2017), es elemental en la organización, además se detallan los pasos idóneos para comunicar a los empleados en general sobre su desempeño y que ellos tengan mayor claridad sobre corregir errores o reproducir aciertos, para lograr los objetivos esperados de la empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

En el desarrollo de la tesis se evaluó un método con un carácter hipotético con un parámetro deductivo, para lo cual Bernal (2015) menciona que este método permite evidenciar con objetividad si un argumento es verdadero o no. (p.49)

Por otro lado, está el método de observación que empleo para seleccionar aquello que se va a observar.

Método documental: Se utilizó para argumentar la investigación mediante la revisión de artículos, revistas, teorías, fuentes confiables.

Método estadístico: Permitió la obtención e interpretación de resultados cuantitativos para ver la realidad mediante estadísticas puntuales y poder tomar decisiones oportunas.

En cuanto al **Tipo de investigación** se realizó un análisis **aplicado**, para lo cual Valderrama (2015) menciona que está orientado a la búsqueda de respuestas o resolución de problemas. (p.51)

Por otro lado, en cuanto al **diseño** se realizó un resultado **no experimental** ya que los hechos no sufren un manejo adrede y es exclusivo de pura observación (Soto, 2015 p.67).

Además, contamos con un nivel de carácter **descriptivo y correlacional** puesto que permite la relación entre más de una variable las cuales fueron Gestión estratégica y Retroalimentación laboral.

En el mismo sentido empleamos un corte **transversal** donde se recoge datos en un solo momento, limitado en el tiempo y especificándolo para una mayor estructura.

Por otro lado, tenemos el **enfoque cuantitativo**, donde los datos del estudio son empleados para sus análisis numéricos con el fin de corroborar las hipótesis

3.2. Variable y operacionalización

Estrategia empleada con obtener resultados de la medición de las variables escogidas en la matriz de operacionalización cuyos elementos serán plasmados en un cuestionario y los que serán cuantificados como corresponde las variables por dimensiones y estas por indicadores (Soto, 2015, p. 42).

Prieto J. (2013 p. 86). Destacan que la gestión estratégica se evalúa tomando en cuenta sus etapas de planeación o formulación, luego interviene la implementación y finalmente evaluación estratégica para ello se utiliza componentes medibles con respuestas cerradas.

En consecuencia, Rodríguez, Rodríguez & Vico (2017, p.84). Menciona que retroalimentación laboral, se evalúa tomando en cuenta sus pasos como comportamiento, pregunta, sentimientos, impacto, petición y finalmente compromiso para ello se utilizara componentes medibles que apuntan en las respuestas en el cuestionario.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.

En cuanto a la **población** estos se pueden interpretar como elementos que componen un conjunto del entorno del cual se evidencia un problema por investigar. En ese sentido se 50 trabajadores del área de almacén de los siguientes cargos: ayudantes de almacén, operadores de montacargas e inspectores de control de inventario.

Por otro lado, se puede entender al **censo** como una selección más reducida de la población escogida por una particularidad que aporte a la investigación. (Salazar & Del Castillo, 2018, p. 13).

Finalmente, en relación a la unidad de análisis esta se conforma por cada trabajador del área de almacén.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El primer punto es determinado por la **encuesta** cuya técnica permite recopilar información importante en el estudio.

El punto siguiente, se relaciona con el **Cuestionario** donde las preguntas se enfocan a las variables de estudio las cuales son accesible a ser medidas.

En cuanto a la **Escala de Likert** existen elementos cuantificados por categoría, plasmados de manera afirmativa.

En base a la tabla tiene una escala de Nunca hasta Siempre, teniendo una numeración del 1 al 5, respectivamente.

3.5. Procedimientos

Se procedió a observar las falencias del área identificado la problemática de la organización Empresa comercializadora de bebidas, ubicado en cercado de Lima. Posteriormente se procedió a la búsqueda de teorías que dan soporte a los elementos aplicados a la observación por medio de cuestionario los que serán recolectados y procesados.

Validez del instrumento: Se certifica que los objetos de estudio pueden ser medidos por el instrumento (Soto, 2015, p.71) el que fue validado por en base al juicio de expertos.

Para lo cual se hizo la validación en función al criterio de los docentes con grado de magister: Gonzales Moncada, Teresa Marianella, Larocho Cueto, Benito Armando y Trujillo Hinojosa, César. Todos los docentes antes mencionados dieron su veredicto de aprobado.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó el cuestionario con la finalidad se probar los supuestos planteados en el presente estudio. Anexo 8, 9, 10

3.7. Aspectos éticos

El trabajo guardo un respeto adecuado a todos los textos que cito. Respetando la creación intelectual de libros, revistas científicas, artículos científicos en salvaguarda de la propiedad intelectual de cada autor en el soporte de las teorías empleadas en esta investigación se citó, se empleó las normas APA en referencia a las mismas.

IV. RESULTADOS

Confiabilidad: Se relaciona a la fiabilidad en correspondencia al instrumento (Soto, 2015, p.72). En cuanto a los niveles, los valores -1 a 0 corresponde a que No es confiable mientras que el otro extremo de 0.9 a 1 corresponde a la alta confiabilidad.

Por otro lado, la interpretación del diagrama de Cronbach maneja el uso de los datos y los resultados del SPSS vs. 26, el informe de investigación, consta de 50 trabajadores. De acuerdo a los resultados del análisis efectuado de fiabilidad en Gestión estratégica cuyo resultado es ,945 según el rango de la tabla, evidencia que existe una confiabilidad elevada. A su vez, en Retroalimentación laboral indica ,968 lo que se puede determinar una confiabilidad muy elevada.

4.1 Prueba de hipótesis o correlación

En base a la hipótesis se establecen los siguientes parámetros, los que tienen menos de 0.05 la Hipo. Se rechaza, mientras que las Hipo. Que superan el 0.05, se acepta.

Por tanto, se puede decir que la H0 no evidencia una relación favorable entre la gestión estratégica y retroalimentación laboral

En otro sentido, la H1 evidencia una relación adecuada entre las variables antes mencionadas en la empresa comercializadora del rubro de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima, 2020. En cuanto a la interpretación se tomó la prueba de Spearman. el cual arrojó un registro de ,893 el cual evidencia una relación directa entre las variables gestión estratégica y retroalimentación laboral, la sig. ,000 manifiesta ser altamente significativo, en consecuencia, se acepta una vinculación o relación en su calidad de positividad.

Hipótesis específico 1:

La hipótesis sobre las variables gestión estratégica y comportamiento en la empresa de bebidas, arrojó un resultado de R. Squared. ,852.

En cuanto a la interpretación resulta una vinculación de carácter positivo

Hipótesis específico 2:

La hipótesis sobre las variables gestión estratégica y pregunta en una empresa de bebidas, arrojó un resultado de R. Squared. ,863.

En cuanto a la interpretación resulta una vinculación de carácter positivo

Hipótesis específico 3:

La hipótesis sobre las variables gestión estratégica y sentimientos en una empresa de bebidas, arrojó un resultado de R. Squared. ,826.

En cuanto a la interpretación resulta una vinculación de carácter positivo

Hipótesis específico 4:

La hipótesis sobre las variables gestión estratégica y el impacto en una empresa de bebidas, arrojó un resultado de R. Squared. ,836.

En cuanto a la interpretación resulta una vinculación de carácter positivo

Hipótesis específico 5:

La hipótesis sobre las variables gestión estratégica y petición en una empresa de bebidas, arrojó un resultado de R. Squared. ,792.

En cuanto a la interpretación resulta una vinculación de carácter positivo

Hipótesis específico 6:

La hipótesis sobre las variables gestión estratégica y compromiso en una empresa de bebidas, arrojó un resultado de R. Squared. ,849.

En cuanto a la interpretación resulta una vinculación de carácter positivo

V. DISCUSIONES

Es así que Gonzales, Rodríguez y Moreno (2014) en su artículo científico “Las características estratégicas de las grandes empresas en Colombia”. El estudio busco describir la estrategia en la gestión de las TIC cuyo desempeño resulta indispensable para el funcionamiento organizacional. Para lo cual la investigación tuvo un carácter descriptivo aplicando un instrumento de recolección con base en las estadísticas nacionales de Chile. En cuanto a los resultados del estudio se evidencia que la aplicación de mejores políticas en los recursos de colaboradores es un punto importante a considerar. Además, se evidencio que las empresas en su mayoría le dan importancia al manejo de la estrategia en base a la misión, el análisis FODA y la visión, de igual modo resulto necesario incorporar el cuadro integral de mando y los sistemas de monitoreo avanzado. Mientras que en la investigación se evaluó el planteo de la estrategia. Donde se observa que la dimensión planteamiento y formulación de estrategia mostro que un 48% en los trabajadores que tiene un nivel regular, 36% nivel malo y 16% nivel bueno. Por lo tanto, es determinante que los jefes den soporte parcial necesario al trabajador en la explicación de los resultados obtenidos. Prieto, J. (2013). Es antes que todo un proceso político, donde se analiza previamente las estructuras básicas de la estrategia, A su vez, se considera al diagnóstico estratégico y al análisis matricial en la formulación. (p.164).

Según García, (2015) en su investigación “Estrategia en la empresa Florida y su repercusión en el mercado”, indagación hecha en Ecuador. La indagación busco generar modelos adecuados para la institución, estos patrones creados buscaban un funcionamiento en la misión, valores de la organización y la visión. La cuales mediante un plan estratégico se permitan poner en práctica en la empresa. Se concluyó que resultaba necesario aprovechar estas oportunidades al interior de la organización para mejorar el crecimiento potencial en los mercados competitive. Mientras que en la investigación se evaluó la formulación estratégica que el 48% de los trabajadores tiene un nivel regular, 36% nivel malo y 16% nivel bueno. El diagnostico estratégico coincide que los análisis presentados por la gerencia deben son adecuados para el diagnóstico estratégico de la organización, así mismo son explicados y entendidos.

Rueda et al. (2018) en su estudio sobre organización y estrategia en la gestión. Busco como objetivo establecer los elementos básicos para afrontar una amenaza. En cuanto a la metodología es un trabajo que busco narrar cronológicamente la evolución de la cultura organizacional y en el mismo sentido evaluar los cambios a nivel macro de las actividades del mercado. El propósito está centrado en proveer a los líderes y directivos de la organización una mejor habilidad gerencial para gestionar y administrar estratégicamente los recursos de la empresa. Para lo cual se observó una estructura en la dimensión de estrategia en un margen de 42% de los trabajadores tiene un nivel bueno, 34% nivel malo y 34% nivel regular. Se coincide que la motivación es una constante en cada área, promueve que los colaboradores mejoren e implementen sus estrategias para desarrollar las actividades e implementar mejoras, se dota de los recursos oportunamente. El área de recursos humanos gestiona capacitaciones pertinentes para la implementación o innovación de estrategias. La organización para desarrollar las actividades e implementar mejoras, dota de los recursos oportunamente. En consecuencia, existe la parte de la estrategia donde se hacen realidad las operaciones planeadas organizando un análisis a los resultados de campo, argumento mencionado por Prieto (2013) Se considera al liderazgo, motivación, capacitación, comunicación, empoderamiento, organización, recursos disponibles, objetivos y políticas en la implementación, (p.163).

La conclusión de Yao, T. & Fu, M. (2019) en el artículo científico "El efecto de la retroalimentación del desarrollo en la elaboración de trabajos de los empleados". Determino en este artículo examinó cómo la retroalimentación del desarrollo estimula el trabajo de los empleados, elaboración mediante el aumento de la orientación a los objetivos de aprendizaje de los mismos, tiene un efecto directo en la creación de empleos; orientados al aprendizaje que media parcialmente la relación entre la retroalimentación del desarrollo de habilidades que enriquecen al empleado. Se observa que la dimensión pregunta, que el 42% de los trabajadores tiene un nivel malo, 38% nivel bueno y 20% nivel regular. Se coincide que los colaboradores deben tener libertad para realizar preguntas y orientar su mejora hacia el cumplimiento de objetivos. Rodríguez, Rodríguez y Vico (2017). Después, te recomendamos que preguntes a tus similares para que den un diagnóstico con otra apreciación valiosa. Esto te permitirá contrastar tu percepción con la suya,

empoderarle y hacerle partícipe de tu deseo de mejora. Es importante aquí también que le ayudes a ser lo más objetivo posible, centrándose en hechos y dejando fuera posibles inferencias u opiniones. (p. 84)

Olvera, E., Pedroni, L. & Pérez, J. (2017) En su estudio Modelo de retroalimentación para el desarrollo del capital humano en MORACH, México. Tuvo como objetivo desarrollar un instrumento de evaluación que permita mejorar el control dentro de la empresa. Para lo cual se analizó las tradicionales encuestas que tratan sobre el Feedback y se llegó a la conclusión que no es suficiente tener una sola evaluación. Por lo que se planteó tres evaluaciones en paralelo para un mejor resultado y optimas acciones al interior de la organización. Por consiguiente, las tres encuestas se realizaron al equipo de trabajo, otra al superior y otra a los equipos que guardan relación indirecta con el grupo de estudio. Asi también Peña, M., et al. (2016). En su estudio “El comportamiento de la organización y el compromiso de los colaboradores de la pequeña empresa, México”. El estudio busco evaluar el comportamiento de las organizaciones y la repercusión que están tienen en función a las metas trazadas para los colaboradores. La encuesta se realizó a 60 colaboradores de los cuales se concluyó que resulta necesario asignar una misión para cada colaborador que guarde relación con el grupo humano, esta dinámica permite generar un interés en la actividad del colaborador. Se observa que la dimensión compromiso, obtiene un 36% en sus colaboradores en una estructura regular, por otro lado, el 34% obtiene un resultado bueno. Finalmente, esta el 30% en un estándar malo Se coincide que La integración en el área fluye; los equipos de trabajo no son resistentes. La evaluación del desempeño laboral de los colaboradores, tiene como indicador el compromiso laboral y su actuación en las innovaciones o actividades de socialización de sus aprendizajes. Rodriguez, Rodriguez y Vico (2017). Por último, es necesario que la persona sea consiente de los resultados que aporta el feedback y asimile las mejoras para el buen funcionamiento profesional e institucional. De lo contrario, difícilmente cambiará y mejorará en su desempeño. Se considera el desempeño laboral. (p.85).

VI. CONCLUSIONES

Primero, se concluyó que existe la vinculación entre la estratégica y la retroalimentación Laboral en la empresa de bebidas no alcohólicas en el mercado de Lima, 2020. Referencia de la tabla 6, tomando en cuenta que el resultado es igual mayor a 0,893 y se aprecia la relación positiva considerable. De igual manera, está la sig. ,000 que se manifiesta por ser altamente significativo, en consecuencia, se acepta la positividad en la relación estratégica y retroalimentación laboral. Por lo tanto, la gestión estratégica, se limita ante la debilidad de la retroalimentación laboral, lo cual se evidencia en que el área de capital humano no gestiona capacitaciones pertinentes para la innovación de estrategias en los puestos de trabajo. (Pregunta 5)

Segundo, se concluyó que hay relación entre la estrategia y el comportamiento dentro de la empresa estudiada, teniendo en cuenta que el resultado de correlación Spearman es de ,852 donde se aprecia la positiva consideración. Los resultados expresan que la gestión estratégica se limita ante el comportamiento de la retroalimentación, donde se observa falencias en la elaboración de instructivos que benefician a la organización. (Pregunta 18)

Tercero, se concluyó evidenciar la relación entre la estratégica con la pregunta mediante la retroalimentación laboral en la organización estudiada. teniendo en cuenta que el resultado de correlación Spearman ,863 se aprecia hay relación positiva. Por lo tanto, la gestión estratégica, se limita ante la debilidad de la pregunta, ello se evidencia en la necesidad de realizar preguntas para orientar la mejora para el logro de objetivos. (Pregunta 20)

Cuatro, se concluyó que existe una relación entre Gestión estratégica y los sentimientos a través de la retroalimentación laboral en la empresa analizada teniendo en cuenta que el resultado de correlación Spearman ,826 donde se ve estadísticamente la positividad en la relación. Los resultados expresan que la gestión estratégica se limita ante los sentimientos, se muestra en la poca facilidad para expresar emociones hacia los demás. (Pregunta 22).

Quinto, se concluyó que existe una relación entre la estrategia y el impacto de la retroalimentación situada en la empresa de estudio ubicada en el Cercado de Lima. Por lo cual se tuvo que el resultado de correlación Spearman fue ,836 lo que evidencia estadísticamente la relación entre las variables y su positividad respectiva. Los resultados evidencian que la gestión estratégica se limita ante el impacto, ello se detalla en que no se logra tener efecto necesario en el aprendizaje que oriente al trabajador a lograr objetivos. (Pregunta 25).

Sexto, se concluyó que hay relación entre la estratégica con la petición mediante la retroalimentación laboral en la institución indagada Evidenciando un resultado de correlación Spearman de ,792 lo que significa la relación entre ambas variables y su positividad. Los resultados prueban que la gestión estratégica se limita ante la petición y se muestra en que existe falencias en la solicitud de talleres de mejora que favorecen los resultados de la organización. (Pregunta 27).

Séptimo, se concluyó que hay relación entre la estratégica con el compromiso a través de la retroalimentación laboral en la organización estudiada en el 2020, teniendo en cuenta que el resultado de correlación Spearman ,849 se aprecia la positividad en el vínculo de las variables. Por lo tanto, la gestión estratégica, se limita ante la debilidad de compromiso, se evidencia en que el área existe resisten ante cualquier cambio que se genere, dificultando la integración para el trabajo. (Pregunta 28)

VII. RECOMENDACIONES

Primero, se recomienda a la jefatura del área de recursos humanos, a gestionar adecuadamente capacitaciones pertinentes para la implementación o innovación de estrategias dentro de la organización, mediante talleres integradores o conferencias virtuales, para fortalecer y desarrollar sus conocimientos, habilidades y aporten de manera favorable a la empresa y en su desarrollo personal. (Pregunta 5)

Segundo, se recomienda a los encargados de la jefatura de almacén y dueños de procesos, que las en las evaluaciones objetivas que realicen a los colaboradores se generen protocolos o instructivos, mediante los resultados obtenidos gestionando adecuadamente documentos que abalen la forma de realizar una determinada función, para fortalecer procesos que no están documentados que posteriormente abalan ante cualquier auditoría.

Tercero, se recomienda a los jefes de almacén y capital humano, a reforzar la comunicación en los colaboradores a tener libertad para realizar preguntas y orientar su mejora hacia el cumplimiento de los objetivos, por medio de integraciones entre las áreas, participación en las charlas al inicio y durante el turno, también que las jefaturas interactúen con el trabajador, para que se logre consolidar las diversas opiniones y lograr un solo pensamiento de lo que se quiere obtener como empresa. (Pregunta 20)

Cuarto, se recomendó a la jefatura de almacén, recursos humanos y seguridad ocupacional, en fortalecer el clima de sana convivencia que predomine en el área, felicitando la expresión de emociones de los colaboradores, gestionando y brindando capacitaciones de buena convivencia en el trabajo en equipo, respetando las normas establecidas por la organización, para fortalecer los canales de comunicación, logrando la expresión de los trabajadores al momento de expresarse en el equipo. (Pregunta 22)

Quinto, se recomendó a los encargados de la jefatura de almacén y dueños de proceso, fortalecer el alto nivel de los colaboradores con el impacto positivo en el aprendizaje de los mismos, mediante el desarrollo de habilidades y capacitaciones constantes, para fortalecer habilidades desarrolladas y potenciar el aprendizaje. (Pregunta 25)

Sexto, se recomendó a la gerencia y jefatura de almacén, a comunicar que los colaboradores tienen la facilidad de solicitar a los jefes y a la gerencia talleres orientados a mejoras o alternativas del servicio, mediante la participación y el diálogo constante entre ambas partes, para lograr la participación activa entre las áreas y que la comunicación sea fluida. (Pregunta 27)

Séptimo, se recomendó a la jefatura de almacén y dueños de procesos, el reforzar la integración y que los equipos de trabajo fluyan y no sean resistentes, mediante la buena gestión en capacitación e integración en el equipo, para que puedan desarrollar actividades diferentes y logren la integración como un constituido equipo que cumple los objetivos trazados. (Pregunta 28)

REFERENCIAS

- Aguirre, G., Serrano, B., & Sotomayor, G. (2017, enero). EL LIDERAZGO DE LOS GERENTES DE LAS PYMES DE MACHALA. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus27117.pdf>
- Al-Omari, Z. S., Alomari, K. A. A., & Aljawarneh, N. M. (2020). The role of empowerment in improving internal process, customer satisfaction, learning and growth. *Management Science Letters*, 841-848. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.10.013>
- Asfora, A. (2015, 8 septiembre). Acto, conducta y comportamiento. <http://revistatrazos.ucse.edu.ar/>.
- Balladares, S. (2015, mayo). SENTIMIENTO Y AFECTO. http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212015000100007
- Bauce, G. J. (2016, diciembre). ¿Por qué el Problema de investigación? http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04772016000100012
- Bautista, W. (2016, diciembre). El artículo científico: impacto y visibilidad. https://www.researchgate.net/publication/315508932_El_articulo_cientifico_impacto_y_visibilidad
- Beetz, J. (2016). 9. En rückkopplung in der wirtschaft (pp. 257-258). Springer-Verlag Berlin Heidelberg. https://www.springer.com/us/book/9783662470893?utm_medium=display&utm_source=criteo&utm_campaign=3_fjp8312_product_us&utm_content=us_banner_29012020#otherversion=9783662470909
- Bermúdez, L. (2015, 8 enero). CAPACITACIÓN: UNA HERRAMIENTA DE FORTALECIMIENTO DE LAS PYMES. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=66638602001>

- Bertomeu Pi, P. (2019, 19 septiembre). Las peticiones en la conversación coloquial española y alemana: un acercamiento a sus tipos y formas | Círculo de Lingüística Aplicada a la Comunicación. <http://dx.doi.org/>.
- Canabal, C., & Margalef, L. (2017). LA RETROALIMENTACIÓN: LA CLAVE PARA UNA EVALUACIÓN ORIENTADA AL APRENDIZAJE. Revista de currículum y formación del profesorado, 150-170. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56752038009.pdf>
- Carballo, M., & Guelmes, E. (2016). ALGUNAS CONSIDERACIONES ACERCA DE LAS VARIABLES EN LAS INVESTIGACIONES QUE SE DESARROLLAN EN EDUCACIÓN. Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos, Volumen 8(Número 1), 140-150. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n1/rus20116.pdf>
- Castellanos, J., & Cruz, M. (2014). Una Mirada a la Evolución Histórica de la Estrategia Organizacional. Revista de estudios avanzados de liderazgo, 29-51. <https://www.regent.edu/acad/global/publications/real/vol1no3/3-narciso.pdf>
- Chiang Vega, M. M., & San Martín Neira, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. Ciencia & trabajo, 17(54), 159-165. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492015000300001>
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la Teoría General de la Administración (8.a ed.). McGraw-Hill Education.
- Comité Editorial Salus. (2016, diciembre). La Comunicación. <http://ve.scielo.org>. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-71382016000300002
- David, F. (2015). Strategic Management: Concepts and Cases, Global Edition. Pearson Education Limited.
- Dyer, J., Godfrey, P., Jensen, R., & Bryce, D. (2017). Gestión estratégica: conceptos y casos. <https://www.wiley.com/>.

