



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA Y SU RELACIÓN CON
EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE RADIO
LA EXITOSA S.A.C., EN CHORRILLOS, LIMA – 2021.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTOR:
Bach. SUAREZ CERCADO, JOSE LUIS

LIMA – PERÚ
2021

ASESOR DE TESIS

Mg. MICHEL JAIME MENDEZ ESCOBAR

JURADO EXAMINADOR

Dr. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES
Presidente

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
Secretario

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Vocal

DEDICATORIA

A mis padres, por la entrega completa a mi cuidado y educación.

A mis hijos por ser el motor y motivo y en especial a mi hija Cristell por el constante apoyo y perseverancia durante el tiempo de estudio.

A mi hermana Emilia que desde el cielo siempre me guía.

AGRADECIMIENTO

A Dios por la vida, la satisfacción de todas mis necesidades básicas, la buena salud y fuerza de voluntad para conseguir mis metas.

A la universidad privada Telesup y su plana docente que me enriquecieron en conocimientos desde el primer día de estudios.

RESUMEN

La presente investigación titulada: Administración estratégica y su relación con el comportamiento organizacional de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021, cuyo objetivo general es determinar la relación entre la administración estratégica y el comportamiento organizacional de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es básica, de nivel descriptivo correlacional, se utilizó un diseño no experimental con una población de 35 trabajadores en un de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, el tipo de muestreo fue censal debido a que el conjunto que representa la población esta conforma por las mismas personas a quienes se les aplicó un cuestionario de acuerdo a las variables de estudio, obteniendo una fiabilidad de 0,940 y 0,924, nivel aceptable.

Entre los resultados más importantes obtenidos según la prueba estadística de Rho de Spearman aplicada a las variables administración estratégica y comportamiento organizacional con un coeficiente de correlación de $r=879^{**}$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre Administración estratégica y Comportamiento organizacional.

Palabras claves: Administración estratégica, Comportamiento organizacional y Cultura corporativa.

ABSTRACT

This research entitled: Strategic administration and its relationship with the organizational behavior of Radio la Exitosa S.A.C., Chorrillos, Lima - 2021., Whose general objective is to determine the relationship between the strategic administration and the organizational behavior of Radio la Exitosa S.A.C., Chorrillos, Lima - 2021.

The research was quantitative in focus, the type of research is basic, descriptive correlational level, a non-experimental design was used with a population of 35 workers a Radio la Exitosa S.A.C., Chorrillos, the type of sampling was census because the The set that represents the population is made up of the same people to whom a questionnaire was applied according to the study variables, obtaining a reliability of 0.940 and 0.924, an acceptable level.

Among the most important results obtained according to the Spearman Rho statistical test applied to the variables administrative control and process management with a correlation coefficient of $r = 0.879^{**}$, with a significance level of 0.000 less than the expected level ($p < 0.05$) with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. Therefore, it can be affirmed that there is a significant correlation between Strategic management and organizational behavior a Radio la Exitosa S.A.C., Chorrillos, Lima - 2021.

Keywords: Strategic Management, Organizational Behavior and Corporate Culture.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos.....	16
1.3. Justificación del estudio.....	17
1.3.1. Justificación teórica.....	17
1.3.2. Justificación Metodología.....	17
1.3.3. Justificación práctica.....	17
1.3.4. Justificación social	18
1.4. Objetivos de la investigación	18
1.4.1. Objetivo general.....	18
1.4.2. Objetivos específicos.....	18
II. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de investigación	19
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	19
2.1.2. Antecedentes internacionales	22
2.2. Bases teóricas de las variables	26
2.2.1. Variable 1: Administración estratégica.....	26