- Félix Verduzco, R. O., García Hernández, C., Espinoza Gracia, K. D., Mercado Ibarra, S. M., & Ochoa Ávila, E. (2018). Compromiso Organizacional en Trabajadores de Pequeñas y Medianas Empresas. *Cultura Científica y Tecnológica*, 66, 20-28. <https://doi.org/10.20983/culcyt.2018.3.4>
- Foreign Economics and Management. (2017). 50 años de gestión estratégica: contexto de desarrollo y paradigma líder. <https://qks.shufe.edu.cn/>. https://qks.shufe.edu.cn/mv_html/j00002/201707/ac225032-5813-40c4-8c60-15641e1c4818_WEB.htm
- García, G. (2015, mayo). LA GESTIÓN ESTRATÉGICA EN LA EMPRESA FLORÍCOLA LA HERRADURA Y SU INCIDENCIA EN EL MERCADO. <https://epositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1350/1/75737.pdf>
- Goetz, D., & Reinhardt, E. (2017). Führung: Feedback auf Augenhöhe. https://www.springer.com/us/book/9783658157302?utm_medium=display&utm_source=criteo&utm_campaign=3_fjp8312_product_us&utm_content=us_banner_29012020#otherversion=9783658157319
- González, J., Rodríguez, M., & Moreno, L. (2014). Caracterización de la gestión estratégica de las grandes empresas del Valle de Sugamuxi del departamento de Boyacá, Colombia. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, Vol. 10 No.1, 106-124. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265431574007>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación* (1.a ed.). McGraw-Hill Education.
- Hitt, M. A., Ireland, R. D., & Hoskisson, R. E. (2016). *Strategic Management: Concepts and Cases: Competitiveness and Globalization* (Vol. 12e).
- Khemesh, S. (2017). GESTIÓN ESTRATÉGICA / Conceptos básicos. <https://www.researchgate.net/publication/331744805>

- Linköping University, Sigvardsson, S., & Marthouret, E. (2016). The effect of quick feedback on employee motivation and performance. <http://www.diva-portal.org/>.
- Muruji, N., & Ongoto, H. (2018). STRATEGIC MANAGEMENT PRACTICES AND CHANGE IMPLEMENTATION IN SELECTED PUBLIC UNIVERSITIES IN KENYA. *International Academic Journal of Human Resource and Business Administration*, Volume 3(Issue 4), 124-149. http://iajournals.org/articles/iajhrba_v3_i4_124_149.pdf
- Olvera, E., Pedroni, F., & Pérez, J. (2017). Modelo Organizacional de Retroalimentación para el Aprendizaje del Capital Humano: MORACH. *Revista de Sistemas y Gestión Educativa*, Vol.4(No.11), 1-13. http://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sistemas_y_Gestion_Educativa/vol4num11/Revista_de_Sistemas_y_Gestion_Educativa_V4_N11_1.pdf
- Paz, G., & Baena Paz, G. (2017). Metodología de la investigación (3a. ed. ed.). Grupo Editorial Patria. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Peña, M., Díaz, G., Chávez, A., & Sánchez, C. (2016). EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL COMO PARTE DEL COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, Vol. 9(No. 5), 95-105. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2808147
- Peralta, E. (2016). Teoría general de los sistemas aplicada a modelos de gestión. *Revista Dialnet*, Vol.7(No. 1), 122-145. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6832738>
- Polanco, F. (2020, 16 julio). El concepto de conducta en psicología: un análisis socio-histórico-cultural. <https://dialnet.unirioja.es/>.

- Prieto, J. E. (2013). *Gestión Estratégica Organizacional* (4.a ed.). ECOE EDICIONES.
<https://www.bajalibros.com/PE/Gestion-estrategica-organizaci-Jorge-Eliecer-Prieto-Herrera-eBook-468326>
- Rodríguez, J., Rodríguez, R., & Vico, N. (2017). *SMART FEEDBACK* (2.a ed.). LID Editorial Empresarial, S.L.
<http://www.ebookslideditorial.com/Books/9788416624805?FromPage=search&Search=Smart+feedback&searchcategorytype=All>
- Rueda, I., Acosta, B., Cueva, F., & Idrobo, P. (2018). El cambio organizacional y su gestión estratégica. *Revista Espacios*, Vol. 39(No 44), 17.
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n44/a18v39n44p17.pdf>
- Sammut, T. (2015). *Strategic Management*.
https://www.researchgate.net/publication/272352897_Strategic_Management
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., Lucio, P. B., Valencia, S. M., & Torres, C. P. M. (2014). *Metodología de la investigación* (6 edición ed.). McGraw-Hill Education.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Sanchez, L., & Manrique, M. (2018a). La retroalimentación más allá de la evaluación. *Revista Latinoamericana de Educación Comparada*, 89-104.
<http://www.saece.com.ar/relec/revistas/14/est1.pdf>
- Sanchez, L., & Manrique, M. (2018b). La retroalimentación más allá de la evaluación. *Revista Latinoamericana de Educación Comparada*, relec(No14), 89-104.
<http://www.saece.com.ar/relec/revistas/14/est1.pdf>
- Serra, D. J. G. (2019, 10 junio). UNA CONCEPCIÓN INTEGRADORA DE LA MOTIVACIÓN HUMANA. <http://dx.doi.org/>.
- Sushil, S. (2019). *Cases in Strategic Management A Flexibility Perspective* (2019933389.a ed.) [Libro electrónico]. Springer Nature Singapore Pte Ltd.
<https://doi.org/10.1007/978-981-13-7064-9>

- Ugrinowitsch, A., Madson, C., & Ugrinowitsch, H. (2017). Faixa de amplitude de feedback aumenta a consistência do desempenho de habilidades motoras. Rede de Revistas Científicas da América Latina e do Caribe, Espanha e Portugal, v17(n2.8029), 155-163. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/929/92957928007/92957928007.pdf>
- Valderrama, S., & Jaimes, C. (2019). El Desarrollo de la Tesis Descriptiva - Comparativa, Correlacional y CuasiExperimental (1.a ed.). Editorial San Marcos E.I.R.L., editor.
- Verde, C. (2016). Retroalimentación y sincronía en procesos. CIENCIA, 26-35. https://www.revistaciencia.amc.edu.mx/images/revista/67_1/PDF/Retroalimentacion.pdf
- Yang, Y., Saladrigas, H., & Torres, D. (2016, agosto). PROCESO DE COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO. ANÁLISIS TEÓRICO DEL COMPORTAMIENTO A PARTIR DE MODELOS TÍPICOS. <http://scielo.sld.cu/>. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n2/rus21216.pdf>
- Yao, T., & Fu, M. (2019). The Effect of Developmental Feedback on Employee Job Crafting: The Mediating Role of Learning Goal Orientation. Open Journal of Social Sciences, 07(08), 111-126. <https://doi.org/10.4236/jss.2019.78009>
- Yu, M.-C., Mai, Q., Tsai, S.-B., & Dai, Y. (2018). An Empirical Study on the Organizational Trust, Employee-Organization Relationship and Innovative Behavior from the Integrated Perspective of Social Exchange and Organizational Sustainability. Sustainability, 10(3), 864. <https://doi.org/10.3390/su10030864>

Anexo 1. Matriz de operacionalización gestión estratégica.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN ESTRATÉGICA	<p>Se define como una técnica gerencial cuyo proceso facilita a la organización ser proactiva en la formulación de sus escenarios futuros, para poder visualizar lo más probables hechos y resultados a obtener. Se utiliza el termino gestión para dar la idea de ser un proceso participativo en donde se dirige y se decide para beneficio común.</p> <p>Jorge E. Prieto 2013 pag. 86</p>	<p>Gestión Estratégica se evalúan tomando en cuenta sus etapas de formulación de la estrategia, implementación estratégica y finalmente evaluación estratégica para ello se va a utilizar componentes medibles mediante un cuestionario de respuestas cerradas.</p>	Formulación de la estrategia	Diagnóstico estratégico	<p>5= Siempre</p> <p>4= Casi siempre</p> <p>3= A veces</p> <p>2= Casi nunca</p> <p>1= Nunca</p>
				Análisis matricial	
			Implementación estratégica	Liderazgo	
				Motivación	
				Capacitación	
				Comunicación	
				Empoderamiento	
				Organización	
				Recursos disponibles	
			Evaluación estratégica	Objetivos y políticas	
				Medición	
				Indicadores de gestión	
				Evaluación	
			Mejoramiento		

Anexo 2. Matriz de operacionalización retroalimentación laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
RETROALIMENTACIÓN LABORAL	El feedback, o retroalimentación en español, es en realidad cualquier información que nos dan sobre nosotros mismos. Puede hacerse mejor o peor, y para que sea positivo veremos las claves más adelante, pero es en sí mismo la forma que tenemos de aprender cómo somos, desde lo que hacemos, a ojos de los demás: en qué creen que tenemos que mejorar e incluso qué hacemos bien. Rodriguez, Rodriguez y Vico (2017), Pag. 84	Retroalimentación Laboral, se evalúa tomando en cuenta sus pasos como comportamiento, pregunta, sentimientos, impacto, petición y finalmente compromiso para ello se va utilizar componentes medibles mediante un cuestionario de respuestas cerradas.	Comportamiento	Conducta del otro	5= Siempre 4= Casi siempre 3= A veces 2= Casi nunca 1= Nunca
				Objetividad frente a subjetividad	
			Pregunta	Percepción	
				Objetivo	
			Sentimientos	Emociones	
				Compromiso	
			Impacto	Repercusión de la conducta	
				Nivel de responsabilidad	
			Petición	Sugerencias	
				Empoderamiento	
			Compromiso	Integración	
				Desempeño laboral	

Anexo 3: Matriz de consistencia: Gestión Estratégica

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN	INDICADORES	DEFINICIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO Y ESCALA DE LIKERT	CUESTIONARIO
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Se define como una técnica gerencial cuyo proceso facilita a la organización ser proactiva en la formulación de sus escenarios futuros, para poder visualizar lo más probables y resultados a obtener. Se utiliza el termino gestión para dar la idea de ser un proceso participativo en donde se dirige y se decide para beneficio común. Jorge E. Prieto 2013 pag. 86	Gestión Estratégica se evalúan en cuenta sus etapas de formulación de la estrategia, implementación estratégica y finalmente evaluación estratégica para ello voy a utilizar componentes medibles mediante un cuestionario de respuestas cerradas.	Formulación de la estrategia	Es antes que todo un proceso político, es la fase previa a la de implementación estratégica, en la cual se procede a ejecutar o poner en marcha la estrategia seleccionada o formulada. Se considera al diagnóstico estratégico y al análisis matricial en la formulación. Jorge E. Prieto pag.164	Diagnóstico estratégico	Se sostiene la tarea de realizar un análisis del entorno y hacia lo interno de toda la organización, lo que va orientado a que la toma de decisiones sea más compleja.	ORDINAL Definición: Se establecen categorías con dos o más niveles que implican un orden inherente entre sí. La escala de medición ordinal es cuantitativa porque permite ordenar a los eventos en función de la mayor o menor posesión de un atributo o característica. Carballo C. & Gulmes, C. (2016)	CUESTIONARIO	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
¿Cuál es la relación entre Gestión Estratégica y Retroalimentación Laboral en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima, 2020?	¿Determinar la relación entre Gestión Estratégica y Retroalimentación Laboral en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima, 2020?	¿Existe relación entre Gestión Estratégica y Retroalimentación Laboral en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima, 2020?						Análisis matricial	Se entiende por análisis matricial a la utilización de una serie de gráficos para representar los productos, áreas funcionales, divisiones o tecnologías de la empresa, observar su evolución y tomar decisiones respecto a ellos.			
								Liderazgo	Un grupo de formas de comportamiento que el líder usa como herramienta para influir sobre el actuar de los individuos y equipos.			
								Motivación	Es un proceso interno y psíquico, que expresa y engendra las propiedades caracterológicas de la compleja personalidad humana, se encuentra en estrecha interacción recíproca con la actividad externa y el mundo físico y social que rodea al ser humano.			

						disponibles, objetivos y políticas en la implementación. Jorge E. Prieto pag.163	Capacitación	La capacitación constituye el núcleo de un esfuerzo continuo, diseñado para mejorar las competencias de las personas y, en consecuencia, el desempeño de la organización.			
							Comunicación	Es una interacción social, a través de la cual se hace el intercambio y creación de conocimiento.			
							Empoderamiento	Un proceso mediante el cual las personas, organizaciones y comunidades logran control sobre sus asuntos.			
							Organización	Una organización es una estructura ordenada en donde coexisten e interactúan personas con diversos roles, responsabilidades o cargos que buscan alcanzar un objetivo particular.			
							Recursos disponibles	Los recursos disponibles son aquellos medios utilizados para conseguir un fin o una utilidad.			
							Objetivos y políticas	Es una meta o finalidad a cumplir para la que se disponen medios determinados. Políticas no son más que los principios que una empresa se compromete a cumplir.			
					Evaluación estratégica	Es la fase de la GO donde se puede observar el desarrollo de la estrategia y sus probables acciones	Medición	La medición es la asignación de números a objetos o fenómenos, de acuerdo a			

							<p>correctivas para lograr el resultado final. La clave de la evaluación estratégica radica en comprobar el grado en que ésta ejerce impacto sobre el comportamiento actual de la compañía, o visto de otra manera, la forma como los directivos, especialmente, integran el plan estratégico a sus labores y decisiones diarias dentro y fuera de la organización; así como también la medición sirve para orientar la toma de decisiones mediante el establecimiento de unos indicadores de gestión. Sin medición no podemos adelantar ningún proceso de mejoramiento o innovación dentro de la organización. Jorge E. Prieto pag.174</p>		<p>ciertas reglas.</p>		
								Indicadores de gestión	<p>Es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.</p>		
								Evaluación	<p>Una fase de control que tiene como objeto no sólo la revisión de lo realizado sino también el análisis sobre las causas y razones para determinados resultados.</p>		
								Mejoramiento	<p>Es el conjunto de todas las acciones diarias que permiten que los procesos y la empresa sean más competitivos en la satisfacción del cliente.</p>		

Anexo 4: Matriz de consistencia: Retroalimentación Laboral

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN DE DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN DE INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO Y ESCALA DE LIKERT	CUESTIONARIO
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	RETROALIMENTACIÓN LABORAL	El feedback, o retroalimentación en español, es en realidad cualquier información que nos dan sobre nosotros mismos. Puede hacerse mejor o peor, y para que sea positivo veremos las claves más adelante, pero es en sí mismo la forma que tenemos de aprender cómo somos, desde lo que hacemos, a ojos de los demás: en qué creen que tenemos que mejorar e incluso qué hacemos bien. Rodríguez, Rodríguez y Vico (2017), Pag. 84	Retroalimentación Laboral, se evalúa tomando en cuenta sus pasos como comportamiento, pregunta, sentimientos, impacto, petición y finalmente compromiso para ello voy a utilizar componentes medibles mediante un cuestionario de respuestas cerradas.	Comportamiento	Primero nos centramos en describir lo ocurrido, lo que hemos visto, describiendo la conducta del otro desde el hacer, dejando fuera juicios y opiniones, y, por supuesto, cualquier tipo de comentario sobre su persona. ¡Objetividad frente a subjetividad! Solo se trata de un feedback positivo, ya sabes que podemos enfocar nuestra retroalimentación a reconocerle personalmente. Rodríguez, Rodríguez y Vico (2017), Pag. 84	Conducta del otro	Reacción global del sujeto frente a las diferentes situaciones.	ORDINAL Definición: Se establecen categorías con dos o más niveles que implican un orden inherente entre sí. La escala de medición ordinal es cuantitativa porque permite ordenar a los eventos en función de la mayor o menor posesión de un atributo o característica. Carballo C. & Gulmes, C. (2016)	CUESTIONARIO	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
¿Cuál es la relación entre Gestión estratégica y el comportamiento a través de la retroalimentación laboral en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima, 2020?	¿Determinar la relación entre Gestión estratégica y el comportamiento a través de la retroalimentación laboral en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima, 2020?	¿Existe relación entre Gestión estratégica y el comportamiento a través de la retroalimentación laboral en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima 2020?						Objetividad frente a subjetividad	La objetividad se basa en los hechos reales y verificables dictaminando juicios imparciales y sin prejuicios. Por el contrario, la subjetividad se refiere a lo subjetivo, parte de los sentimientos, deseos particulares, y también se ve afectada por las experiencias anteriores.			
¿Cuál es la relación entre Gestión estratégica y la pregunta a	¿Determinar la relación entre Gestión estratégica y la pregunta a	¿Existe relación entre Gestión estratégica y la pregunta a						Pregunta	Después, te recomendamos que preguntes al otro su punto de vista, que él mismo evalúe la			

través de la retroalimentación laboral en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima, 2020?	través de la retroalimentación laboral en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima, 2020?	través de la retroalimentación laboral en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima 2020?					situación. Esto te permitirá contrastar tu percepción con la suya, empoderarle y hacerle participe de tu deseo de mejora. Es importante aquí también que le ayudes a ser lo más objetivo posible, centrándose en hechos y dejando fuera posibles inferencias u opiniones. Rodriguez, Rodriguez y Vico (2017), Pag. 84	Percepción	significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización.		
								Objetivo	Es una meta o finalidad a cumplir para la que se disponen medios determinados.		
¿Cuál es la relación entre Gestión estratégica y los sentimientos a través de la retroalimentación laboral en una empresa comercializadora?	¿Determinar la relación entre Gestión estratégica y los sentimientos a través de la retroalimentación laboral en una empresa comercializadora?	¿Existe relación entre Gestión estratégica y los sentimientos a través de la retroalimentación laboral en una empresa comercializadora?				Sentimientos	En algunas ocasiones es conveniente mostrar al otro como nos sentimos con lo ocurrido; sin juzgar, solo hablando de nuestras emociones . Por ejemplo "cuando tú haces esto, yo me siento...", Aún así, gestionar la propia reacción emocional de tu interlocutor, de quien	Emociones	Son mecanismos que nos ayudan a reaccionar con rapidez ante acontecimientos inesperados que funcionan de manera automática, son impulsos para actuar.		

dora de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima, 2020?	ora de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima, 2020?	ora de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima 2020?					<p>recibe tu retroalimentación, también es una tarea importante. Recuerda los estadios por los que puede pasar una persona al recibir feedback, y el papel que desempeña aquí la inteligencia emocional. Como tú ya sabes de esto, estarás mas preparado para acompañarle en el viaje emocional hasta conseguir la aceptación de que estas comentando.</p> <p>Nuevamente, insistir que estamos dándole nuestra percepción sobre un comportamiento, y no sobre su persona (es decir, sobre el hacer y no sobre su ser), será esencial para el éxito de la conversación y conseguir su compromiso con el cambio. Rodriguez, Rodriguez y Vico (2017), Pag. 85</p>	Compromiso	Significa prometer u obligarse moral o jurídicamente, al cumplimiento de una obligación, generando responsabilidad para el autor de la promesa.		
--	---	--	--	--	--	--	--	------------	---	--	--

<p>¿Cuál es la relación entre Gestión estratégica y el impacto a través de la retroalimentación laboral en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima, 2020?</p>	<p>¿Determinar la relación entre Gestión estratégica y el impacto a través de la retroalimentación laboral en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima, 2020?</p>	<p>¿Existe relación entre Gestión estratégica y el impacto a través de la retroalimentación laboral en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima 2020?</p>				<p>Impacto</p>	<p>Identificar las consecuencias de lo ocurrido para medir en cierta manera la repercusión de la conducta de otro es también clave. Esto ayudará a que entienda el verdadero alcance de lo sucedido, a que tome conciencia y aumente su nivel de responsabilidad de cara frente al futuro. Rodriguez, Rodriguez y Vico (2017), Pag. 85</p>	<p>Repercusión de la conducta</p>	<p>El retorno de la respuesta condicionada tras un periodo de descanso, es decir, un intervalo de tiempo determinado en el que no se le presenta ningún estímulo.</p>				
<p>¿Cuál es la relación entre Gestión estratégica y la petición a través de la retroalimentación laboral en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima, 2020?</p>	<p>¿Determinar la relación entre Gestión estratégica y la petición a través de la retroalimentación laboral en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima, 2020?</p>	<p>¿Existe relación entre Gestión estratégica y la petición a través de la retroalimentación laboral en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima 2020?</p>				<p>Petición</p>	<p>Aunque las reglas del feedback de Brown y Leihg decían que es importante hacer sugerencias en lugar de indicaciones expresas, como coaches te recomendamos que antes de nada ¡preguntes al otro por posibles alternativas de actuación para la próxima vez! llevarle a reflexionar e identificar qué puede hacer será una manera de empoderarle. Y es que cuando nosotros mismos caemos en la</p>	<p>Sugerencias</p>	<p>La sugerencia es un punto de vista personal sobre cómo debe procederse en una determinada cuestión.</p>				
									<p>Empoderamiento</p>	<p>Otorgar al empleado la autoridad relacionada con el trabajo y las materias dentro de su especialización profesional y liberarlo a través</p>			

						<p>cuenta o concluimos algo, esto se vuelva mucho más poderoso, porque viene de nosotros y no lo sentimos como algo impuesto. Rodriguez, Rodriguez y Vico (2017), Pag. 85</p>		<p>de órdenes de los entornos particulares y darle la libertad de asumir la responsabilidad de sus opiniones, decisiones y aplicaciones.</p>			
¿Cuál es la relación entre Gestión estratégica y el compromiso a través de la retroalimentación laboral en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima, 2020?	¿Determinar la relación entre Gestión estratégica y el compromiso a través de la retroalimentación laboral en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima, 2020?	¿Existe relación entre Gestión estratégica y el compromiso a través de la retroalimentación laboral en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima 2020?				<p>Compro miso</p> <p>Por último, es esencial buscar que la persona acepte e integre de verdad el feedback y que se comprometa a modificar su conducta. De lo contrario, difícilmente cambiará y mejorará en su desempeño. Se considera el desempeño laboral. Rodriguez, Rodriguez y Vico (2017), Pag. 85</p>	<p>Integración</p>	<p>Es un fenómeno que sucede cuando un grupo de personas unen al mismo a alguien que está por fuera, sin importar sus características y sin fijarse en las diferencias.</p>			
							<p>Desempeño laboral</p>	<p>Es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.</p>			

Anexo 5: Encuesta

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS										
GESTIÓN ESTRATÉGICA Y RETROALIMENTACIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE BEBIDAS NO ALCHÓLICAS, CERCADO DE LIMA 2020										
Generalidades										
La presente encuesta va a permitir demostrar la relación que existe entre GESTIÓN ESTRATÉGICA y RETROALIMENTACIÓN LABORAL. Por lo cual, esta encuesta es anónima. Marque con una "X" la respuesta que considera correcta.										
Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	VALORACIÓN					
5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
ÍTEMS					5	4	3	2	1	TOTAL
Variable 1: GESTIÓN ESTRATÉGICA										
1	Los análisis presentados por la gerencia son adecuados para el diagnóstico estratégico de la organización, así mismo son explicados y entendidos.				7	12	23	5	3	50
2	Los jefes dan soporte necesario al trabajador en la explicación de los resultados obtenidos.				12	8	13	11	6	50
3	Los jefes de área están capacitados para implementar estrategias nuevas.				7	14	13	13	3	50
4	La motivación es una constante en cada área, promueve que los colaboradores mejoren e implementen sus estrategias.				10	7	15	14	4	50
5	El área de recursos humanos gestiona capacitaciones pertinentes para la implementación o innovación de estrategias.				2	7	25	11	5	50
6	La comunicación es efectiva y sin postergación, cuando los jefes de área implementan estrategias.				4	13	16	14	3	50
7	El empoderamiento es una cultura en el área, los colaboradores tienen iniciativa en la mejora de sus estrategias laborales.				2	14	16	10	8	50
8	La estructura organizacional de la empresa facilita los procesos y desenlaces de las estrategias comunicadas por la gerencia.				2	16	16	10	6	50
9	Para desarrollar las actividades e implementar mejoras, se dota de los recursos oportunamente.				2	13	23	8	4	50
10	Las metas establecidas son realistas y proporcionales a la naturaleza del servicio.				6	12	17	11	4	50
11	Los niveles de venta son evaluados con disciplina y transparencia.				6	16	9	13	6	50
12	Se ejerce medición en su puesto de trabajo y las observaciones encontradas son reforzadas por la organización.				9	7	16	12	6	50
13	Su puesto de trabajo es medido y expresado a través de indicadores de gestión que muestran su productividad.				7	12	14	13	4	50
14	Se evalúa continuamente el rendimiento laboral, y es potenciado oportunamente con capacitaciones que mejora su desempeño.				4	11	17	14	4	50
15	En la ejecución de tareas y activación de estrategias nuevas, se toma en cuenta la opinión del trabajador logrando mejoras en el equipo.				7	11	14	12	6	50

Variable 2: RETROALIMENTACIÓN LABORAL							TOTAL
16	Cuando un colaborador evidencia mejora en sus estrategias, las replica o enseña en el equipo al que pertenece.	7	13	11	15	4	50
17	Quienes se encargan de la evaluación del personal son objetivos y transparentes.	11	11	8	10	10	50
18	Producto de la evaluación objetiva de las competencias de los colaboradores, se generan protocolos o instructivos para la mejora.	6	9	10	17	8	50
19	En el área existe la percepción del buen trabajo en equipo: existe la libertad de opinión y contribución de tareas.	10	13	11	10	6	50
20	Los colaboradores tienen libertad para realizar preguntas y orientar su mejora hacia el cumplimiento de objetivos.	12	11	8	13	6	50
21	Los jefes comunican con claridad los objetivos a desarrollar y resuelven con franqueza las preguntas del equipo.	12	14	10	8	6	50
22	El clima de sana convivencia predomina en el área, facilitando la expresión de emociones de los colaboradores.	7	14	12	9	8	50
23	Quienes representan las jefaturas asumen el compromiso de guiar y asesorar a los colaboradores que protagonizan incidencias o debilidades.	7	15	11	10	7	50
24	Si se desarrolla un incidente que debilita el clima, los jefes de área resuelven el conflicto sin postergación.	9	16	10	9	6	50
25	El alto nivel de responsabilidad de los colaboradores y jefes de área impacta positivamente en el aprendizaje de los colaboradores.	11	12	13	12	2	50
26	El diálogo abierto y la comunicación sincera, facilita que los colaboradores siguieran como mejorar y que aprender.	12	8	13	10	7	50
27	Los colaboradores tienen la facilidad de solicitar a los jefes y a la gerencia talleres orientados a mejoras o alternativas del servicio.	3	9	14	14	10	50
28	La integración en el área fluye; los equipos de trabajo no son resistentes.	5	8	18	13	6	50
29	El aprendizaje y mejora del servicio se desarrolla cuando las áreas se integran y expresan sus propuestas.	9	10	12	12	7	50
30	La evaluación del desempeño laboral de los colaboradores, tiene como indicador el compromiso laboral y su actuación en las innovaciones o actividades de socialización de sus aprendizajes.	11	11	17	6	5	50

Anexo 7: Juicio de los expertos

Título de Investigación: “Gestión Estratégica y Retroalimentación Laboral, en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólica, Cercado de Lima, 2020”							
Apellido y Nombre del Investigador: Flores Cainamari, Sonia							
Apellido y Nombre del Experto: Mg. Teresa Gonzales Moncada							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
Gestión estratégica	Formulación de la estrategia	Diagnóstico estratégico	Los análisis presentados por la gerencia son adecuados para el diagnóstico estratégico de la organización, así mismo son explicados y entendidos.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Nunca			
		Análisis matricial	Los jefes dan soporte necesario al trabajador en la explicación de los resultados obtenidos.				
	Implementación estratégica	Liderazgo	Los jefes de área están capacitados para implementar estrategias nuevas.				
		Motivación	La motivación es una constante en cada área, promueve que los colaboradores mejoren e implementen sus estrategias.				

	Capacitación	El área de recursos humanos gestiona capacitaciones pertinentes para la implementación o innovación de estrategias.	1= Casi Nunca			
	Comunicación	La comunicación es efectiva y sin postergación, cuando los jefes de área implementan estrategias.				
	Empoderamiento	El empoderamiento es una cultura en el área, los colaboradores tienen iniciativa en la mejora de sus estrategias laborales.				
	Organización	La estructura organizacional de la empresa facilita los procesos y desenlaces de las estrategias comunicadas por la gerencia.				
	Recursos disponibles	Para desarrollar las actividades e implementar mejoras, se dota de los recursos oportunamente				
	Objetivos y políticas	Las metas establecidas son realistas y proporcionales a la naturaleza del servicio.				
	Evaluación estratégica	Medición				

		Indicadores de gestión	Su puesto de trabajo es medido y expresado a través de indicadores de gestión que muestran su productividad.				
		Evaluación	Se evalúa continuamente el rendimiento laboral, y es potenciado oportunamente con capacitaciones que mejora su desempeño.				
		Mejoramiento	En la ejecución de tareas y activación de estrategias nuevas, se toma en cuenta la opinión del trabajador logrando mejoras en el equipo.				

Anexo 8: Análisis de datos: Gestión estratégica

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	3	2	2	1	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	3
2	3	2	4	5	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	2	3	5	3	5	4	4	5	5
3	2	3	3	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	1	3	1	1	3	2	1	2	3
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
5	5	3	3	3	1	3	2	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	3	5	3	4	4	4	5	3	3	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4
8	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
9	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4
10	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
11	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	2	2	2	2	1	1	1	3	3	2	1	2	2	3	5	4	3	2	2	3	2	3	2
13	4	1	5	2	3	3	2	2	1	2	1	1	2	1	5	2	2	2	1	1	2	1	3
14	1	1	2	1	3	2	1	1	3	1	1	3	2	1	1	2	3	2	2	1	3	1	1
15	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2
16	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2
17	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	1	2	3	2	2	1	3	2	1	1	3
18	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	1
19	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	4	2	4	3	3	4	3
20	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	1	3	2	3	3	2	2	1	1	2	1	2
21	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	4	3	1
22	1	1	2	2	3	3	1	1	3	2	2	3	1	2	1	2	2	1	1	2	3	3	2
23	3	3	3	3	2	2	1	1	3	1	2	3	1	2	3	2	3	1	3	2	3	3	1

Vista de datos Vista de variables

Anexo 9: Análisis de datos: Retroalimentación laboral

	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	V1	D1	D2	D3	V2	D.1	D.2	D.3	D.4	D.5	D.6
1	2	3	3	3	3	2	3	32	5	22	5	37	6	7	5	5	6	8
2	5	5	4	4	3	3	5	41	5	29	7	63	11	13	10	10	8	11
3	2	3	1	2	2	3	1	26	5	17	4	30	5	6	5	5	3	6
4	4	4	3	3	3	3	3	39	6	26	7	51	10	11	7	8	6	9
5	4	4	4	4	4	4	4	38	8	22	8	59	11	12	8	8	8	12
6	4	4	4	4	4	4	4	49	8	33	8	60	12	12	8	8	8	12
7	4	4	5	3	3	5	5	46	7	31	8	65	12	15	9	8	8	13
8	4	3	3	5	5	5	4	54	10	35	9	66	14	15	8	7	8	14
9	4	5	5	3	4	4	5	46	7	32	7	63	13	12	8	9	8	13
10	4	4	4	3	2	5	4	39	7	25	7	62	13	14	9	8	7	11
11	2	2	2	2	2	2	2	27	5	18	4	30	6	6	4	4	4	6
12	1	2	2	2	3	3	3	25	4	15	6	37	9	7	5	3	4	9
13	3	2	1	1	2	2	1	31	5	20	6	26	6	4	4	5	2	5
14	1	3	3	3	2	2	2	18	2	14	2	31	7	6	2	4	6	6
15	2	2	1	2	2	3	3	17	2	12	3	28	4	6	3	4	3	8
16	3	3	3	2	2	2	3	32	6	22	4	32	4	6	4	6	5	7
17	3	2	2	1	3	2	3	32	6	21	5	31	5	6	4	5	3	8
18	2	2	1	1	3	2	3	30	5	20	5	29	5	7	3	4	2	8
19	4	4	3	2	3	4	3	39	7	26	6	48	8	10	7	8	5	10
20	3	2	1	2	3	2	1	27	5	18	4	28	7	4	3	5	3	6
21	1	1	2	2	3	2	3	27	4	18	5	31	5	8	4	2	4	8
22	1	2	3	2	1	3	2	22	2	17	3	30	5	6	5	3	5	6
23	3	3	2	2	2	1	3	27	6	16	5	34	6	8	4	6	4	6

1

Vista de datos Vista de variables

Anexo 10: Análisis de datos: Gestión estratégica y Retroalimentación laboral

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	0	Los análisis pre...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	8	0	Los jefes dan s...	{1, NUNCA}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	8	0	Los jefes de ár...	{1, NUNCA}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	8	0	La motivación e...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	8	0	El área de recu...	{1, NUNCA}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	8	0	La comunicació...	{1, NUNCA}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	8	0	El empoderami...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	8	0	La estructura or...	{1, NUNCA}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	8	0	Para desarrollar...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	8	0	Las metas esta...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	8	0	Los niveles de v...	{1, NUNCA}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	8	0	Se ejerce medi...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	8	0	Su puesto de tr...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	8	0	Se evalúa conti...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0	En la ejecución...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	8	0	Cuando un cola...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	8	0	Quienes se enc...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	8	0	Producto de la ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Numérico	8	0	En el área exist...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Numérico	8	0	Los colaborado...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Numérico	8	0	Los jefes comu...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Numérico	8	0	El clima de san...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Numérico	8	0	Quienes repres...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Numérico	8	0	Si se desarrolla...	{1, NUNCA}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	Numérico	8	0	El alto nivel de	{1, NUNCA}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada

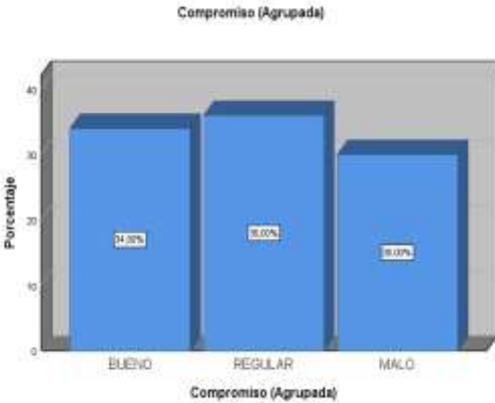
1

Vista de datos **Vista de variables**

Anexo 11: Matrices de discusión

<p>Apellido autor</p> <p>Gonzales, Rodríguez y Moreno (2014)</p>	<p>Artículo científico:</p> <p>Caracterización de la gestión estratégica de las grandes empresas del valle de Sugamuxi del departamento de Boyocá, Colombia”</p>								
<p>Conclusión : que la mayoría de compañías hace uso de la gerencia estratégica de alguna manera; sin embargo, solo se han convencido que el diseño estratégico se basa en hacer la misión, la visión, los valores y la matriz DOFA, desconociendo tajantemente los análisis de matrices tan importantes como la MPC, MEFI, MEFE, MCPE y el Plan Operativo anual, la mayoría de los gerentes utiliza normalmente los indicadores de gestión como única herramienta de control, dejando de lado otros más acertados como el cuadro de mando integral, o las sistemas de monitoreo de control más avanzados.</p>									
<p>Mientras que en la investigación, se evaluó</p>	<p>Dimensión seleccionada</p> <p>Formulación de la estrategia</p>								
<p>Resultados estadísticos</p>  <table border="1"> <caption>Formulación de la estrategia (Agrupada)</caption> <thead> <tr> <th>Nivel</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>BUENO</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>REGULAR</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>MALO</td> <td>36%</td> </tr> </tbody> </table>	Nivel	Porcentaje	BUENO	16%	REGULAR	48%	MALO	36%	<p>Resultados estadísticos:</p> <p>Se observa que la dimensión formulación de la estrategia, que el 48% de los trabajadores tiene un nivel regular, 36% nivel malo y 16% nivel bueno.</p>
Nivel	Porcentaje								
BUENO	16%								
REGULAR	48%								
MALO	36%								
<p>Indicadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico estratégico • Análisis matricial 								
<p>Coincidencia (sostenerse en las preguntas de encuesta)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los análisis presentados por la gerencia son adecuados para el diagnóstico estratégico de la organización, así mismo son explicados y entendidos. • Los jefes dan soporte necesario al trabajador en la explicación de los resultados obtenidos. 								
<p>Teoría</p> <p>Corta y pega el concepto de la dimensión (no el parafraseo)</p>	<p>Prieto, J. (2013). Es antes que todo un proceso político, es la fase previa a la de implementación estratégica, en la cual se procede a ejecutar o poner en marcha la estrategia seleccionada o formulada. Se considera al diagnóstico estratégico y al análisis matricial en la formulación. (p.164)</p>								

<p>Apellido autor</p> <p>García, G (2015)</p>	<p>Tesis para obtener el grado de magister:</p> <p>Gestión estratégica en la empresa Florícola la Herradura y su incidencia en el mercado</p>								
<p>En conclusión: que mediante el diagnóstico estratégico ha podido determinar que la empresa, puede aprovechar importantes oportunidades, estrategias dentro del sector donde se desenvuelve, considerando además los indicadores económicos y el crecimiento del mercado potencial. La empresa cuenta con importantes fortalezas en relación a sus amenazas esto le abre el camino a lograr significativas mejoras y con ello la excelencia operacional.</p>									
<p>Mientras que en la investigación</p>	<p>Dimensión seleccionada</p> <p>Formulación de la estrategia</p>								
<p>Resultados estadísticos</p>  <table border="1"> <caption>Formulación de la estrategia (Agrupada)</caption> <thead> <tr> <th>Nivel</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>BUENO</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>REGULAR</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>MALO</td> <td>36%</td> </tr> </tbody> </table>	Nivel	Porcentaje	BUENO	16%	REGULAR	48%	MALO	36%	<p>Resultados estadísticos:</p> <p>Se observa que la dimensión formulación de la estrategia, que el 48% de los trabajadores tiene un nivel regular, 36% nivel malo y 16% nivel bueno.</p>
Nivel	Porcentaje								
BUENO	16%								
REGULAR	48%								
MALO	36%								
<p>Indicadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico estratégico. • Análisis matricial. 								
<p>Coincidencia (sostenerse en las preguntas de encuesta)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los análisis presentados por la gerencia son adecuados para el diagnóstico estratégico de la organización, así mismo son explicados y entendidos. • Los jefes dan soporte necesario al trabajador en la explicación de los resultados obtenidos. 								
<p>Teoría</p> <p>Corta y pega el concepto de la dimensión (no el parafraseo)</p>	<p>Prieto, J. (2013). Es antes que todo un proceso político, es la fase previa a la de implementación estratégica, en la cual se procede a ejecutar o poner en marcha la estrategia seleccionada o formulada. Se considera al diagnóstico estratégico y al análisis matricial en la formulación. (p.164)</p>								
<p>Apellido autor</p> <p>Yao, T. & Fu, M. (2019)</p>	<p>Artículo científico:</p> <p>El efecto de la retroalimentación del desarrollo en la elaboración de trabajos de los empleados.</p>								

<p>Conclusión: que las organizaciones deben de cuidar de que prevalezca el compromiso organizacional a través del clima organizacional, difundiéndose e implementándose, para que de esta forma estimular el interés e integre a los trabajadores hacia el éxito organizacional ya que la principal fortaleza de una empresa exitosa es el capital humano.</p>									
Mientras que en la investigación, se evaluó	<p>Dimensión seleccionada</p> <p>Compromiso</p>								
<p>Resultados estadísticos</p>  <table border="1"> <caption>Compromiso (Agrupada)</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>BUENO</td> <td>34.00%</td> </tr> <tr> <td>REGULAR</td> <td>36.00%</td> </tr> <tr> <td>MALO</td> <td>30.00%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	BUENO	34.00%	REGULAR	36.00%	MALO	30.00%	<p>Resultados estadísticos:</p> <p>Se observa que la dimensión implementación estratégica, que el 36% de los trabajadores tiene un nivel regular, 34% nivel bueno y 30% nivel malo</p>
Categoría	Porcentaje								
BUENO	34.00%								
REGULAR	36.00%								
MALO	30.00%								
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Integración • Desempeño laboral 								
Coincidencia (sostenerse en las preguntas de encuesta)	<p>+La integración en el área fluye; los equipos de trabajo no son resistentes.</p> <p>+La evaluación del desempeño laboral de los colaboradores, tiene como indicador el compromiso laboral y su actuación en las innovaciones o actividades de socialización de sus aprendizajes</p>								
<p>Teoría</p> <p>Corta y pega el concepto de la dimensión (no el parafraseo)</p>	<p>Rodriguez, Rodriguez y Vico (2017). Por último, es esencial buscar que la persona acepte e integre de verdad el feedback y que se comprometa a modificar su conducta. De lo contrario, difícilmente cambiará y mejorará en su desempeño. Se considera el desempeño laboral. (p.85)</p>								

ANEXO 12: Matrices de conclusión

Objetivo General	Determinar la relación entre Gestión Estratégica y retroalimentación Laboral en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima, 2020
Resultado Hipótesis General	Sometido a la prueba estadística de Rho Spearman ,893 se aprecia que, si existe relación positiva considerable entre gestión estratégica y retroalimentación laboral, la sig. ,000 manifiesta ser altamente significativo, en consecuencia, se acepta relación positiva y significativa entre gestión estratégica y retroalimentación laboral en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas.
Dimensión de la variable 1 <ul style="list-style-type: none"> • Formulación de la estrategia. • Implementación estratégica. • Evaluación estratégica. 	Dimensión de la variable 2 <ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento. • Pregunta. • Sentimientos. • Impacto. • Petición. • Compromiso.

Objetivo Específico 1	Determinar la relación entre Gestión estratégica y el comportamiento a través de la retroalimentación laboral en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima, 2020.
------------------------------	---

RESULTADO Hipótesis específica 1	Sometido a la prueba estadística de Rho Spearman ,852 se aprecia que, si existe relación positiva considerable entre gestión estratégica y comportamiento, la sig. ,000 manifiesta ser altamente significativo, en consecuencia, se acepta relación positiva y significativa entre gestión estratégica y comportamiento en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas.
Variable Gestión estratégica	Indicadores de dimensión 1 de la variable 2 <ul style="list-style-type: none"> • Conducta del otro. • Objetividad frente a subjetividad.

Objetivo Específico 2	Determinar la relación entre Gestión estratégica y la pregunta a través de la retroalimentación laboral en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima, 2020
RESULTADO Hipótesis específica 2	Sometido a la prueba estadística de Rho Spearman ,863 se aprecia que, si existe relación positiva considerable entre gestión estratégica y pregunta, la sig. ,000 manifiesta ser altamente significativo, en consecuencia, se acepta relación positiva y significativa entre gestión estratégica y pregunta en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas.
Variable Gestión estratégica	Indicadores de dimensión 2 de la variable 2 <ul style="list-style-type: none"> • Percepción. • Objetivo.

Objetivo Específico 3	Determinar la relación entre Gestión estratégica y los sentimientos a través de la retroalimentación laboral en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima, 2020
RESULTADO Hipótesis específica 3	Sometido a la prueba estadística de Rho Spearman ,826 se aprecia que, si existe relación positiva considerable entre gestión estratégica y sentimientos, la sig. ,000 manifiesta ser altamente significativo, en consecuencia, se acepta relación positiva y significativa entre gestión estratégica y sentimientos en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas.
Variable Gestión estratégica	Indicadores de dimensión 3 de la variable 2 <ul style="list-style-type: none"> • Emociones. • Compromiso.

Objetivo Específico 4	Determinar la relación entre Gestión estratégica y el impacto a través de la retroalimentación laboral en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima, 2020
RESULTADO Hipótesis específica 4	Sometido a la prueba estadística de Rho Spearman ,836 se aprecia que, si existe relación positiva considerable entre gestión estratégica y impacto, la sig. ,000 manifiesta ser altamente significativo, en consecuencia, se acepta relación positiva y significativa entre gestión estratégica e impacto en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas.
Variable Gestión estratégica	Indicadores de dimensión 4 de la variable 2 <ul style="list-style-type: none"> • Repercusión de la conducta. • Nivel de responsabilidad.

Objetivo Específico 5	Determinar la relación entre Gestión estratégica y la petición a través de la retroalimentación laboral en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima, 2020
RESULTADO Hipótesis específica 5	Sometido a la prueba estadística de Rho Spearman ,792 se aprecia que, si existe relación positiva considerable entre gestión estratégica y petición, la sig. ,000 manifiesta ser altamente significativo, en consecuencia, se acepta relación positiva y significativa entre gestión estratégica y petición en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas.
Variable Gestión estratégica	Indicadores de dimensión 5 de la variable 2 <ul style="list-style-type: none"> • Sugerencias. • Empoderamiento.

Objetivo Específico 6	Determinar la relación entre Gestión estratégica y el compromiso a través de la retroalimentación laboral en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas, cercado de Lima, 2020
RESULTADO Hipótesis específica 6	Sometido a la prueba estadística de Rho Spearman ,849 se aprecia que, si existe relación positiva considerable entre gestión estratégica y compromiso, la sig. ,000 manifiesta ser altamente significativo, en consecuencia, se acepta relación positiva y significativa entre gestión estratégica y compromiso en una empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas.
Variable Gestión estratégica	Indicadores de dimensión 6 de la variable 2 <ul style="list-style-type: none"> • Integración. • Desempeño laboral.