2.2.2. Variable 02: Comportamiento organizacional	38
2.3. Definición de términos básicos	49
III. MÉTODOS Y MATERIALES	52
3.1. Hipótesis de la investigación	52
3.1.1. Hipótesis general	52
3.1.2. Hipótesis específicas	52
3.2. Variables de estudios	52
3.2.1. Definición conceptual.....	52
3.2.2. Definición de operacionalización.....	53
3.3. Tipo y nivel de la investigación	53
3.3.1. Tipo de investigación	53
3.3.2. Nivel de investigación	53
3.3.3. Método de Investigación	55
3.4. Diseño de la investigación	55
3.4.1. Diseño no experimental	55
3.4.2. Enfoque cuantitativo	55
3.4.3. Corte transversal.....	56
3.5. Población y muestra de estudio.....	56
3.5.1. Población	56
3.5.2. Muestra censal.....	57
3.5.3. Muestreo	57
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	57
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	58
3.7. Métodos de análisis de datos	60
3.8. Aspectos éticos	61
IV. RESULTADO.....	62
4.1. Resultados	62
4.1.1. Análisis descriptivo	62
4.2. Prueba de Hipótesis.	67
4.2.1. Prueba de Hipótesis general.....	67
4.2.2. Prueba de hipótesis específicas.....	68
V. DISCUSION	71

VI. CONCLUSIONES	73
VII. RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	75
ANEXOS	78
Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	79
Anexo 2. Matriz de Operacionalización.....	80
Anexo 3. Instrumento.....	82
Anexo 4. Validación del instrumento.....	86
Anexo 5. Matriz de datos	90
Anexo 6. Propuesta de valor.....	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Valores de la prueba de correlación de Rho Spearman	54
Tabla 2.	Calificación y evaluación del cuestionario de Administración estratégica	58
Tabla 3.	Validación de juicio de expertos	59
Tabla 4.	Nivel de confiabilidad de la variable administración estratégica	60
Tabla 5.	Nivel de confiabilidad de la variable comportamiento organizacional..	60
Tabla 6.	Escala de interpretación de la confiabilidad	60
Tabla 7.	Niveles de variable de administración estratégica	62
Tabla 8.	Niveles de comportamiento organizacional	63
Tabla 9.	Niveles de estrategias competitivas	64
Tabla 10.	Niveles de administración de operaciones	65
Tabla 11.	Niveles de cultura corporativa	66
Tabla 12.	Nivel de correlación y significancia de administración estratégica y el comportamiento organizacional.....	67
Tabla 13.	Nivel de correlación y significancia de estrategias competitivas y el comportamiento organizacional.....	68
Tabla 14.	Nivel de correlación y significancia de administración de operaciones y el comportamiento organizacional.....	69
Tabla 15.	Nivel de correlación y significancia de la cultura corporativa y el comportamiento organizacional.....	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de administración estratégica	62
Figura 2. Niveles de comportamiento organizacional	63
Figura 3. Niveles de estrategias competitivas	64
Figura 4. Niveles de administración de operaciones	65
Figura 5. Niveles de cultura corporativa	66

INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos se ha observado que, sin importar el tamaño de las organizaciones, uno de los factores de gran importancia es el recurso humano, para su adaptación es de gran importancia la Administración Estratégica y su relación con el Comportamiento Organizacional de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021.

Es relevante haber realizado esta investigación que servirá como modelo para analizar y describir la administración estratégica en dicha entidad, es pertinente para proponer soluciones, reorganizar, mejorar su administración con eficacia. Cambiar el punto de vista que tiene el personal de la organización y su entorno laboral, su infraestructura, la percepción que tienen de sus jefes, de la confianza que existe entre sus compañeros, trabajo en equipo, etc.

El Comportamiento organizacional incluye las características de una organización, influye la cultura de un individuo y su trabajo.

La naturaleza de la presente tesis está dividida en siete capítulos coherentemente relacionados.

Capítulo I, se presenta el problema de investigación, donde se describe la realidad problemática, se formulan las interrogantes de la investigación, justificación del estudio y los objetivos de la investigación que permitirán determinar la relación entre las variables de estudio.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico, el análisis de los antecedentes de las investigaciones nacionales e internacionales, las bases teóricas de las variables de estudio y las definiciones conceptuales.