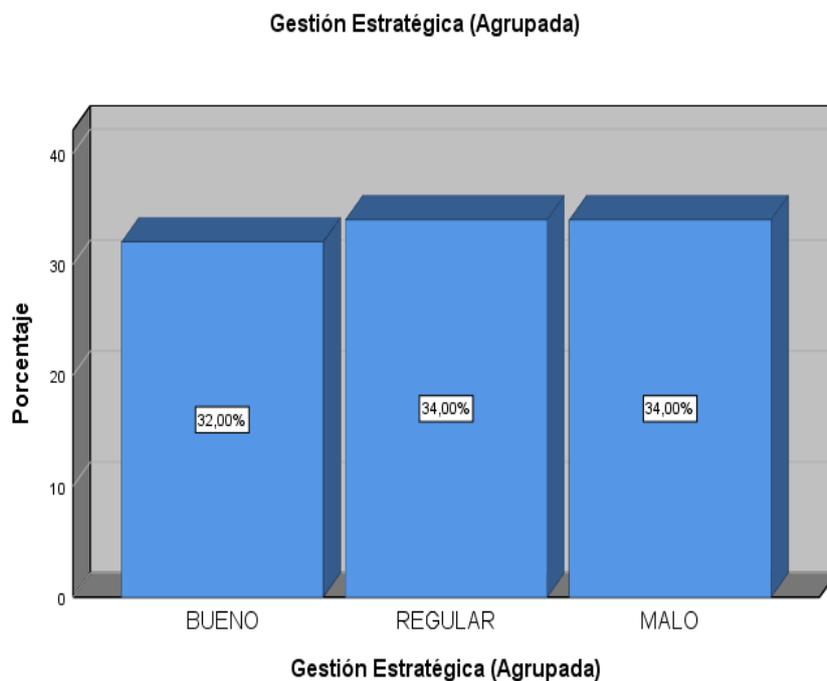
Anexo 13: Análisis descriptivos variables y dimensiones

Variable: Gestión estratégica

Tabla13 Gestión Estratégica (Agrupada)

		Gestión Estratégica (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	16	32,0	32,0	32,0
	REGULAR	17	34,0	34,0	66,0
	MALO	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 01 - Gestión Estratégica (Agrupada)



Interpretación: Se observa que el 34% en gestión estratégica, se ubican en el nivel "Malo", el 34% en el nivel regular y por último el 32% en el nivel bueno. Lo que permite deducir la gestión estratégica en una empresa comercializadora de bebidas, la aceptación, comunicación de su gestión es medianamente conocida dentro de la organización ya que hay trabajadores que consideran buena.

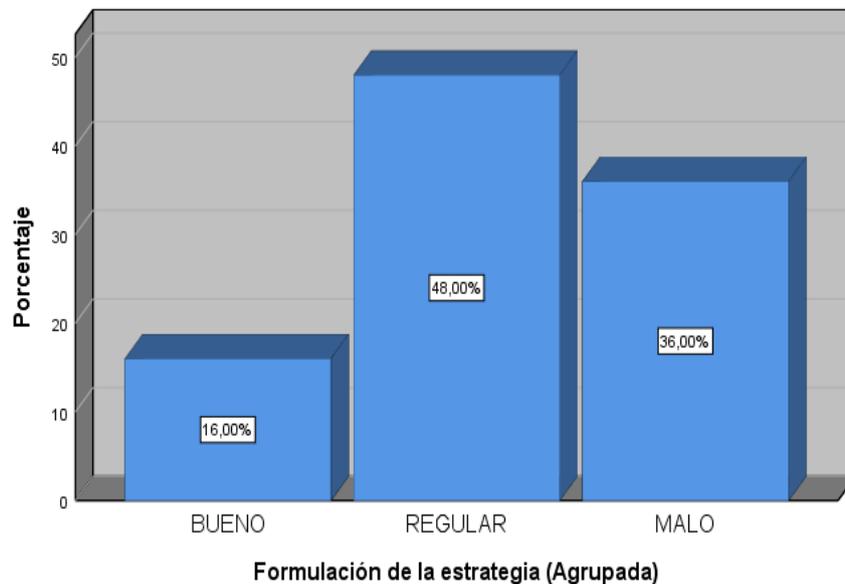
Dimensión: Formulación de la estrategia

Tabla 14 Formulación de la estrategia (Agrupada)

		Formulación de la estrategia (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	8	16,0	16,0	16,0
	REGULAR	24	48,0	48,0	64,0
	MALO	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 2 - Formulación de la estrategia (Agrupada)

Formulación de la estrategia (Agrupada)



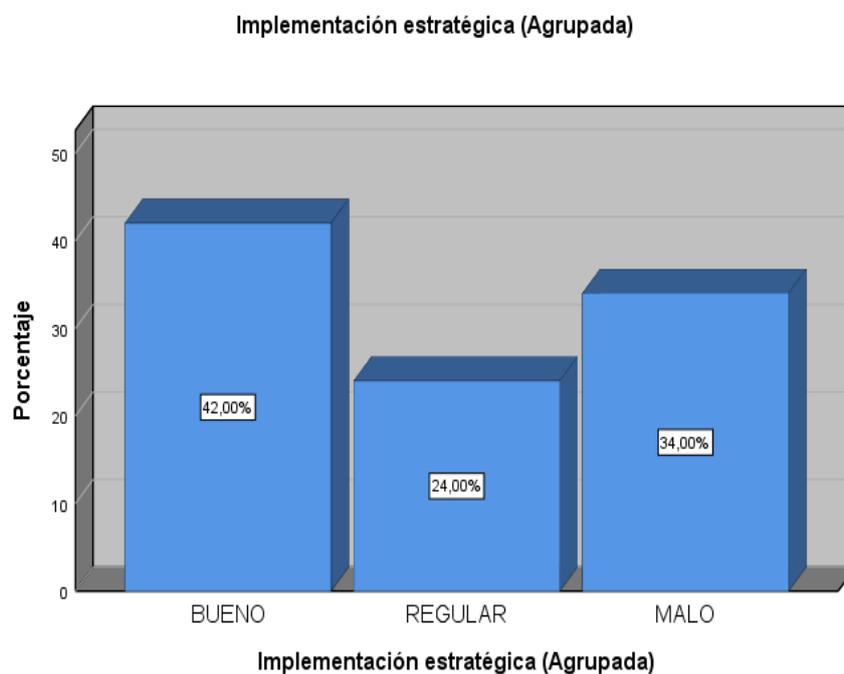
Interpretación: Se observa que el 48% de los trabajadores tiene un nivel “Regular”, 36% nivel “Malo” y 16% nivel “Bueno”, en cuanto a la información de la formulación de la estrategia. Esto permite comprender que los trabajadores están parcialmente informados y comprenden sobre la formulación de la estrategia, sin embargo, existe un grupo pequeño que comprende adecuadamente.

Dimensión: Implementación estratégica

Tabla 15 Implementación estratégica (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	21	42,0	42,0	42,0
	REGULAR	12	24,0	24,0	66,0
	MALO	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 3 - Implementación estratégica (Agrupada)



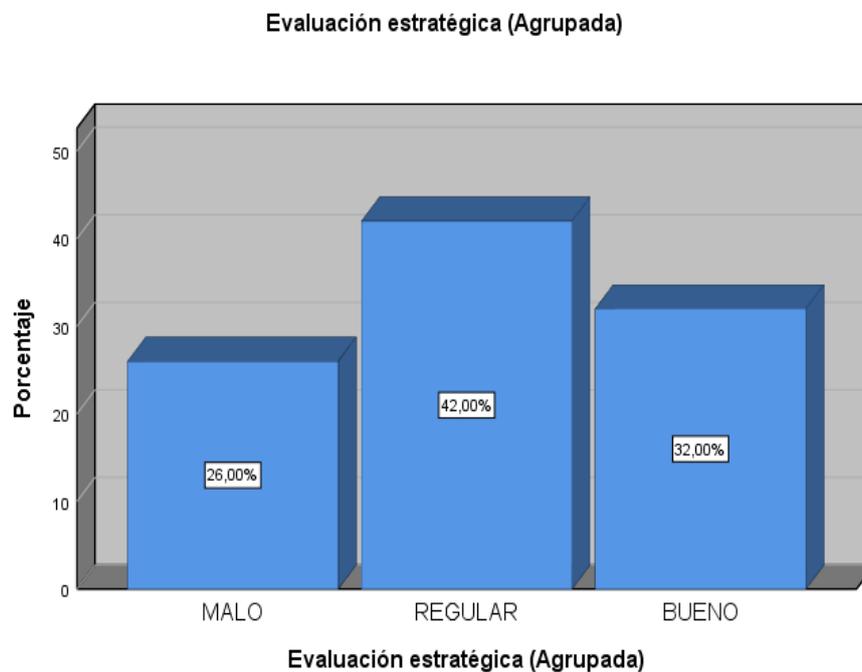
Interpretación: Se observa que el 42% de los trabajadores tiene un nivel “Bueno”, 34% nivel “Malo” y 24% nivel “Regular”, en cuanto a la implementación estratégica. Esto permite comprender que los trabajadores comprenden el desarrollo de la estrategia, sin embargo no todos entienden que deben seguir, también se observa un grupo comprende de manera regular.

Dimensión: Evaluación estratégica

Tabla 16 Evaluación estratégica (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	13	26,0	26,0	26,0
	REGULAR	21	42,0	42,0	68,0
	BUENO	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 4 - Evaluación estratégica (Agrupada)



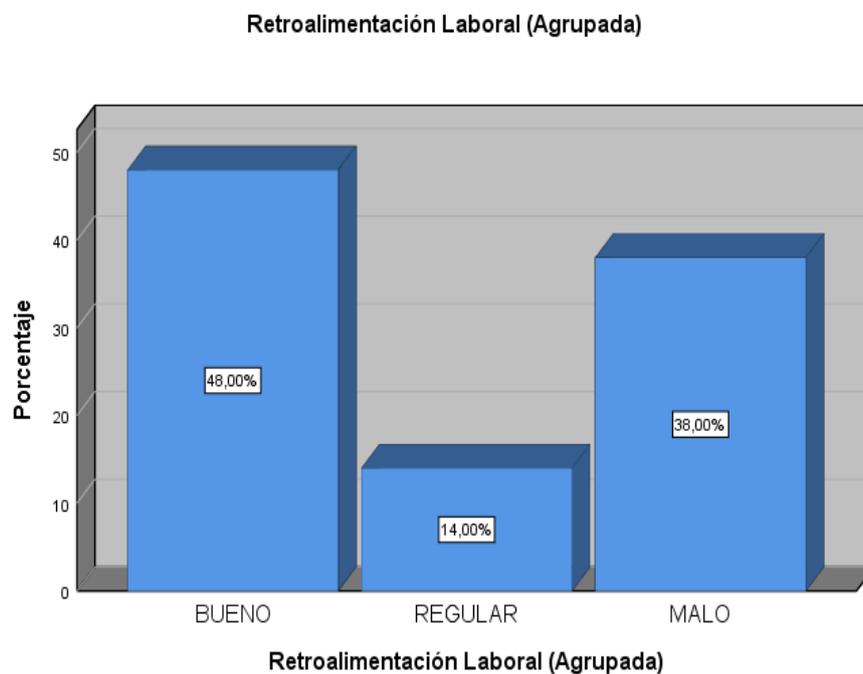
Interpretación: Se observa que el 42% de los trabajadores tiene un nivel “Regular”, 32% nivel “Bueno” y 26% nivel “Malo”, en cuanto a la evaluación estratégica. Esto permite comprender que los trabajadores perciben regularmente el desarrollo de la estrategia, sin embargo, también se observa que hay trabajadores que se integran al plan estratégico de la organización y la comprenden, también pone en evidencia que hay un porcentaje que no percibe la estrategia.

Variable: Retroalimentación laboral

Tabla 17 Retroalimentación Laboral (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	24	48,0	48,0	48,0
	REGULAR	7	14,0	14,0	62,0
	MALO	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 5 - Retroalimentación Laboral (Agrupada)



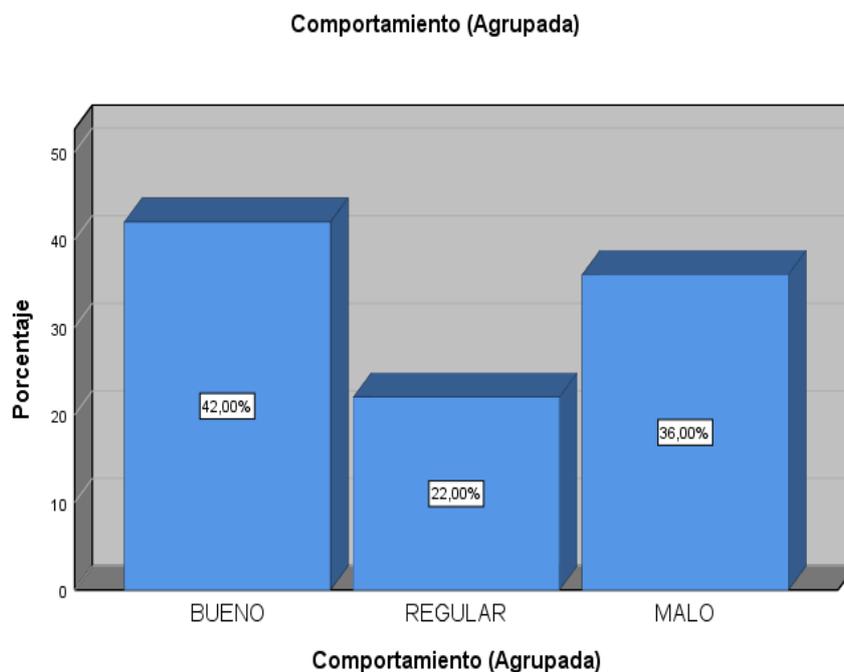
Interpretación: Se observa que el 48% de los trabajadores tiene un nivel “Bueno”, 38% nivel “Malo” y 14% nivel “Regular”, en cuanto a la retroalimentación laboral. Esto permite comprender que los trabajadores están captando las capacitaciones realizadas por las jefaturas, también se observa que existe un porcentaje significativo el cual evidencia la carencia que existe en ellos; así como también hay un grupo que evidencia que aún falta trabajar en retroalimentación.

Dimensión: Comportamiento

Tabla 18 Comportamiento (Agrupada)

		Comportamiento (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	21	42,0	42,0	42,0
	REGULAR	11	22,0	22,0	64,0
	MALO	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 6 - Comportamiento (Agrupada)



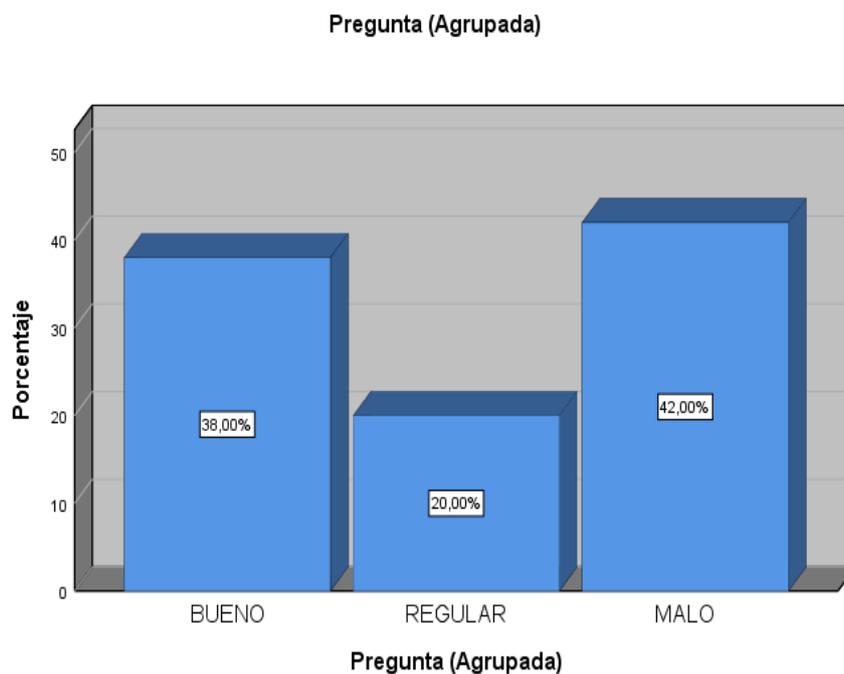
Interpretación: Se observa que el 42% de los trabajadores tiene un nivel “Bueno”, 36% nivel “Malo” y 22% nivel “Regular”, en cuanto a comportamiento. Esto permite comprender que los trabajadores están captando la retroalimentación, está siendo percibido en el comportamiento, también en gran parte, se observa carencia en el trabajador, por otro lado, se observa que aún falta desarrollar ya que se evidencia de forma regular que el trabajador logra captar.

Dimensión: Pregunta

Tabla 19 Pregunta(Agrupada)

		Pregunta (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	19	38,0	38,0	38,0
	REGULAR	10	20,0	20,0	58,0
	MALO	21	42,0	42,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 7 - Pregunta(Agrupada)



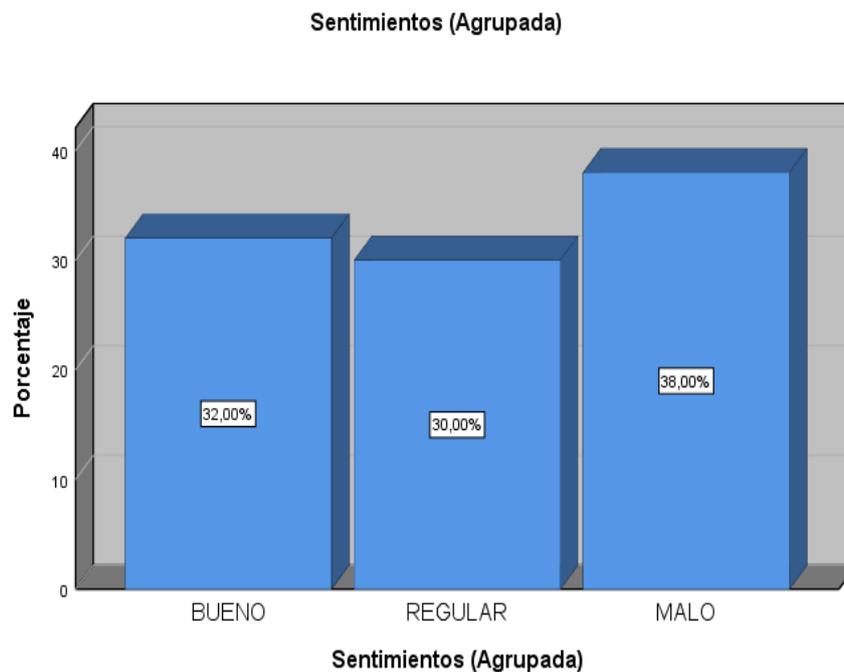
Interpretación: Se observa que el 42% de los trabajadores tiene un nivel “Malo”, 38% nivel “Bueno” y 20% nivel “Regular”, en cuanto a pregunta. Esto permite comprender que los trabajadores tienen falencias en retroalimentación en cuanto a pregunta, no está captando con exactitud la información proporcionada, también se observa que hay trabajadores que logran interiorizar las capacitaciones y logran realizar preguntas; así como también hay trabajadores que tienen dudas y que es necesario la orientación para que se logren resultados.

Dimensión: Sentimientos

Tabla 20 Sentimientos (Agrupada)

		Sentimientos (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	16	32,0	32,0	32,0
	REGULAR	15	30,0	30,0	62,0
	MALO	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 8 - Sentimientos (Agrupada)



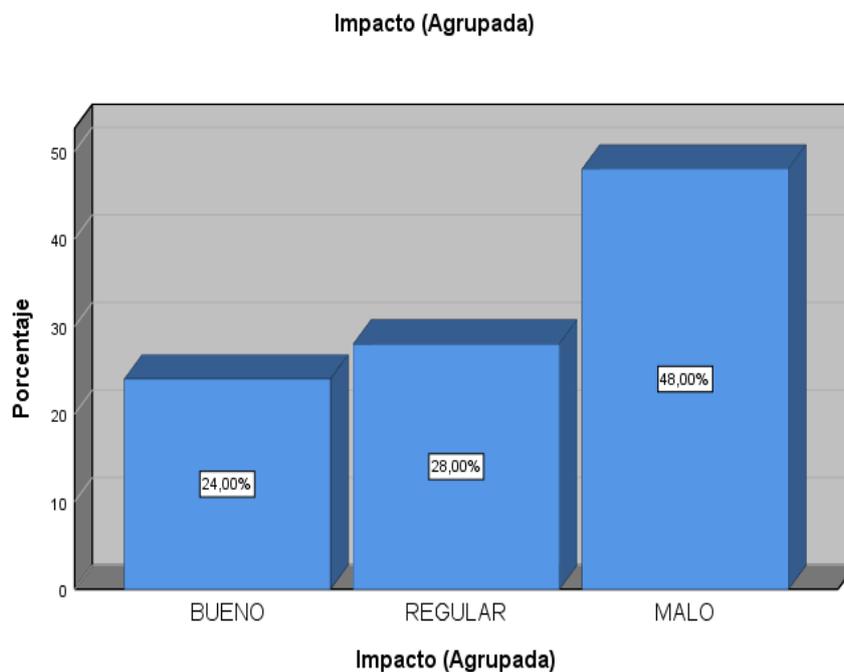
Interpretación: Se observa que el 38% de los trabajadores tiene un nivel “Malo”, 32% nivel “Bueno” y 30% nivel “Regular”, en cuanto a sentimientos. Esto permite comprender que en el trabajador existe falencia en retroalimentación relacionado con sentimientos, no están guiando correctamente, pero también se observa que logra resultados positivos, logran la captación del trabajador, también se observa que existe trabajadores en la cual capta de manera regular que se tiene que trabajar para lograr el objetivo.

Dimensión: Impacto

Tabla 21 Impacto (Agrupada)

		Impacto (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	12	24,0	24,0	24,0
	REGULAR	14	28,0	28,0	52,0
	MALO	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 9 - Impacto (Agrupada)



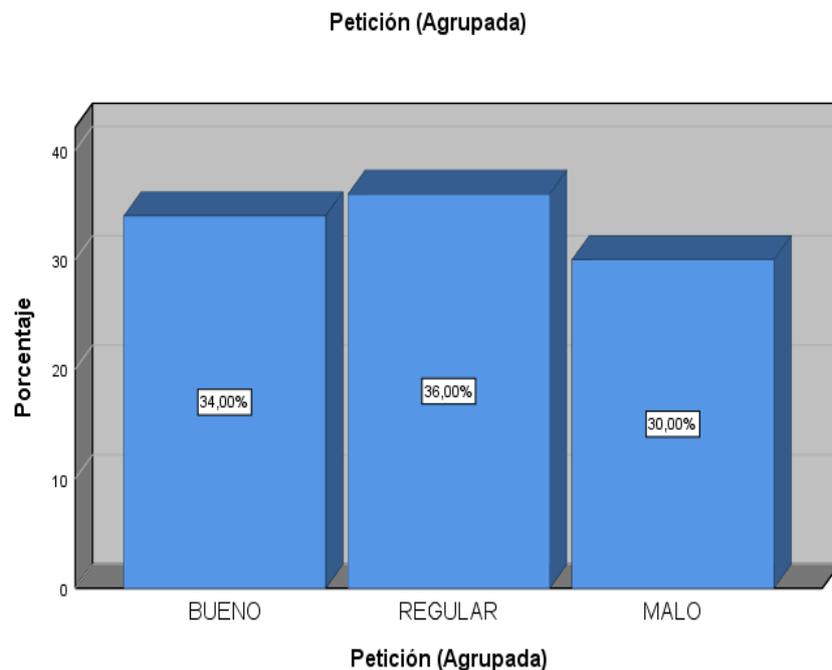
Interpretación: Se observa que el 48% de los trabajadores tiene un nivel “Malo”, 28% nivel “Regular” y 24% nivel “Bueno”, en cuanto a impacto. Esto permite comprender que existe carencia de retroalimentación en cuanto a impacto, ya que no se están identificando y comunicando para que el trabajador tome conciencia de sus actos, también están captando de manera regular en lo que se tiene que mejorar, también existe un porcentaje el cual interioriza de manera favorable la información y actúa de acuerdo a ello con responsabilidad.

Dimensión: Petición

Tabla 22 Petición (Agrupada)

		Petición (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	17	34,0	34,0	34,0
	REGULAR	18	36,0	36,0	70,0
	MALO	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 10 – Petición (Agrupada)



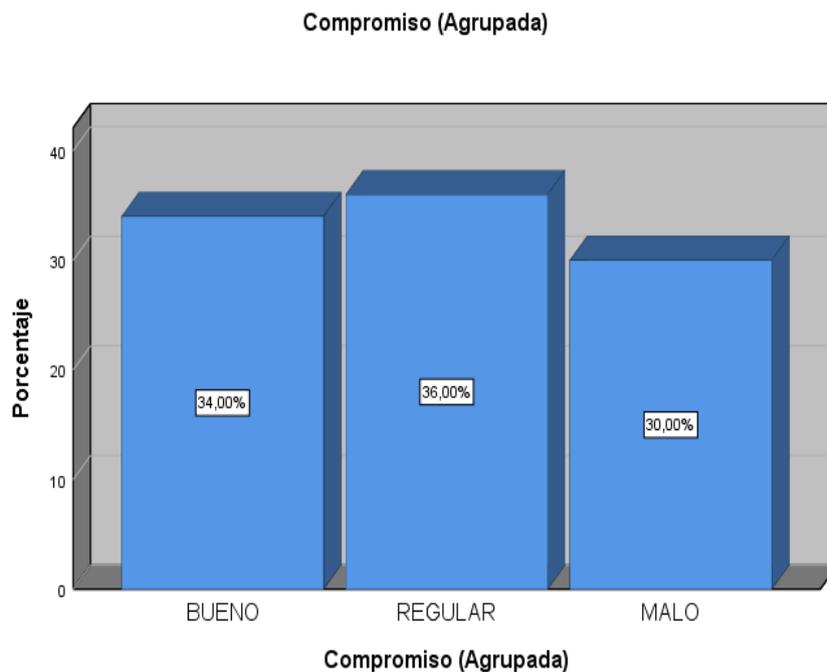
Interpretación: Se observa que el 36% de los trabajadores tiene un nivel “Regular”, 34% nivel “Bueno” y 30% nivel “Malo”, en cuanto a petición. Esto permite comprender que los trabajadores están captando regularmente la información en cuanto a petición, existe timidez a expresar su opinión para posibles mejoras, también se observa hay trabajadores que captan favorablemente y realizan las sugerencias adecuadamente; pero también se observa un elevado porcentaje que no están captando la retroalimentación, así como también no se expresan.

Dimensión: Compromiso

Tabla 23 Compromiso (Agrupada)

		Compromiso (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	17	34,0	34,0	34,0
	REGULAR	18	36,0	36,0	70,0
	MALO	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 11 Compromiso (Agrupada)



Interpretación: Se observa que el 36% de los trabajadores tiene un nivel “Regular”, 34% nivel “Bueno” y 30% nivel “Malo”, en cuanto a compromiso. Esto permite comprender que los trabajadores están captando regularmente la retroalimentación en cuanto a compromiso ya que se están comprometiendo de manera regular en modificar su conducta; también se observa un porcentaje significativo que es bueno y aceptan el cambio, pero también existen trabajadores que no interiorizan la retroalimentación y no generan compromiso con el cambio.

Anexo 14: Análisis descriptivo de los ítems del instrumento

Gestión estratégica

Pregunta 1

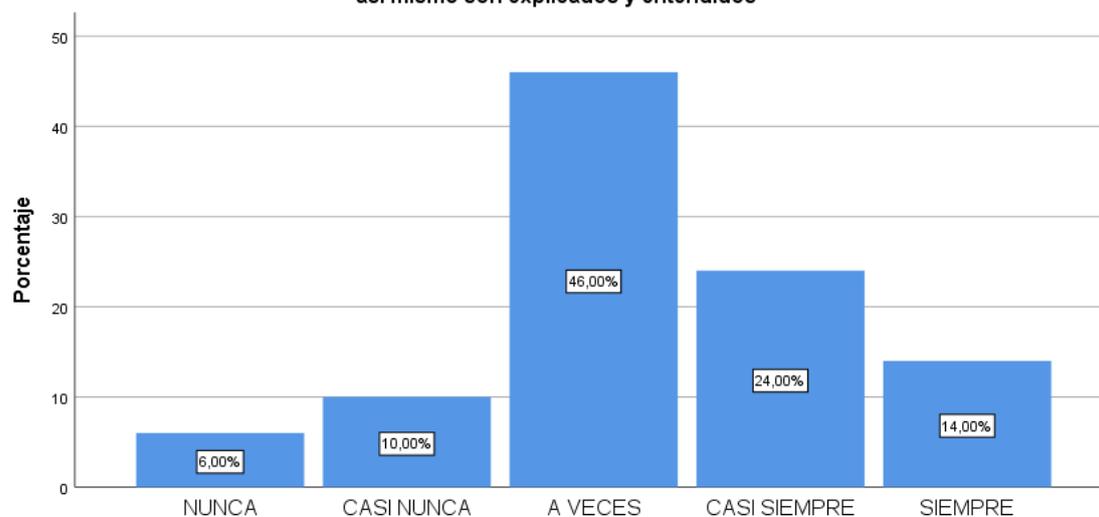
Tabla 24 – Pregunta 1

Los análisis presentados por la gerencia son adecuados para el diagnóstico estratégico de la organización, así mismo son explicados y entendidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	6,0	6,0	6,0
	CASI NUNCA	5	10,0	10,0	16,0
	A VECES	23	46,0	46,0	62,0
	CASI SIEMPRE	12	24,0	24,0	86,0
	SIEMPRE	7	14,0	14,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Figura 12 – Pregunta 1

Los análisis presentados por la gerencia son adecuados para el diagnóstico estratégico de la organización, así mismo son explicados y entendidos



Los análisis presentados por la gerencia son adecuados para el diagnóstico estratégico de la organización, así mismo son explicados y entendidos

Interpretación: Ante la pregunta, los trabajadores de la empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas respondieron en la opción a veces 46%, casi siempre 24%, siempre 14%, casi nunca 6%, nunca 6%. Por ende, **a veces** los análisis presentados por la gerencia son adecuados para el diagnóstico estratégico de la organización, así mismo son explicados y entendidos.

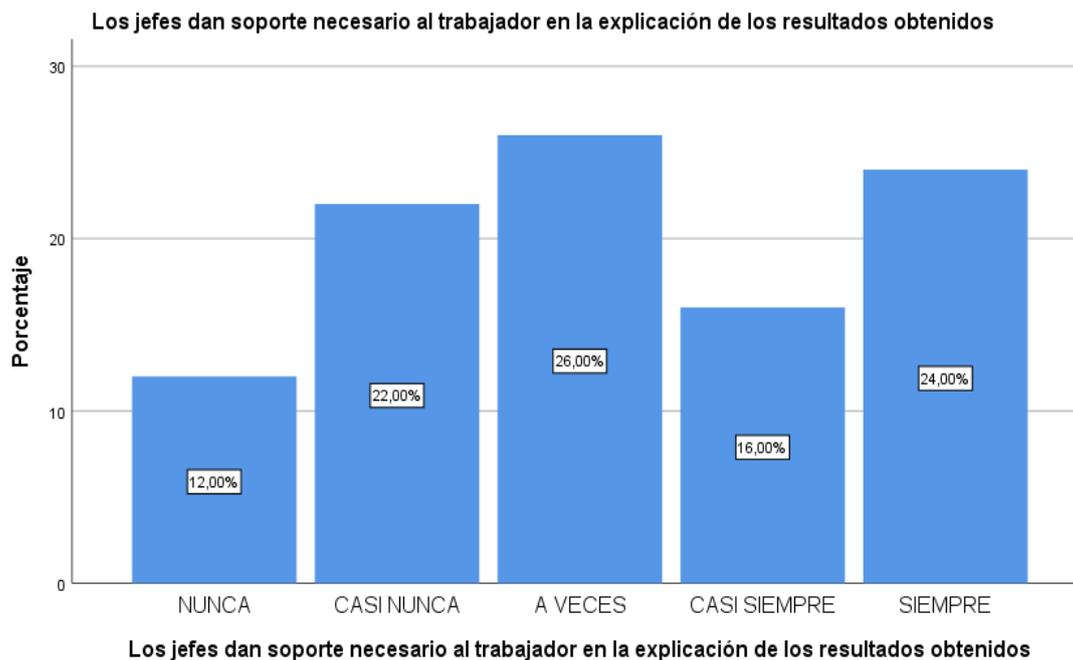
Pregunta 2

Tabla 25 – Pregunta 2

Los jefes dan soporte necesario al trabajador en la explicación de los resultados obtenidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	12,0	12,0	12,0
	CASI NUNCA	11	22,0	22,0	34,0
	A VECES	13	26,0	26,0	60,0
	CASI SIEMPRE	8	16,0	16,0	76,0
	SIEMPRE	12	24,0	24,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Figura 13 – Pregunta 2



Interpretación: Ante la pregunta, los trabajadores de la empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas respondieron en la opción a veces 26%, siempre 24%, casi nunca 22%, casi siempre 16%, nunca 12%. Por ende, **a veces** los jefes dan soporte necesario al trabajador en la explicación de los resultados obtenidos.

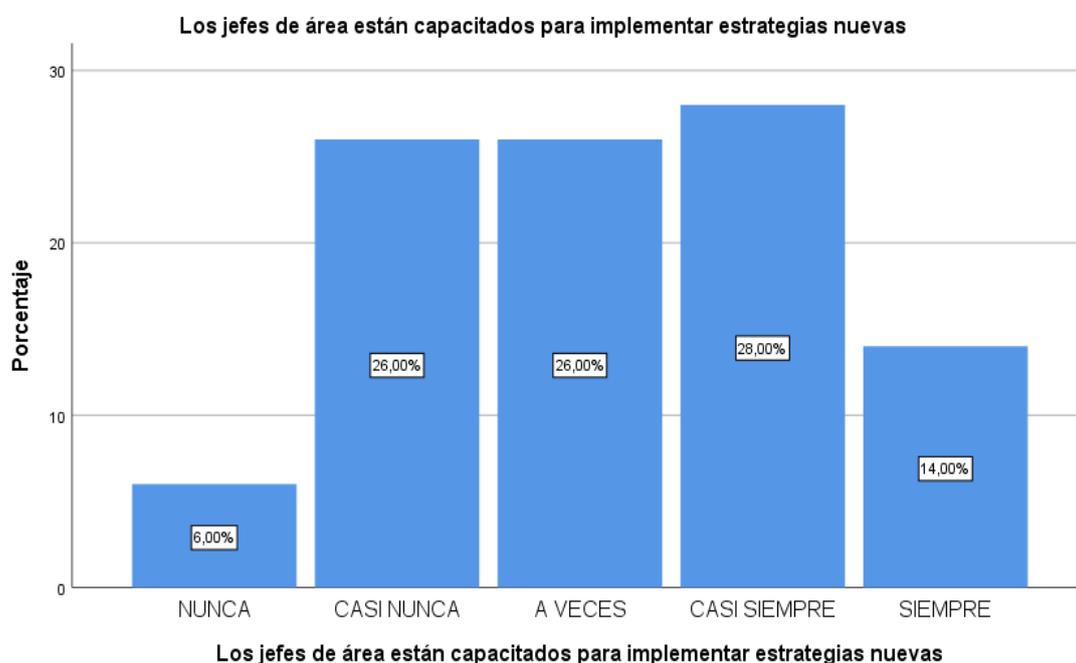
Pregunta 3

Tabla 26 – Pregunta 3

Los jefes de área están capacitados para implementar estrategias nuevas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	6,0	6,0	6,0
	CASI NUNCA	13	26,0	26,0	32,0
	A VECES	13	26,0	26,0	58,0
	CASI SIEMPRE	14	28,0	28,0	86,0
	SIEMPRE	7	14,0	14,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Figura 14 – Pregunta 3



Interpretación: Ante la pregunta, los trabajadores de la empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas respondieron en la opción a casi siempre 28%, a veces 26%, casi nunca 26%, siempre 14%, nunca 6%. Por ende, **casi siempre** los jefes de área están capacitados para implementar estrategias nuevas.

Pregunta 4

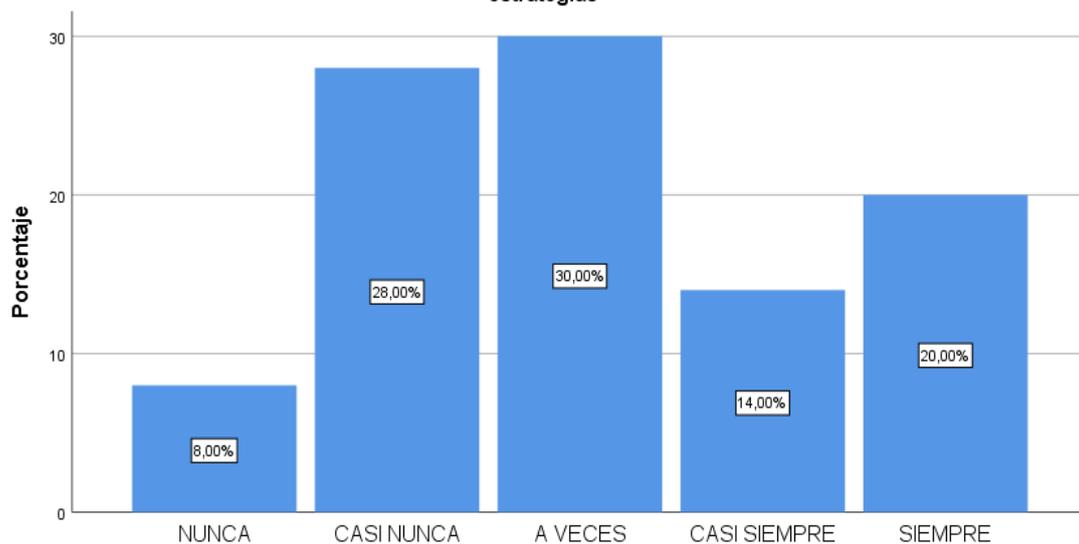
Tabla 27 -Pregunta 4

La motivación es una constante en cada área, promueve que los colaboradores mejoren e implementen sus estrategias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	8,0	8,0	8,0
	CASI NUNCA	14	28,0	28,0	36,0
	A VECES	15	30,0	30,0	66,0
	CASI SIEMPRE	7	14,0	14,0	80,0
	SIEMPRE	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 15 – Pregunta 4

La motivación es una constante en cada área, promueve que los colaboradores mejoren e implementen sus estrategias



La motivación es una constante en cada área, promueve que los colaboradores mejoren e implementen sus estrategias

Interpretación: Ante la pregunta, los trabajadores de la empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas respondieron en la opción a veces 30%, a casi nunca 28%, siempre 20%, casi siempre 14%, nunca 8%. Por ende, **a veces** la motivación es una constante en cada área, promueve que los colaboradores mejoren e implementen sus estrategias.

Pregunta 5

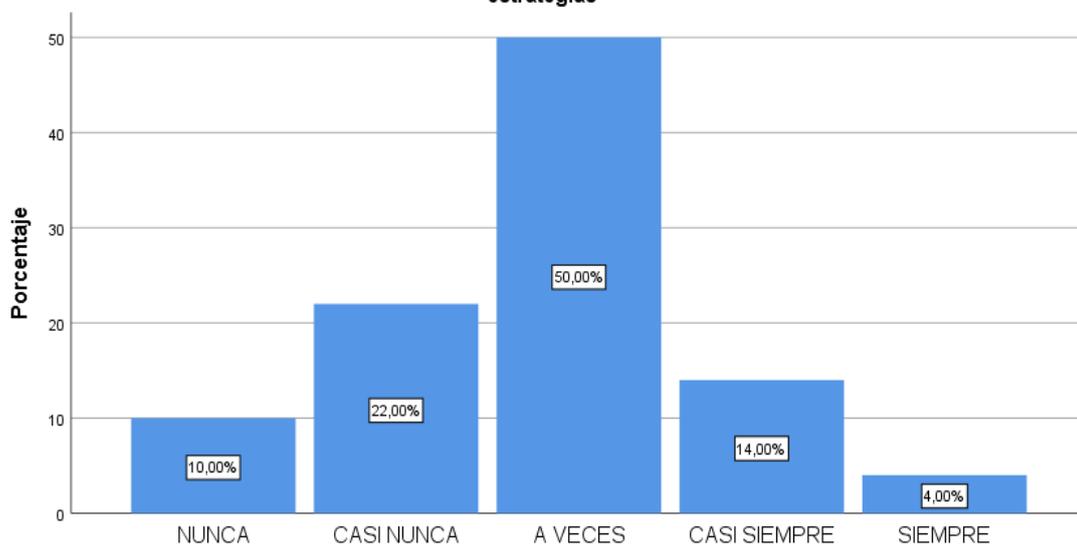
Tabla 28 – Pregunta 5

El área de recursos humanos gestiona capacitaciones pertinentes para la implementación o innovación de estrategias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	10,0	10,0	10,0
	CASI NUNCA	11	22,0	22,0	32,0
	A VECES	25	50,0	50,0	82,0
	CASI SIEMPRE	7	14,0	14,0	96,0
	SIEMPRE	2	4,0	4,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Figura 16 – Pregunta 5

El área de recursos humanos gestiona capacitaciones pertinentes para la implementación o innovación de estrategias



El área de recursos humanos gestiona capacitaciones pertinentes para la implementación o innovación de estrategias

Interpretación: Ante la pregunta, los trabajadores de la empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas respondieron en la opción a veces 50%, a casi nunca 22%, casi siempre 14%, nunca 10%, siempre 4%. Por ende, **a veces** el área de recursos humanos gestiona capacitaciones pertinentes para la implementación o innovación de estrategias.

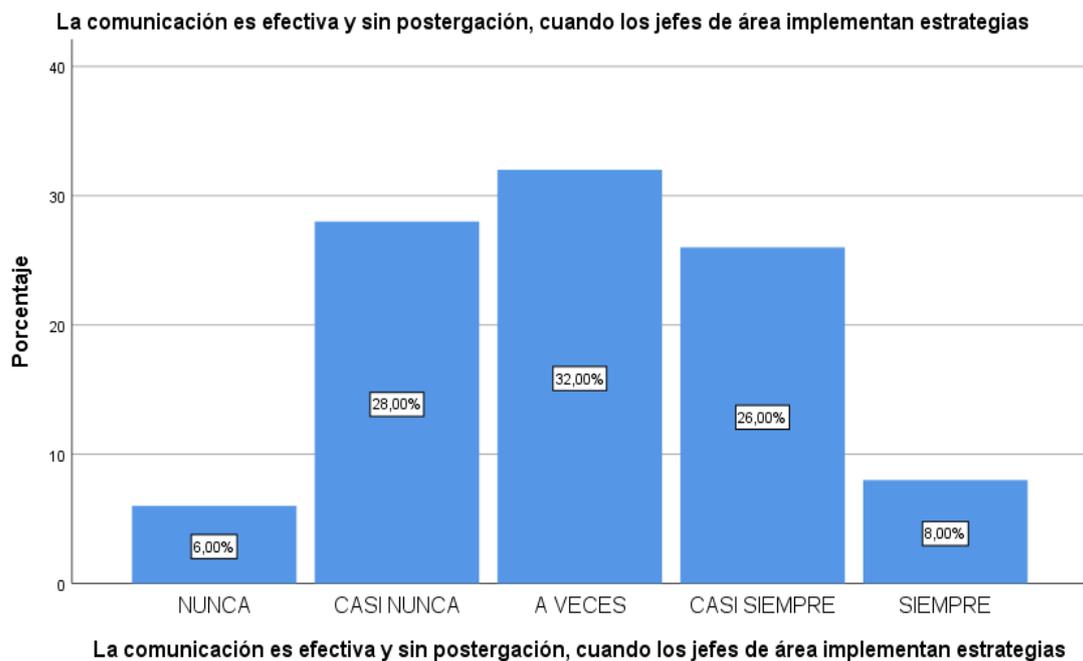
Pregunta 6

Tabla 29 – Pregunta 6

La comunicación es efectiva y sin postergación, cuando los jefes de área implementan estrategias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	6,0	6,0	6,0
	CASI NUNCA	14	28,0	28,0	34,0
	A VECES	16	32,0	32,0	66,0
	CASI SIEMPRE	13	26,0	26,0	92,0
	SIEMPRE	4	8,0	8,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Figura 17 – Pregunta 6



Interpretación: Ante la pregunta, los trabajadores de la empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas respondieron en la opción a veces 32%, a casi nunca 28%, casi siempre 26%, siempre 8%, nunca 6%. Por ende, **a veces** la comunicación es efectiva y sin postergación, cuando los jefes de área implementan estrategias.