En el capítulo III, se presenta los métodos y materiales de la investigación: hipótesis de la investigación, variables de estudio que han permitido organizar el cuadro de operacionalización de la investigación de acuerdo a las variables de estudio, asimismo se detalla el nivel de investigación, diseño de investigación, población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos,

validez y confiabilidad del instrumento, método de análisis de datos y aspectos éticos de la investigación.

En el capítulo IV, se presenta los principales resultados de la investigación, primero se describe los resultados en forma unitaria para luego contrastar cada una de las hipótesis formuladas.

En el capítulo V, se discute los principales resultados de investigación; luego se analiza los resultados obtenidos de la teoría y de la experiencia directa, determinando los alcances de su validez.

En el Capítulo VI, se abordan las conclusiones de acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos relacionados con los objetivos de la investigación.

En el capítulo VII, se plantean las recomendaciones o sugerencias que pueden aportar a las variables de estudio de acuerdo a los objetivos planteados.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, a nivel internacional la administración estratégica se ven muy relacionada con otras áreas ligadas como el marketing, la publicidad online, entre otros. En ese sentido, se debe tener en cuenta que las estrategias de la administración no se hallan estancadas, sino que van evolucionando, ya que los gerentes y administradores de las empresas ya no se conforman con ver números que en la mayoría de las pequeñas y medianas empresas no les dice nada, debido a que no todos los funcionarios están capacitados para entenderlos.

Según Thompson, Gamble, Peteraf y Strickland (2015) manifiestan que:

La administración estratégica de una compañía consiste en las medidas competitivas y los planteamientos comerciales con que los administradores compiten de manera fructífera, mejoran el desempeño y hacen crecer el negocio. Toda estrategia necesita un elemento distintivo que atraiga a los clientes y genere una ventaja competitiva. (p.85)

A nivel nacional en los últimos años a la mayoría de empresas de radiodifusión han tenido, una pérdida en las ventas de publicidad ya que la empresas privadas y nacionales han tenido que retirar sus anuncios radiales mediante la pandemia en la cual afectado a todos los sectores privados de Radiodifusión, por ello el comportamiento organizacional de las empresas de dicho sector ah sido derivado a un enfoque mas agresivo para posicionarse en el mercado de publicidad, tratando de ocupar un mayor espacio de presencia en la mente de los consumidores que es permite tener mas publicidad, asi mismo la administracion estrategica en dichas empresas son necesarias para llegar a cumplir dichos objetivos, ya que la mayoría de empresas de radiodifusión se encuentra reactivando y capatando nuevos clientes ya que hay varios que han quebrado por la misma coyuntura que ha pasado el país siendo necesario la reorientacion de sus estrategias para captar una nueva audiencia que les permita mas presencia en el público.

Según Robbins y Judge (2017) indican que:

El comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización. (p. 5)

A nivel local actualmente el área de Marketing en la radio tiene que ser más complaciente con los vendedores en la cual deben brindar incentivos en la cual puedan realizar un mayor nivel de ventas y captar clientes nuevos, de esa forma se pueda incrementar las ventas a nivel local, ya que hay bastante competencia de ventas, en el mercado por ello la administración con estrategia cumple un rol importante para subsanar las necesidades mencionadas .

Resumen: El comportamiento organizacional es muy importante porque permite encontrar alternativas para que el negocio sea más rentable y al mismo tiempo genere una alta productividad en cuanto tiempo y recursos, pero sobre todo a solucionar los problemas.

La estructura organizacional ayuda a entender el comportamiento humano de las empresas desde el punto de vista individual pero también a nivel de empresas, a mejorar el conocimiento humano sobre las personas que forman una empresa se pretende encontrar fórmulas de trabajo más efectivas que mejoren el rendimiento de los trabajadores, pero también para que se sientan contentos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la Administración estratégica y su relación con el comportamiento organizacional de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021.?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre estrategias competitivas y el comportamiento organizacional de Radio la Exitosa S.A.C. en Chorrillos, Lima – 2021?