Pregunta 7

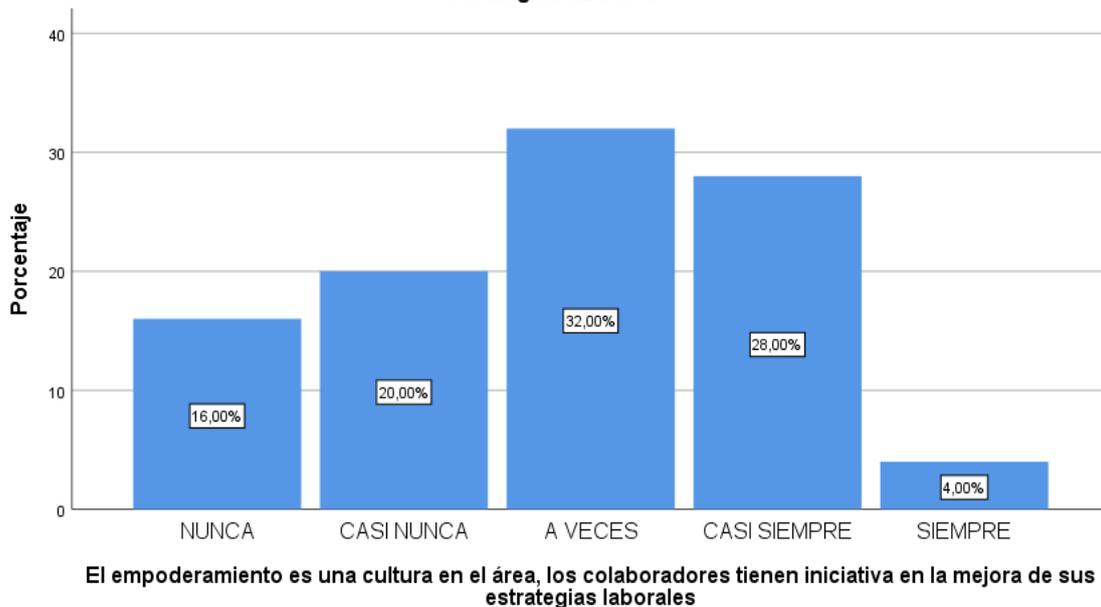
Tabla 30 – Pregunta 7

El empoderamiento es una cultura en el área, los colaboradores tienen iniciativa en la mejora de sus estrategias laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	16,0	16,0	16,0
	CASI NUNCA	10	20,0	20,0	36,0
	A VECES	16	32,0	32,0	68,0
	CASI SIEMPRE	14	28,0	28,0	96,0
	SIEMPRE	2	4,0	4,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Figura 18 – Pregunta 7

El empoderamiento es una cultura en el área, los colaboradores tienen iniciativa en la mejora de sus estrategias laborales



Interpretación: Ante la pregunta, los trabajadores de la empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas respondieron en la opción a veces 32%, a casi siempre 28%, casi nunca 20%, nunca 16%, siempre 4%. Por ende, **a veces** el empoderamiento es una cultura en el área, los colaboradores tienen iniciativa en la mejora de sus estrategias laborales.

Pregunta 8

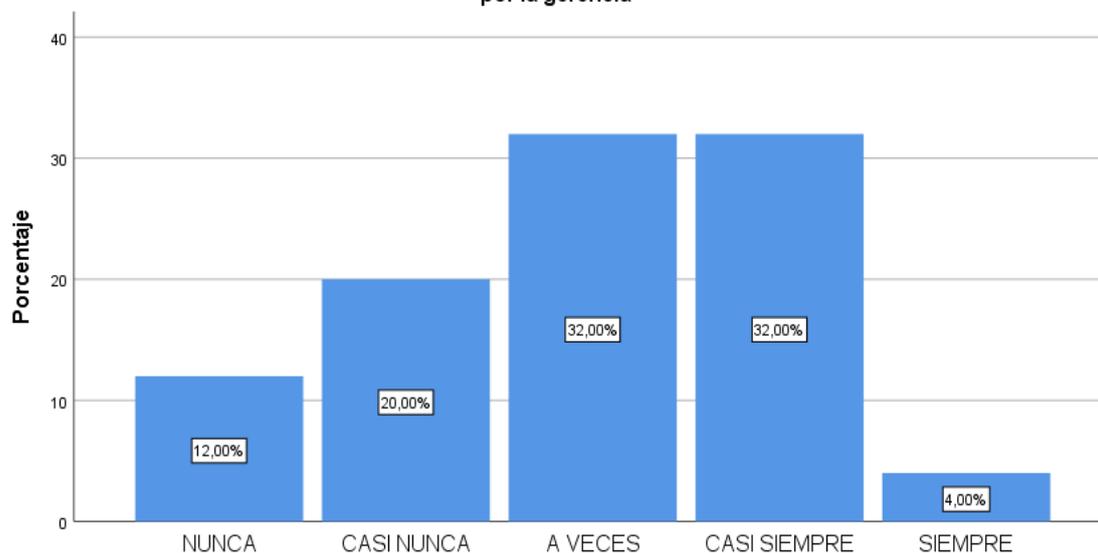
Tabla 31 – Pregunta 8

La estructura organizacional de la empresa facilita los procesos y desenlaces de las estrategias comunicadas por la gerencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	12,0	12,0	12,0
	CASI NUNCA	10	20,0	20,0	32,0
	A VECES	16	32,0	32,0	64,0
	CASI SIEMPRE	16	32,0	32,0	96,0
	SIEMPRE	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 19 – Pregunta 8

La estructura organizacional de la empresa facilita los procesos y desenlaces de las estrategias comunicadas por la gerencia



La estructura organizacional de la empresa facilita los procesos y desenlaces de las estrategias comunicadas por la gerencia

Interpretación: Ante la pregunta, los trabajadores de la empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas respondieron en la opción a veces 32%, a casi siempre 32%, casi nunca 20%, nunca 12%, siempre 4%. Por ende, **a veces** la estructura organizacional de la empresa facilita los procesos y desenlaces de las estrategias comunicadas por la gerencia; así como también **casi siempre** la estructura organizacional de la empresa facilita los procesos y desenlaces de las estrategias comunicadas por la gerencia

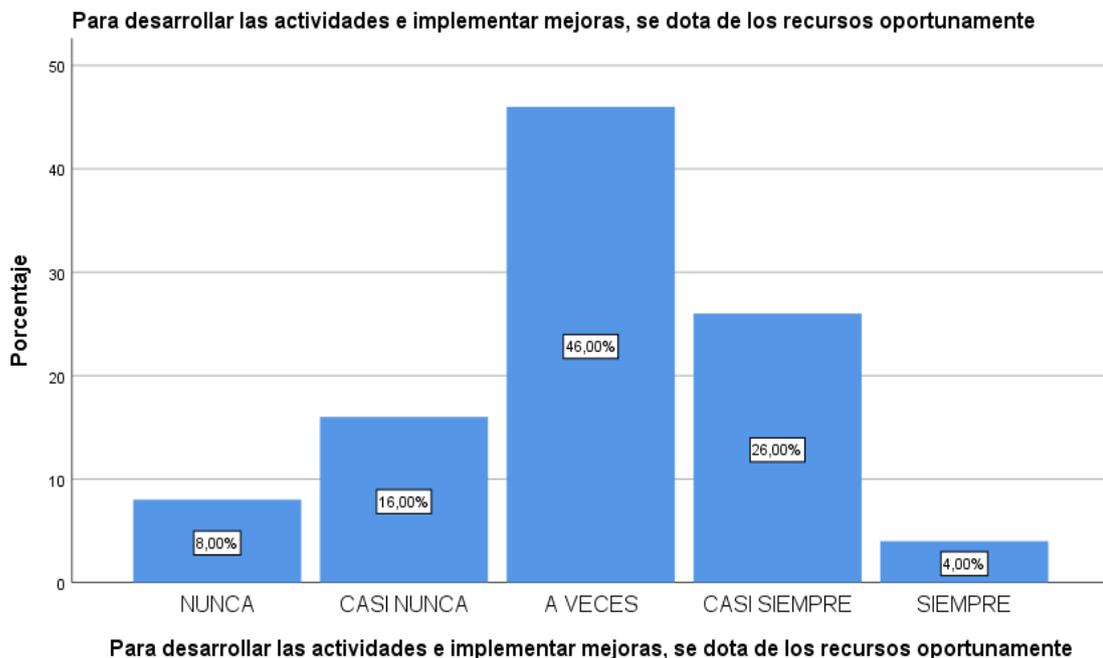
Pregunta 9

Tabla 32 - Pregunta 9

Para desarrollar las actividades e implementar mejoras, se dota de los recursos oportunamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	8,0	8,0	8,0
	CASI NUNCA	8	16,0	16,0	24,0
	A VECES	23	46,0	46,0	70,0
	CASI SIEMPRE	13	26,0	26,0	96,0
	SIEMPRE	2	4,0	4,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Figura 20 – Pregunta 9



Interpretación: Ante la pregunta, los trabajadores de la empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas respondieron en la opción a veces 46%, a casi siempre 26%, casi nunca 16%, nunca 8%, siempre 4%. Por ende, **a veces** para desarrollar las actividades e implementar mejoras, se dota de los recursos oportunamente.

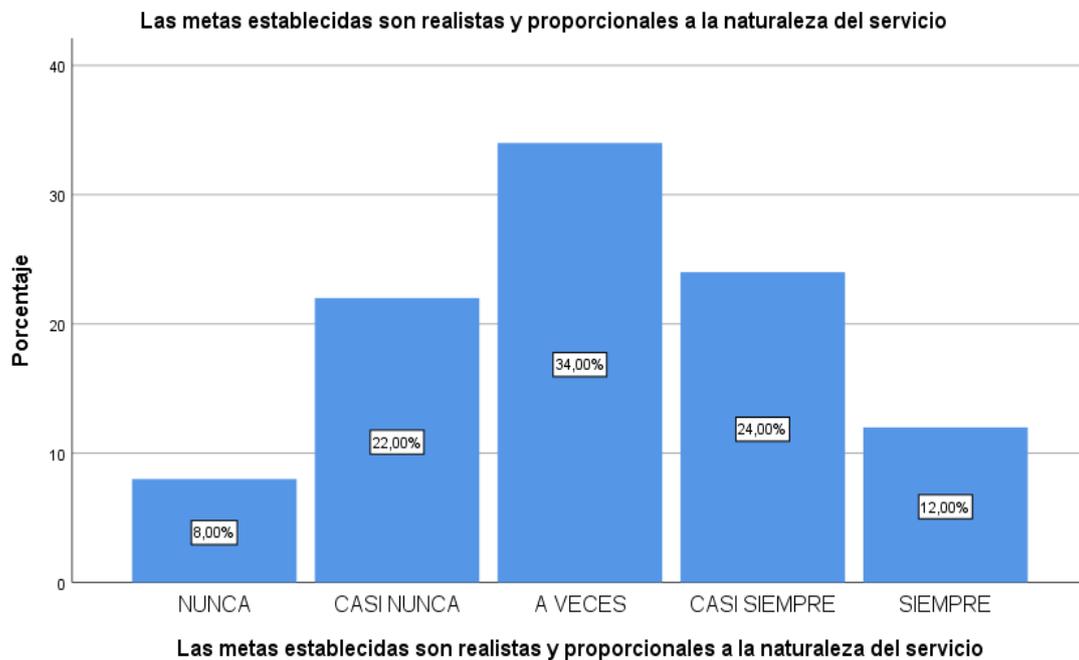
Pregunta 10

Tabla 33 – Pregunta 10

Las metas establecidas son realistas y proporcionales a la naturaleza del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	8,0	8,0	8,0
	CASI NUNCA	11	22,0	22,0	30,0
	A VECES	17	34,0	34,0	64,0
	CASI SIEMPRE	12	24,0	24,0	88,0
	SIEMPRE	6	12,0	12,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Figura 21 – Pregunta 10



Interpretación: Ante la pregunta, los trabajadores de la empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas respondieron en la opción a veces 34%, a casi siempre 24%, casi nunca 22%, siempre 12%, nunca 8%. Por ende, **a veces** las metas establecidas son realistas y proporcionales a la naturaleza del servicio.

Pregunta 11

Tabla 34 – Pregunta 11

Los niveles de venta son evaluados con disciplina y transparencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	12,0	12,0	12,0
	CASI NUNCA	13	26,0	26,0	38,0
	A VECES	9	18,0	18,0	56,0
	CASI SIEMPRE	16	32,0	32,0	88,0
	SIEMPRE	6	12,0	12,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Figura 22 – Pregunta 11



Interpretación: Ante la pregunta, los trabajadores de la empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas respondieron en la opción a casi siempre 32%, a casi nunca 26%, a veces 18%, siempre 12%, nunca 12%. Por ende, **casi siempre** los niveles de venta son evaluados con disciplina y transparencia.

Pregunta 12

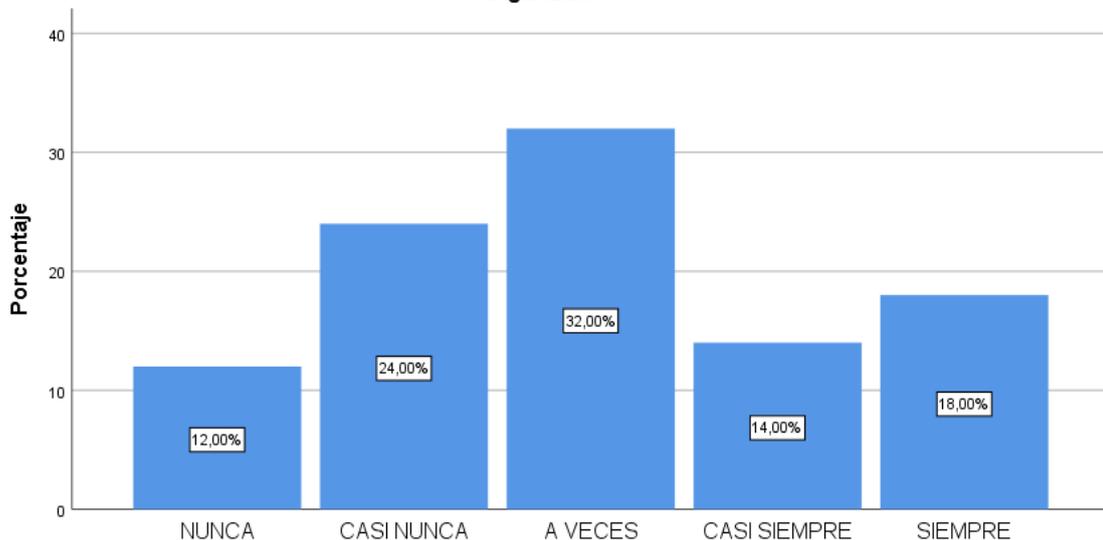
Tabla 35 – Pregunta 12

Se ejerce medición en su puesto de trabajo y las observaciones encontradas son reforzados por la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	12,0	12,0	12,0
	CASI NUNCA	12	24,0	24,0	36,0
	A VECES	16	32,0	32,0	68,0
	CASI SIEMPRE	7	14,0	14,0	82,0
	SIEMPRE	9	18,0	18,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Figura 23 – Pregunta 12

Se ejerce medición en su puesto de trabajo y las observaciones encontradas son reforzados por la organización



Se ejerce medición en su puesto de trabajo y las observaciones encontradas son reforzados por la organización

Interpretación: Ante la pregunta, los trabajadores de la empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas respondieron en la opción **a veces** 32%, a casi nunca 24%, siempre 18%, casi siempre 14%, nunca 12%. Por ende, a veces se ejerce medición en su puesto de trabajo y las observaciones encontradas son reforzados por la organización.

Pregunta 13

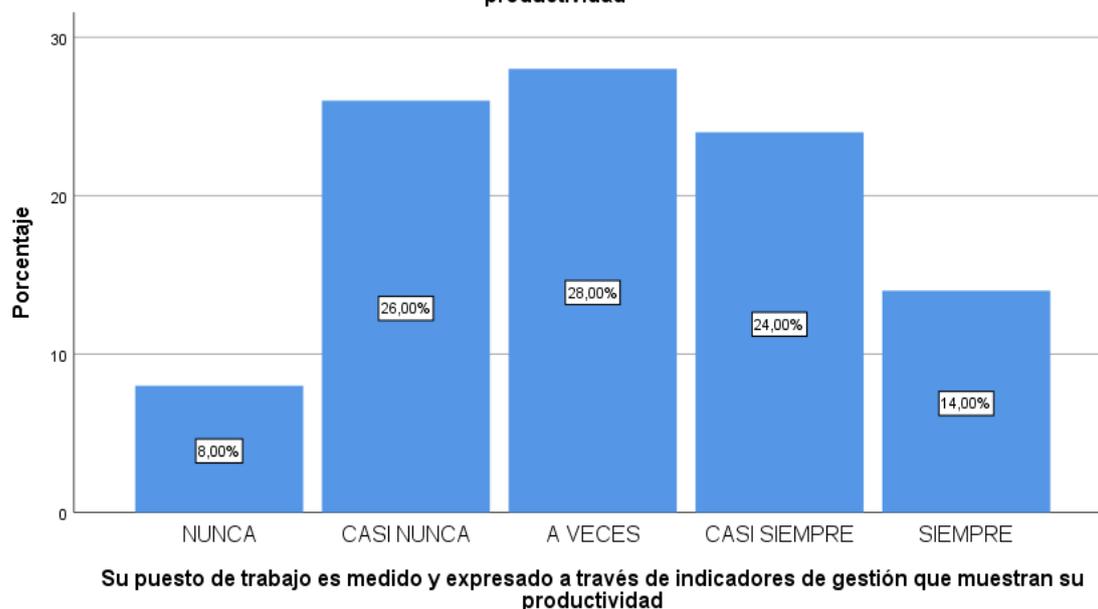
Tabla 36 – Pregunta 13

Su puesto de trabajo es medido y expresado a través de indicadores de gestión que muestran su productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	8,0	8,0	8,0
	CASI NUNCA	13	26,0	26,0	34,0
	A VECES	14	28,0	28,0	62,0
	CASI SIEMPRE	12	24,0	24,0	86,0
	SIEMPRE	7	14,0	14,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Figura 24 – Pregunta 13

Su puesto de trabajo es medido y expresado a través de indicadores de gestión que muestran su productividad



Interpretación: Ante la pregunta, los trabajadores de la empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas respondieron en la opción a veces 28%, a casi nunca 26%, casi siempre 24%, siempre 14%, nunca 8%. Por ende, **a veces** su puesto de trabajo es medido y expresado a través de indicadores de gestión que muestran su productividad.

Pregunta 14

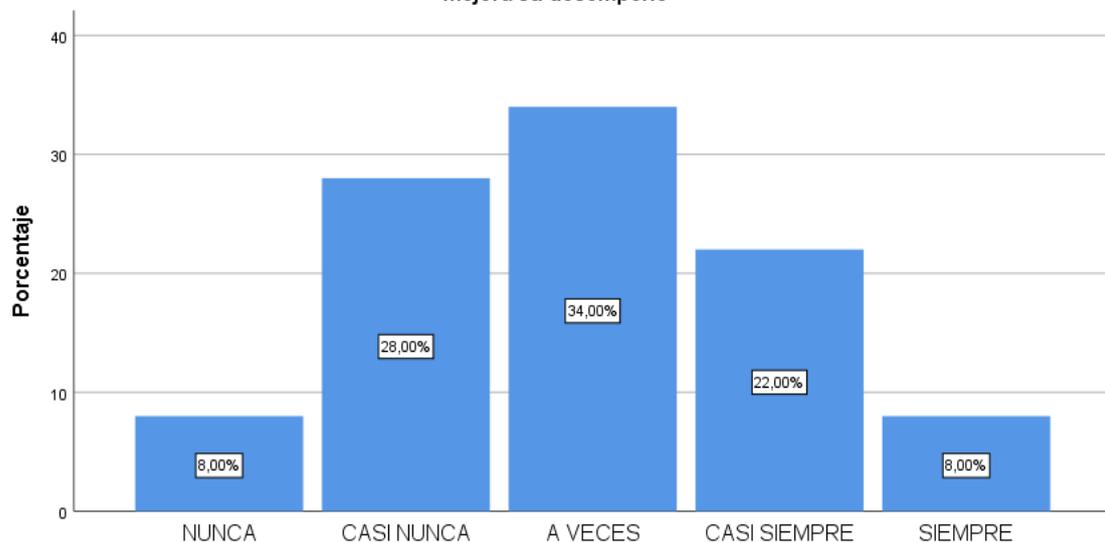
Tabla 37 – Pregunta 14

Se evalúa continuamente el rendimiento laboral, y es potenciado oportunamente con capacitaciones que mejora su desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	8,0	8,0	8,0
	CASI NUNCA	14	28,0	28,0	36,0
	A VECES	17	34,0	34,0	70,0
	CASI SIEMPRE	11	22,0	22,0	92,0
	SIEMPRE	4	8,0	8,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Figura 25 – Pregunta 14

Se evalúa continuamente el rendimiento laboral, y es potenciado oportunamente con capacitaciones que mejora su desempeño



Se evalúa continuamente el rendimiento laboral, y es potenciado oportunamente con capacitaciones que mejora su desempeño

Interpretación: Ante la pregunta, los trabajadores de la empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas respondieron en la opción a veces 34%, a casi nunca 28%, casi siempre 22%, siempre 8%, nunca 8%. Por ende, **a veces** se evalúa continuamente el rendimiento laboral, y es potenciado oportunamente con capacitaciones que mejora su desempeño.

Pregunta 15

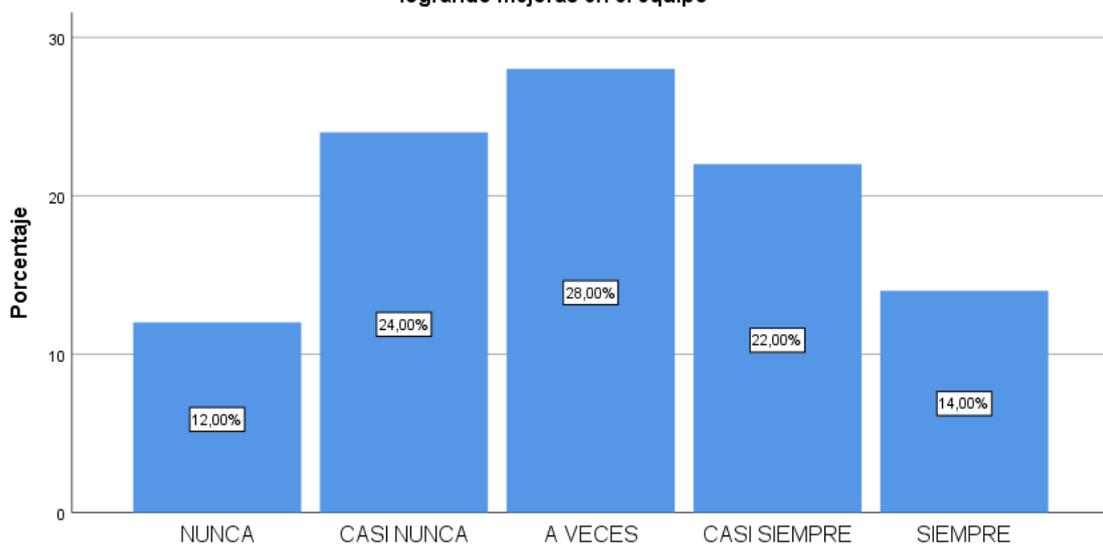
Tabla 38 – Pregunta 15

En la ejecución de tareas y activación de estrategias nuevas, se toma en cuenta la opinión del trabajador logrando mejoras en el equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	12,0	12,0	12,0
	CASI NUNCA	12	24,0	24,0	36,0
	A VECES	14	28,0	28,0	64,0
	CASI SIEMPRE	11	22,0	22,0	86,0
	SIEMPRE	7	14,0	14,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Figura 26 – Pregunta 15

En la ejecución de tareas y activación de estrategias nuevas, se toma en cuenta la opinión del trabajador logrando mejoras en el equipo



En la ejecución de tareas y activación de estrategias nuevas, se toma en cuenta la opinión del trabajador logrando mejoras en el equipo

Interpretación: Ante la pregunta, los trabajadores de la empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas respondieron en la opción a veces 28%, a casi nunca 24%, casi siempre 22%, siempre 14%, nunca 12%. Por ende, **a veces** en la ejecución de tareas y activación de estrategias nuevas, se toma en cuenta la opinión del trabajador logrando mejoras en el equipo.