- ¿Cuál es la relación entre la administración de operaciones y el comportamiento organizacional de Radio la Exitosa S.A.C. en Chorrillos, Lima – 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la cultura corporativa y el comportamiento organizacional de Radio la Exitosa S.A.C. en Chorrillos, Lima – 2021?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

Se justifica teóricamente la presente investigación porque va a contribuir a futuras investigaciones sobre la administración estratégica y su relación con el comportamiento organizacional, enriqueciendo la literatura científica y así demostrar la valoración de esta en las empresas e instituciones. Asimismo, busca dar a conocer la hipótesis planteada. Los resultados en esta investigación vienen a ser de mucha utilidad para la gestión en una organización, ya que ayudara para que la empresa plantee estrategias que puedan ayudar a sus colaboradores para su buen desempeño laboral.

1.3.2. Justificación Metodología

La presente investigación servirá como referente para las futuras investigaciones así mismo esta podrá contribuir a una posible mejora en materia de investigación con los instrumentos diseñados en cuanto se refiere a estudios que tengan características similares. En cada objetivo cumplido se empleó métodos que se ajustaron a la investigación, como la herramienta de la encuesta, que ayudo a determinar si el estudio realizado es la adecuada, así como la hipótesis, la estadística también ayudo a cuantificar y cualificar aquellos datos obtenidos para determinar y presentar los resultados.

1.3.3. Justificación práctica

El estudio del presente trabajo de investigación sobre la administración estratégica y el comportamiento organizacional es importante porque me permite acercarme a la realidad de cómo viene realizando las funciones el personal administrativo en radio la exitosa sac en chorrillos, para así poder brindar al final de mi estudio de investigación estrategias que ayuden a corregir las deficiencias

administrativas y mejoras con la toma de decisiones. Los trabajadores presentan determinadas actitudes o comportamientos en la organización, esto repercute en el desempeño de las labores que debe realizar el trabajador de tal manera que favorezca la consecución de los logros organizacionales.

1.3.4. Justificación social

Es de gran importancia que las organizaciones incrementen su capacidad de administración estratégica, la cual ayudara a ser más eficientes, y el comportamiento organizacional. La presente investigación será de gran utilidad para la Radio la Exitosa S.A.C., para definir qué acciones llevara a cabo la empresa para una buena correlación entre la administración estratégica y el comportamiento organizacional, la cual conllevará a mejorar su rendimiento y lograr un mejor posicionamiento en el mercado. Además servirá como fuente de información o material de consulta para futuras investigaciones relacionadas con el tema estudiado.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la Administración estratégica y su relación con el comportamiento organizacional de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre estrategias competitivas y el comportamiento organizacional de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021.
- Determinar la relación entre la administración de operaciones y el comportamiento organizacional de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021.
- Determinar la relación entre la cultura corporativa y el comportamiento organizacional de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Sánchez y Sánchez (2017), realizaron una investigación titulada: “Administración estratégica y comunicación organizacional en la institución educativa emblemática– jornada escolar completa “Nuestra señora de la Asunción” Cutervo- Cajamarca, 2017”. Tesis de grado. Universidad Privada Telesup. Perú. Objetivo general: Determinar la relación entre administración estratégica y comunicación organizacional en la Institución Educativa Emblemática – Jornada Escolar Completa “Nuestra Señora de la Asunción”, Cutervo- Cajamarca, 2017. Metodología: Tipo aplicado, nivel descriptivo-correlacional, diseño cuantitativo no experimental, corte transversal. Población: 39 docentes del nivel secundario de la I.E.E. “Nuestra Señor de la Asunción” – Cutervo, 2017. Resultados: Sobre la formulación estratégica se observa que, de 39 docentes encuestados, para 34 docentes (87,2%) el nivel de formulación estratégica en la Institución Educativa Emblemática – Jornada Escolar Completa “Nuestra Señora de la Asunción”, Cutervo– Cajamarca, 2017 es bueno y para 5 profesores (12,8%) es regular. Sobre la Comunicación descendente se observa que para el 76,9% que corresponde a 30 profesores encuestados, el nivel de comunicación descendente en la Institución Educativa Emblemática – Jornada Escolar Completa “Nuestra Señora de la Asunción”, Cutervo– Cajamarca, 2017, es bueno y para el 23,1% que corresponde a 9 profesores es regular. En cambio, para la comunicación ascendente se observa que para el 76,9% que corresponde a 30 profesores encuestados, el nivel de comunicación descendente en la Institución Educativa Emblemática – Jornada Escolar Completa “Nuestra Señora de la Asunción”, Cutervo– Cajamarca, 2017, es bueno y para el 23,1% que corresponde a 9 profesores es regular. Conclusiones: El análisis de correlación determinó la existencia de relación entre administración estratégica y la comunicación organizacional, existencia de relación entre evaluación estratégica y la comunicación organizacional y se encuentra dentro de los niveles aceptable por lo que la relación que presenta las variables es muy buena.