Anexo 15: Análisis descriptivo de los ítems del instrumento

Retroalimentación laboral

Pregunta 16

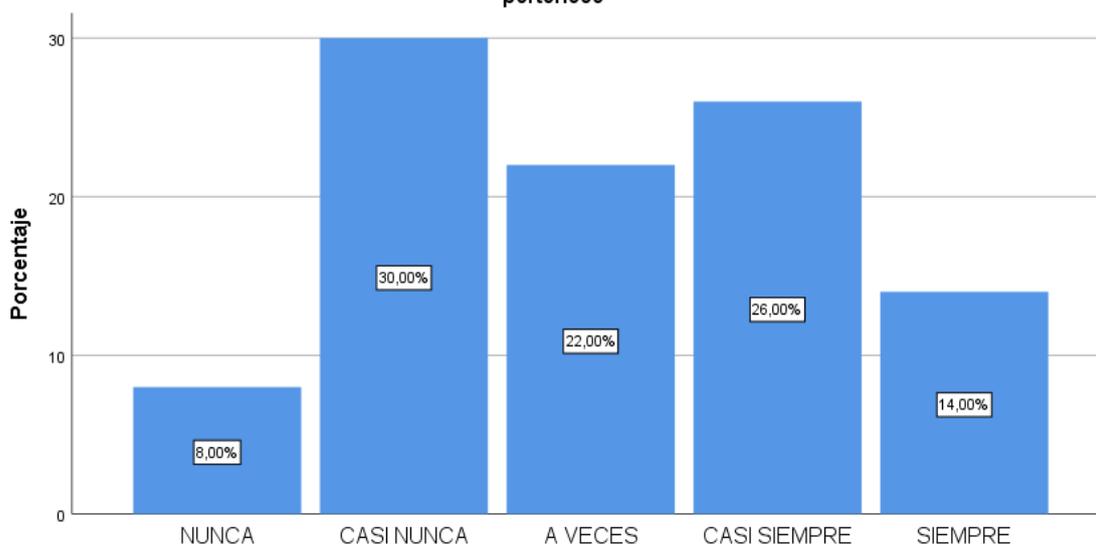
Tabla 39 - Pregunta 16

Cuando un colaborador evidencia mejora en sus estrategias, las replica o enseña en el equipo al que pertenece

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	8,0	8,0	8,0
	CASI NUNCA	15	30,0	30,0	38,0
	A VECES	11	22,0	22,0	60,0
	CASI SIEMPRE	13	26,0	26,0	86,0
	SIEMPRE	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 27 – Pregunta 16

Cuando un colaborador evidencia mejora en sus estrategias, las replica o enseña en el equipo al que pertenece



Cuando un colaborador evidencia mejora en sus estrategias, las replica o enseña en el equipo al que pertenece

Interpretación: Ante la pregunta, los trabajadores de la empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas respondieron en la opción a casi nunca 30%, a casi siempre 26%, a veces 22%, siempre 14%, nunca 8%. Por ende, casi nunca cuando un colaborador evidencia mejora en sus estrategias, las replica o enseña en el equipo al que pertenece.

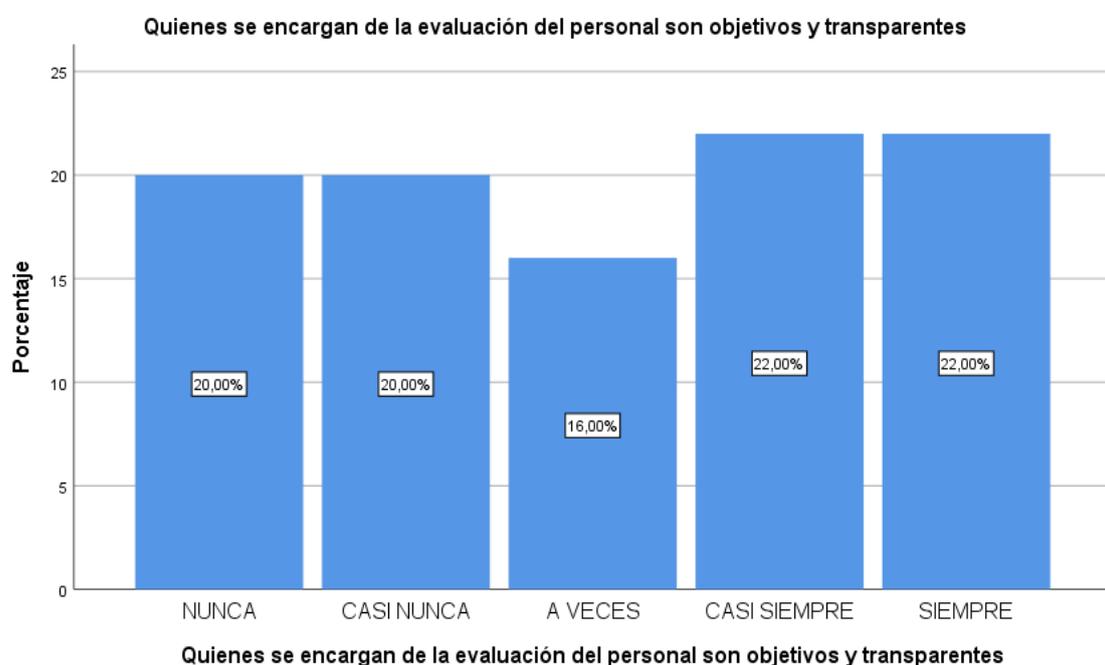
Pregunta 17

Tabla 40 – Pregunta 17

Quienes se encargan de la evaluación del personal son objetivos y transparentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	10	20,0	20,0	40,0
	A VECES	8	16,0	16,0	56,0
	CASI SIEMPRE	11	22,0	22,0	78,0
	SIEMPRE	11	22,0	22,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Figura 28 – Pregunta 17



Interpretación: Ante la pregunta, los trabajadores de la empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas respondieron en la opción a casi siempre 22%, a siempre 22%, a casi nunca 20%, nunca 20%, a veces 16%. Por ende, **siempre y casi siempre** quienes se encargan de la evaluación del personal son objetivos y transparentes.

Pregunta 18

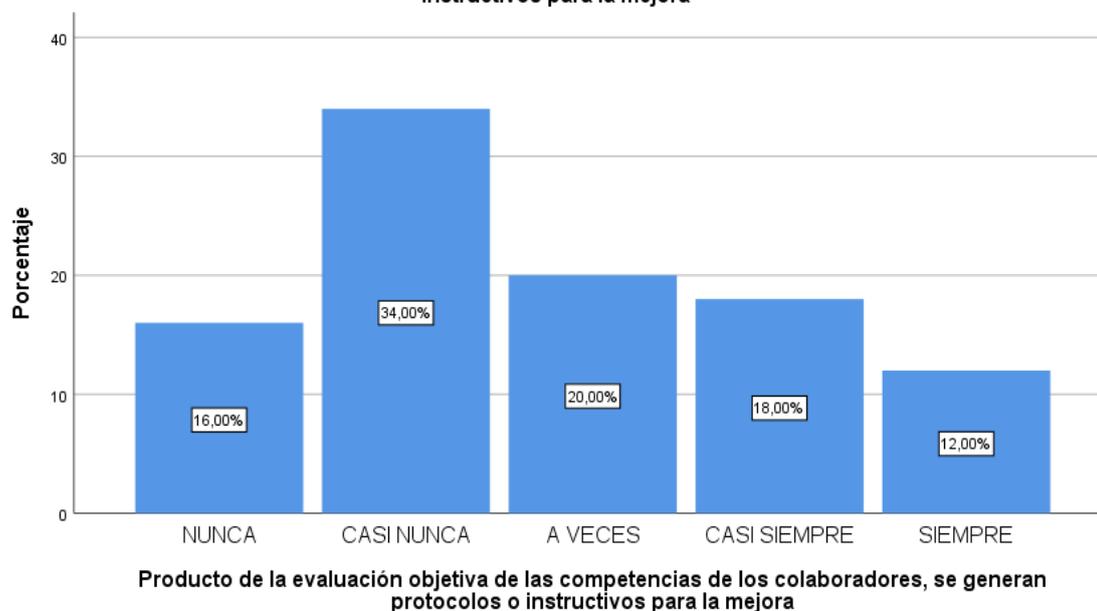
Tabla 41 – Pregunta 18

Producto de la evaluación objetiva de las competencias de los colaboradores, se generan protocolos o instructivos para la mejora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	16,0	16,0	16,0
	CASI NUNCA	17	34,0	34,0	50,0
	A VECES	10	20,0	20,0	70,0
	CASI SIEMPRE	9	18,0	18,0	88,0
	SIEMPRE	6	12,0	12,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Figura 29 – Pregunta 18

Producto de la evaluación objetiva de las competencias de los colaboradores, se generan protocolos o instructivos para la mejora



Interpretación: Ante la pregunta, los trabajadores de la empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas respondieron en la opción a casi nunca 34%, a veces 20%, casi siempre 18%, nunca 16%, siempre 12%. Por ende, **casi nunca** producto de la evaluación objetiva de las competencias de los colaboradores, se generan protocolos o instructivos para la mejora.

Pregunta 19

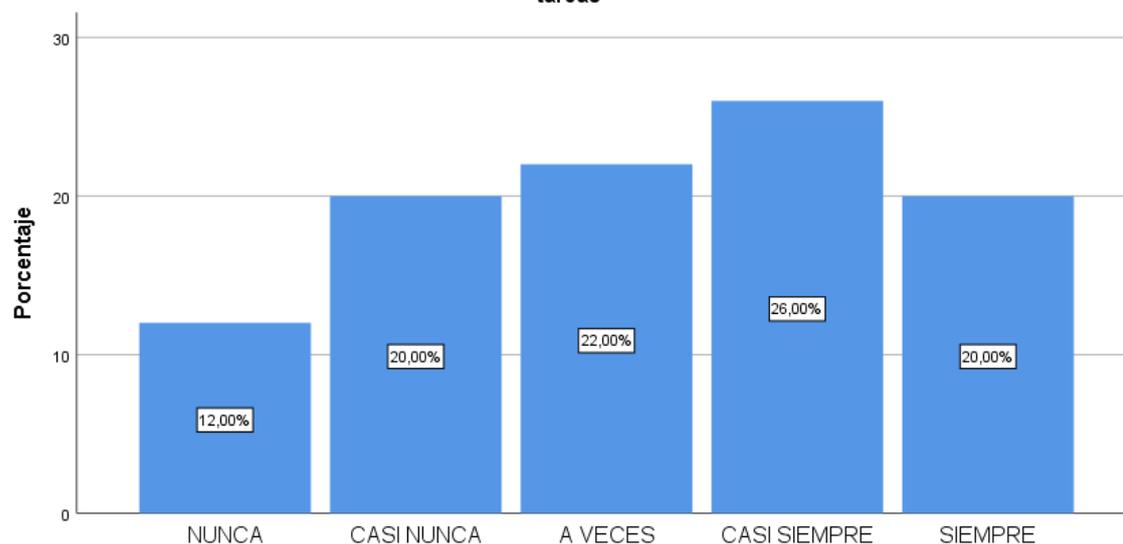
Tabla 42 – Pregunta 19

En el área existe la percepción del buen trabajo en equipo: existe la libertad de opinión y contribución de tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	12,0	12,0	12,0
	CASI NUNCA	10	20,0	20,0	32,0
	A VECES	11	22,0	22,0	54,0
	CASI SIEMPRE	13	26,0	26,0	80,0
	SIEMPRE	10	20,0	20,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Figura 30 – Pregunta 19

En el área existe la percepción del buen trabajo en equipo: existe la libertad de opinión y contribución de tareas



En el área existe la percepción del buen trabajo en equipo: existe la libertad de opinión y contribución de tareas

Interpretación: Ante la pregunta, los trabajadores de la empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas respondieron en la opción a casi siempre 26%, a veces 22%, siempre 20%, casi nunca 20%, nunca 12%. Por ende, **casi siempre** en el área existe la percepción del buen trabajo en equipo: existe la libertad de opinión y contribución de tareas.

Pregunta 20

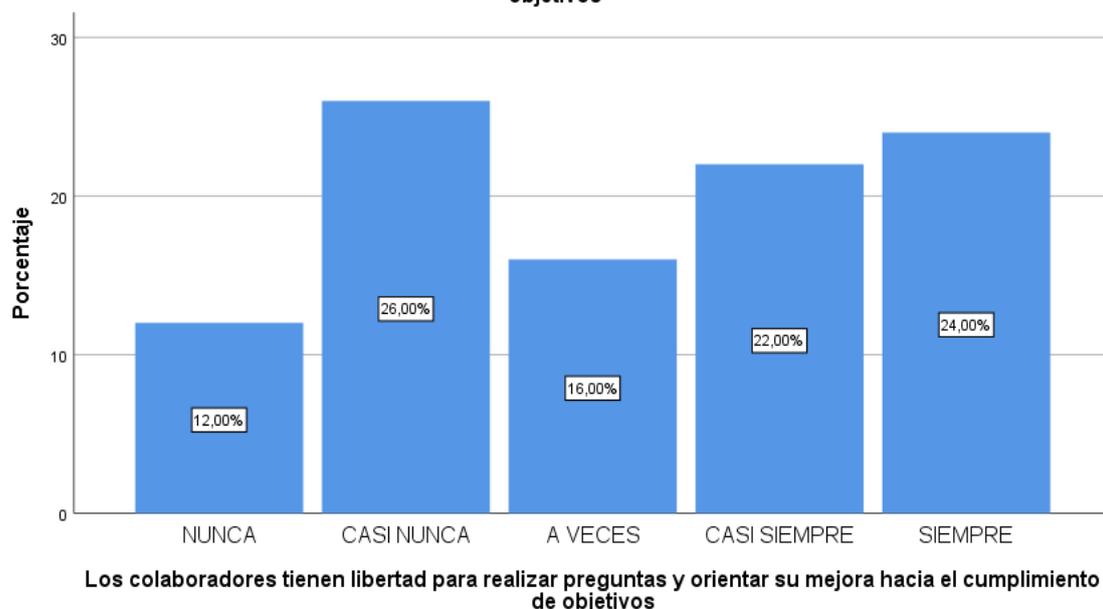
Tabla 43 – Pregunta 20

Los colaboradores tienen libertad para realizar preguntas y orientar su mejora hacia el cumplimiento de objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	12,0	12,0	12,0
	CASI NUNCA	13	26,0	26,0	38,0
	A VECES	8	16,0	16,0	54,0
	CASI SIEMPRE	11	22,0	22,0	76,0
	SIEMPRE	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 31 – Pregunta 20

Los colaboradores tienen libertad para realizar preguntas y orientar su mejora hacia el cumplimiento de objetivos



Interpretación: Ante la pregunta, los trabajadores de la empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas respondieron en la opción a casi nunca 26%, a siempre 24%, casi siempre 22%, a veces 16%, nunca 12%. Por ende, **casi nunca** los colaboradores tienen libertad para realizar preguntas y orientar su mejora hacia el cumplimiento de objetivos.

Pregunta 21

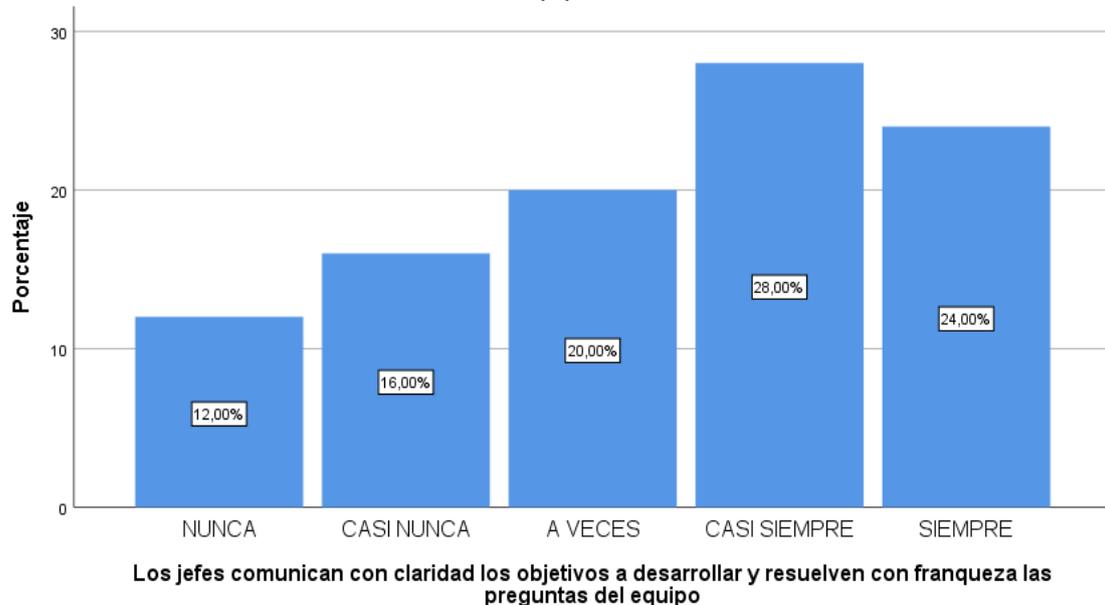
Tabla 44 – Pregunta 21

Los jefes comunican con claridad los objetivos a desarrollar y resuelven con franqueza las preguntas del equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	12,0	12,0	12,0
	CASI NUNCA	8	16,0	16,0	28,0
	A VECES	10	20,0	20,0	48,0
	CASI SIEMPRE	14	28,0	28,0	76,0
	SIEMPRE	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 32 – Pregunta 21

Los jefes comunican con claridad los objetivos a desarrollar y resuelven con franqueza las preguntas del equipo



Interpretación: Ante la pregunta, los trabajadores de la empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas respondieron en la opción a casi siempre 28%, a siempre 24%, a veces 20%, a casi nunca 16%, nunca 12%. Por ende, **casi siempre** los jefes comunican con claridad los objetivos a desarrollar y resuelven con franqueza las preguntas del equipo.

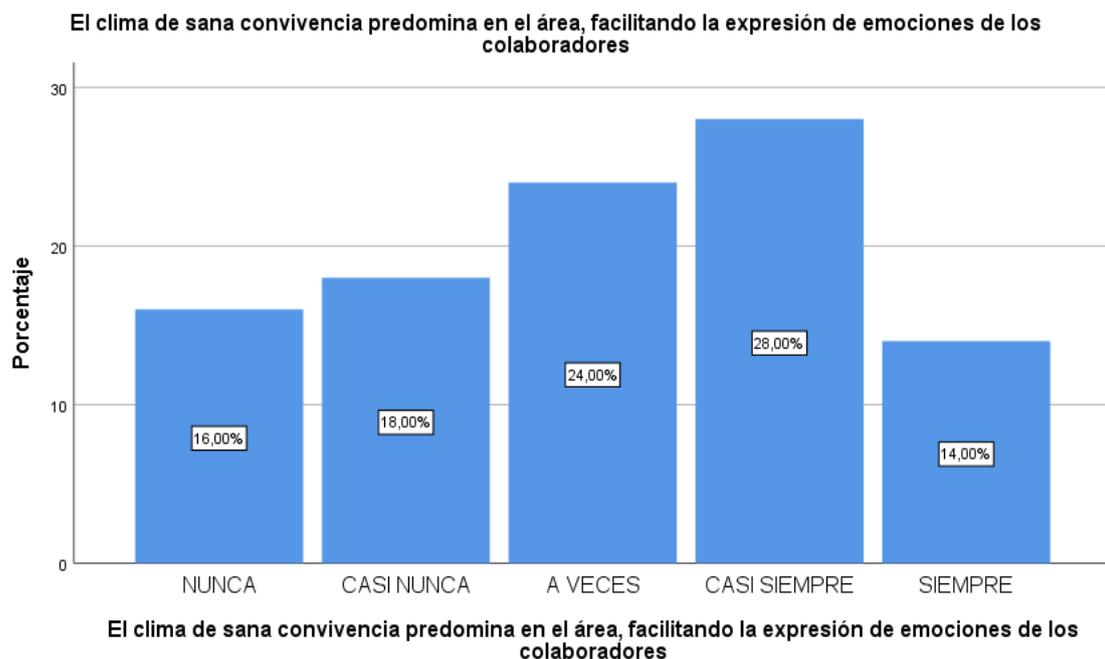
Pregunta 22

Tabla 45 – Pregunta 22

El clima de sana convivencia predomina en el área, facilitando la expresión de emociones de los colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	16,0	16,0	16,0
	CASI NUNCA	9	18,0	18,0	34,0
	A VECES	12	24,0	24,0	58,0
	CASI SIEMPRE	14	28,0	28,0	86,0
	SIEMPRE	7	14,0	14,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Figura 33 - Pregunta 22



Interpretación: Ante la pregunta, los trabajadores de la empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas respondieron en la opción a casi siempre 28%, a veces 24%, a casi nunca 18%, a nunca 16%, siempre 14%. Por ende, **casi siempre** el clima de sana convivencia predomina en el área, facilitando la expresión de emociones de los colaboradores.

Pregunta 23

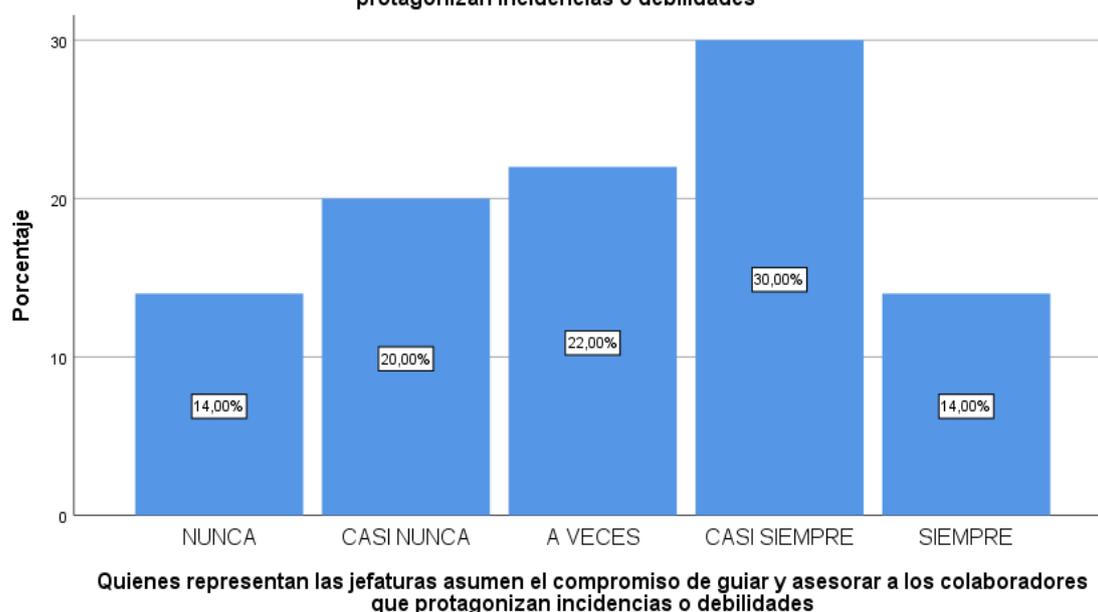
Tabla 46 – Pregunta 23

Quienes representan las jefaturas asumen el compromiso de guiar y asesorar a los colaboradores que protagonizan incidencias o debilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	14,0	14,0	14,0
	CASI NUNCA	10	20,0	20,0	34,0
	A VECES	11	22,0	22,0	56,0
	CASI SIEMPRE	15	30,0	30,0	86,0
	SIEMPRE	7	14,0	14,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Figura 34 – Pregunta 23

Quienes representan las jefaturas asumen el compromiso de guiar y asesorar a los colaboradores que protagonizan incidencias o debilidades



Interpretación: Ante la pregunta, los trabajadores de la empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas respondieron en la opción a casi siempre 30%, a veces 22%, a casi nunca 20%, a siempre 14%, nunca 14%. Por ende, **casi siempre** quienes representan las jefaturas asumen el compromiso de guiar y asesorar a los colaboradores que protagonizan incidencias o debilidades.

Pregunta 24

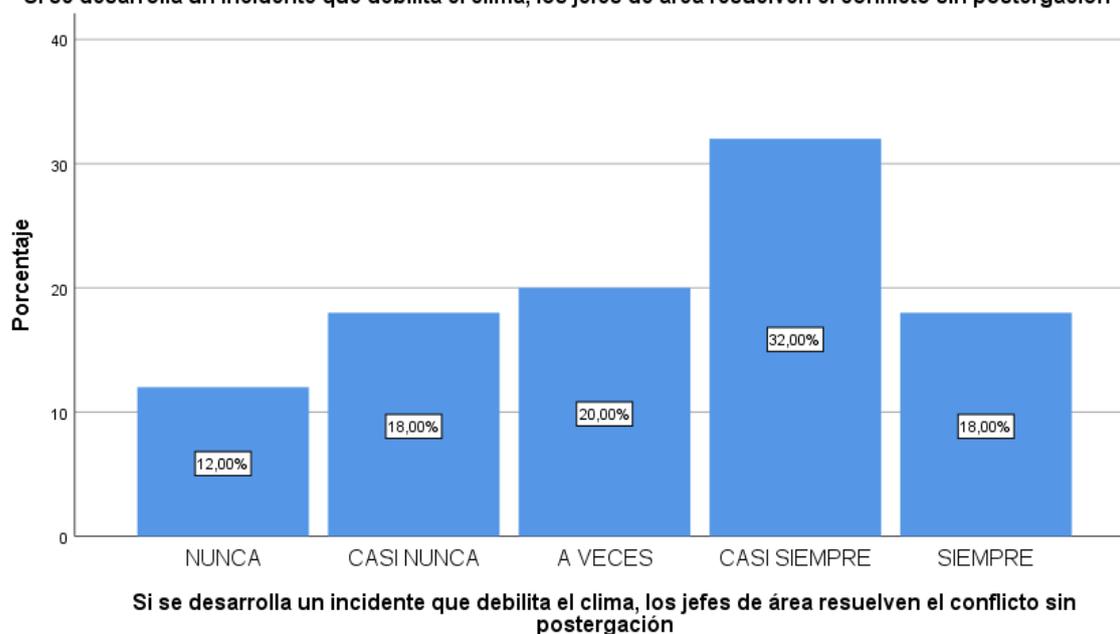
Tabla 47 – Pregunta 24

Si se desarrolla un incidente que debilita el clima, los jefes de área resuelven el conflicto sin postergación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	12,0	12,0	12,0
	CASI NUNCA	9	18,0	18,0	30,0
	A VECES	10	20,0	20,0	50,0
	CASI SIEMPRE	16	32,0	32,0	82,0
	SIEMPRE	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 35 – Pregunta 24

Si se desarrolla un incidente que debilita el clima, los jefes de área resuelven el conflicto sin postergación



Interpretación: Ante la pregunta, los trabajadores de la empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas respondieron en la opción a casi siempre 32%, a veces 20%, a casi nunca 18%, a siempre 18%, nunca 12%. Por ende, **casi siempre** si se desarrolla un incidente que debilita el clima, los jefes de área resuelven el conflicto sin postergación.

Pregunta 25

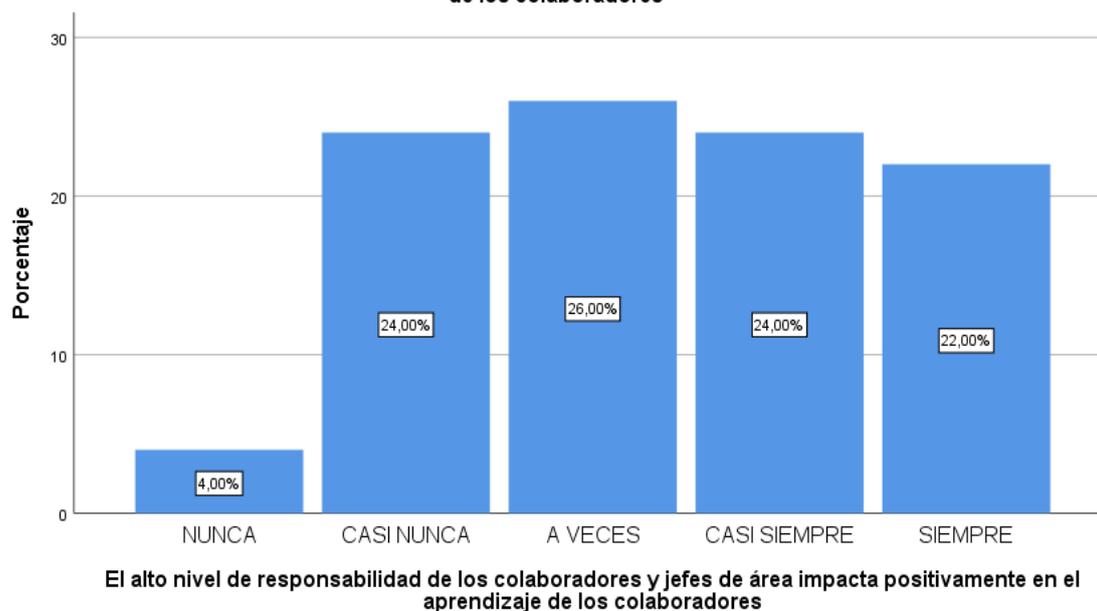
Tabla 48 – Pregunta 25

El alto nivel de responsabilidad de los colaboradores y jefes de área impacta positivamente en el aprendizaje de los colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	4,0	4,0	4,0
	CASI NUNCA	12	24,0	24,0	28,0
	A VECES	13	26,0	26,0	54,0
	CASI SIEMPRE	12	24,0	24,0	78,0
	SIEMPRE	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 36 – Pregunta 25

El alto nivel de responsabilidad de los colaboradores y jefes de área impacta positivamente en el aprendizaje de los colaboradores



Interpretación: Ante la pregunta, los trabajadores de la empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas respondieron en la opción a veces 26%, a casi siempre 24%, a casi nunca 24%, a siempre 22%, nunca 4%. Por ende, **a veces** el alto nivel de responsabilidad de los colaboradores y jefes de área impacta positivamente en el aprendizaje de los colaboradores.

Pregunta 26

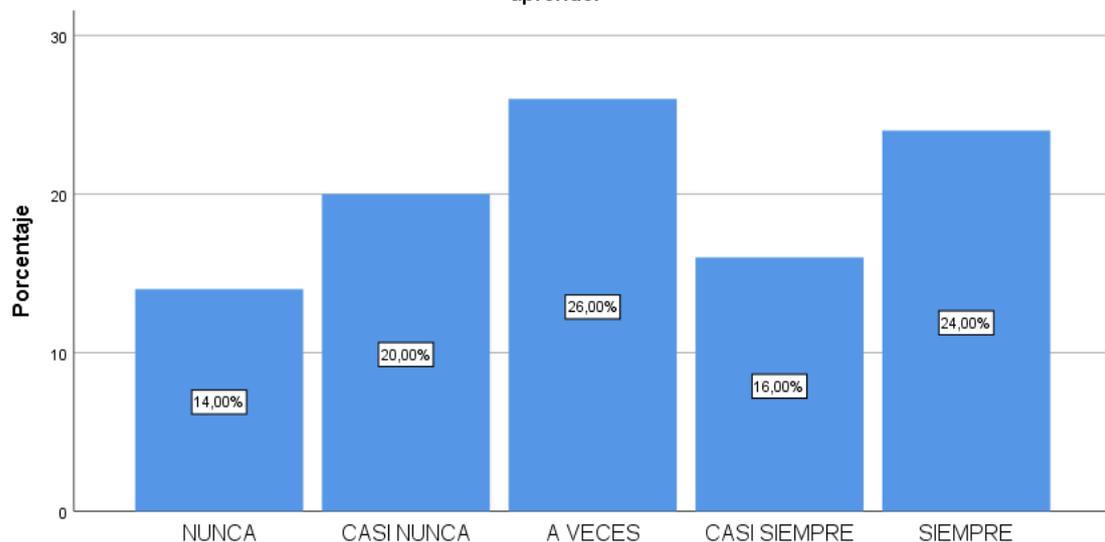
Tabla 49 – Pregunta 26

El diálogo abierto y la comunicación sincera, facilita que los colaboradores siguieran como mejorar y que aprender

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	14,0	14,0	14,0
	CASI NUNCA	10	20,0	20,0	34,0
	A VECES	13	26,0	26,0	60,0
	CASI SIEMPRE	8	16,0	16,0	76,0
	SIEMPRE	12	24,0	24,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Figura 37 – Pregunta 26

El diálogo abierto y la comunicación sincera, facilita que los colaboradores siguieran como mejorar y que aprender



El diálogo abierto y la comunicación sincera, facilita que los colaboradores siguieran como mejorar y que aprender

Interpretación: Ante la pregunta, los trabajadores de la empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas respondieron en la opción a veces 26%, a siempre 24%, a casi nunca 20%, a casi siempre 16%, nunca 14%. Por ende, **a veces** el diálogo abierto y la comunicación sincera, facilita que los colaboradores sugieran como mejorar y que aprender.

Pregunta 27

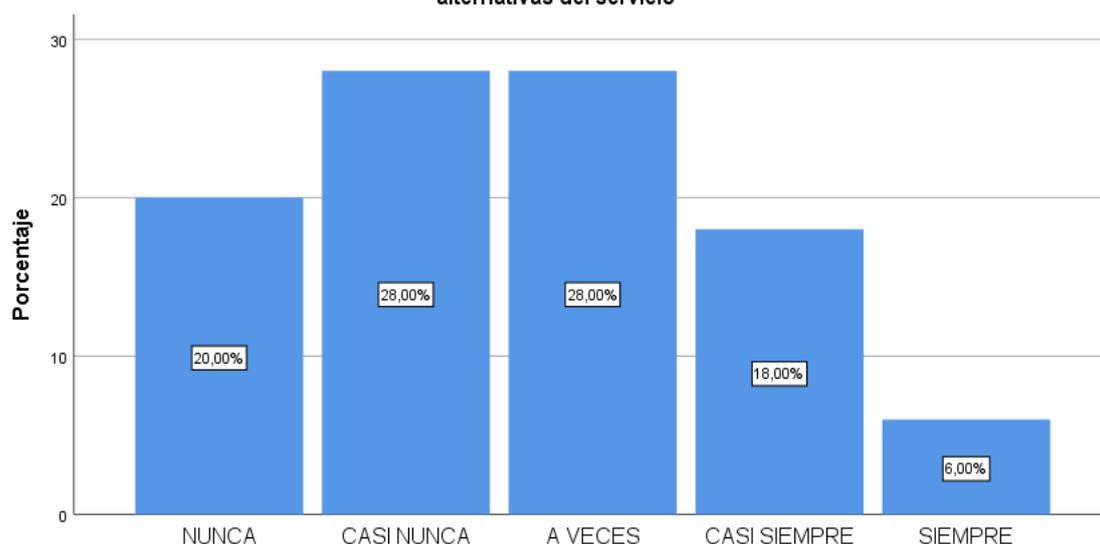
Tabla 50 – Pregunta 27

Los colaboradores tienen la facilidad de solicitar a los jefes y a la gerencia talleres orientados a mejoras o alternativas del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	14	28,0	28,0	48,0
	A VECES	14	28,0	28,0	76,0
	CASI SIEMPRE	9	18,0	18,0	94,0
	SIEMPRE	3	6,0	6,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Figura 38 – Pregunta 27

Los colaboradores tienen la facilidad de solicitar a los jefes y a la gerencia talleres orientados a mejoras o alternativas del servicio



Los colaboradores tienen la facilidad de solicitar a los jefes y a la gerencia talleres orientados a mejoras o alternativas del servicio

Interpretación: Ante la pregunta, los trabajadores de la empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas respondieron en la opción a veces 28%, a casi nunca 28%, a nunca 20%, a casi siempre 18%, siempre 6%. Por ende, a **veces y casi nunca** los colaboradores tienen la facilidad de solicitar a los jefes y a la gerencia talleres orientados a mejoras o alternativas del servicio.

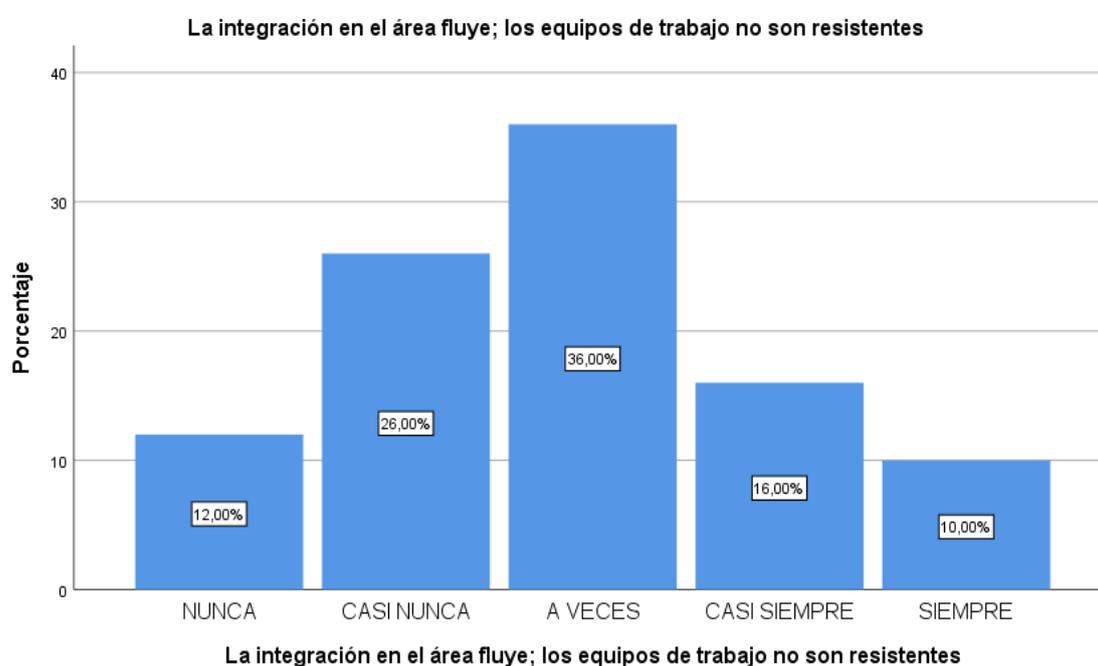
Pregunta 28

Tabla 51 – Pregunta 28

La integración en el área fluye; los equipos de trabajo no son resistentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	12,0	12,0	12,0
	CASI NUNCA	13	26,0	26,0	38,0
	A VECES	18	36,0	36,0	74,0
	CASI SIEMPRE	8	16,0	16,0	90,0
	SIEMPRE	5	10,0	10,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Figura 39 – Pregunta 28



Interpretación: Ante la pregunta, los trabajadores de la empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas respondieron en la opción a veces 36%, a casi nunca 26%, a casi siempre 16%, a nunca 12%, siempre 10%. Por ende, **a veces** la integración en el área fluye; los equipos de trabajo no son resistentes.

Pregunta 29

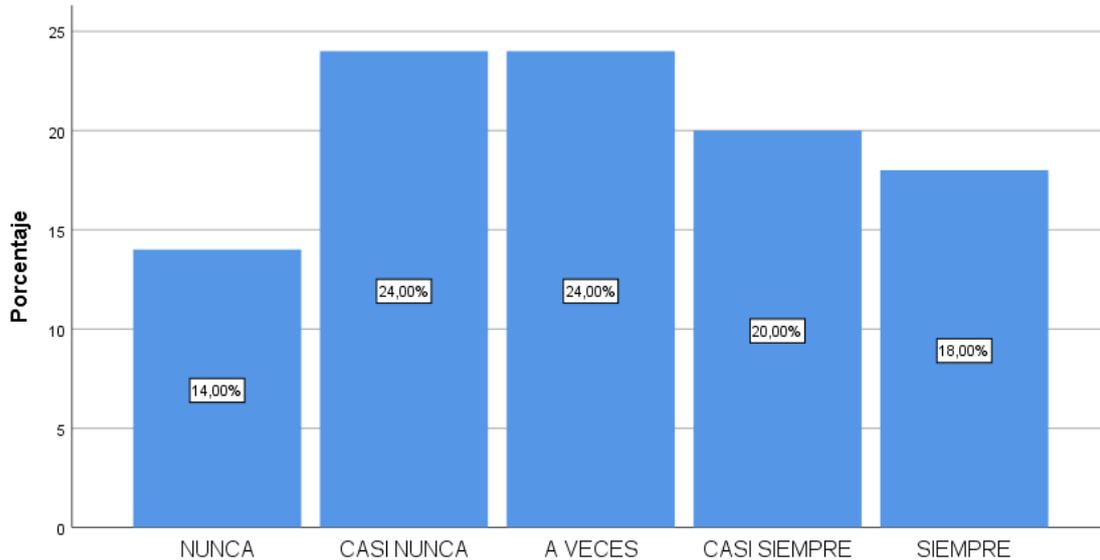
Tabla 52 – Pregunta 29

El aprendizaje y mejora del servicio se desarrolla cuando las áreas se integran y expresan sus propuestas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	14,0	14,0	14,0
	CASI NUNCA	12	24,0	24,0	38,0
	A VECES	12	24,0	24,0	62,0
	CASI SIEMPRE	10	20,0	20,0	82,0
	SIEMPRE	9	18,0	18,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Figura 40 – Pregunta 29

El aprendizaje y mejora del servicio se desarrolla cuando las áreas se integran y expresan sus propuestas



El aprendizaje y mejora del servicio se desarrolla cuando las áreas se integran y expresan sus propuestas

Interpretación: Ante la pregunta, los trabajadores de la empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas respondieron en la opción a veces 24%, a casi nunca 24%, a casi siempre 20%, a siempre 18%, nunca 14%. Por ende, a veces o casi nunca el aprendizaje y mejora del servicio se desarrolla cuando las áreas se integran y expresan sus propuestas.

Pregunta 30

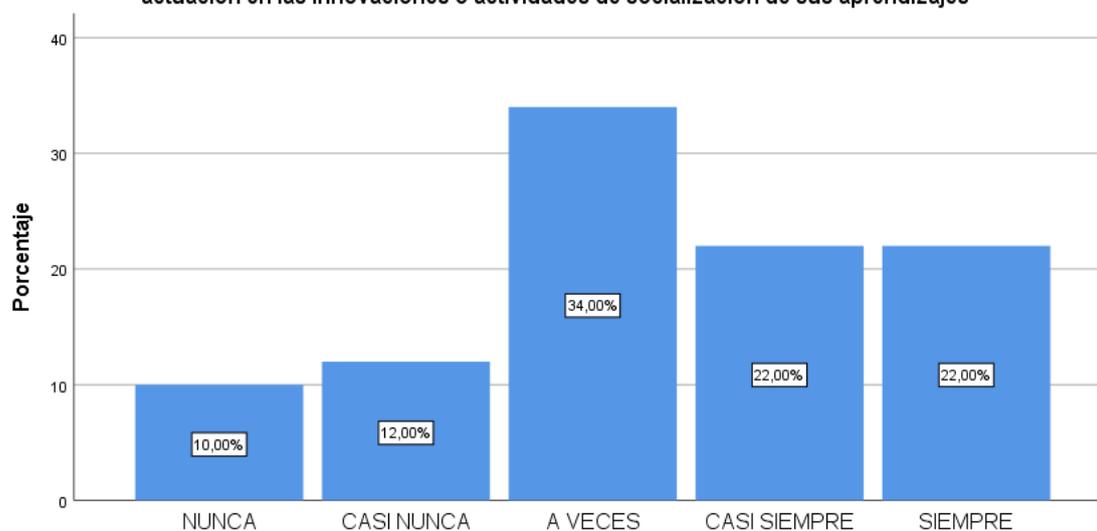
Tabla 53 – Pregunta 30

La evaluación del desempeño laboral de los colaboradores, tiene como indicador el compromiso laboral y su actuación en las innovaciones o actividades de socialización de sus aprendizajes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	10,0	10,0	10,0
	CASI NUNCA	6	12,0	12,0	22,0
	A VECES	17	34,0	34,0	56,0
	CASI SIEMPRE	11	22,0	22,0	78,0
	SIEMPRE	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 41 – Pregunta 30

La evaluación del desempeño laboral de los colaboradores, tiene como indicador el compromiso laboral y su actuación en las innovaciones o actividades de socialización de sus aprendizajes



La evaluación del desempeño laboral de los colaboradores, tiene como indicador el compromiso laboral y su actuación en las innovaciones o actividades de socialización de sus aprendizajes

Interpretación: Ante la pregunta, los trabajadores de la empresa comercializadora de bebidas no alcohólicas respondieron en la opción a veces 34%, a casi siempre 22%, a siempre 22%, a casi nunca 12%, nunca 10%. Por ende, a veces la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores, tiene como indicador el compromiso laboral y su actuación en las innovaciones o actividades de socialización de sus aprendizajes.