Sihuay, (2017), realizo una investigación, titulada: “La administración estratégica y la gestión de los servicios de salud de la provincia de Huancayo”. Tesis de grado. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Objetivo general: Determinar la incidencia de la Administración Estratégica en la Gestión de los Servicios de Salud de la Provincia de Huancayo. Metodología: Diseño no experimental, Población: constituida por 375 especialistas en temas de gestión en salud de la Provincia de Huancayo. Resultados: A la pregunta si es que la administración estratégica es una herramienta que permite mejorar los servicios, el 61% respondió estar totalmente de acuerdo, el 24% respondió estar de acuerdo, el 9% respondió estar en desacuerdo y el 6% respondió estar totalmente en desacuerdo. A la interrogante si es que una buena organización del talento humano buscará mejorar los servicios ofrecidos en el sistema de salud, el 52% respondió estar totalmente de acuerdo, el 21% respondió estar de acuerdo, el 9% respondió estar, Conclusiones: El talento humano se convierte en un aspecto crucial, pues si el éxito de las instituciones y organizaciones depende en gran medida de lo que las personas hacen y cómo lo hacen, entonces invertir en las personas puede generar grandes Beneficios, El manejo de los recursos materiales y financieros van a incidir positivamente en la Gestión de los Servicios de Salud de la Provincia de Huancayo. En las organizaciones esta tarea va ser determinante, ya que de ella va depender el éxito o fracaso de las instituciones.

Yrribarren (2017), desarrollo una investigación titulada: “Comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016”. Tesis de postgrado. Universidad Cesar Vallejo. Objetivo general: Determinar cuál es la relación entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016. Metodología: método hipotético-deductivo, tipo básica, diseño no experimental, transversal correlacional. Población: está conformada por 168 docentes de 05 Instituciones educativas de nivel primaria, Red 9 UGEL 01, 2016. Resultados: con relación a la dimensión conducta grupal, del 100% de la muestra, el 97,7% percibe un nivel alto, y el 2,3% un nivel medio; ante ello se afirma que la mayoría de los docentes perciben una conducta grupal alta. Con respecto a la dimensión estructura organizacional, del 100% de la muestra, el 87,2% percibe un nivel alto, y el 12,8% un nivel medio; ante ello se afirma que la

mayoría de los docentes perciben una estructura organizacional alta. Y el comportamiento organizacional se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo según la rho de Spearman ($\rho = ,789$), significando una alta relación entre las variables con un α con un valor $p = ,000 < ,05$; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Conclusiones: Sí existe relación directa entre la estructura organizacional y la calidad del servicio educativo, relación directa entre el comportamiento individual y la calidad del servicio, y relación significativa entre el comportamiento organizacional y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria Red 9 de la UGEL 01, 2016.

Francisco (2018), en su tesis titulada “El comportamiento organizacional y su influencia en la disciplina laboral de los trabajadores de la municipalidad de Supe pueblo en el año 2016”. Tesis de grado. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Objetivo general: Evaluar en qué medida el comportamiento organizacional influye en la disciplina laboral de los trabajadores de la municipalidad de Supe pueblo en el año 2016. Metodología: tipo no experimental transeccional correlacional, enfoque cualitativo y cuantitativo, población: municipalidad distrital de Supe Pueblo constituida por 181 trabajadores. Resultados: de los 123 trabajadores; el 51% representa el “casi siempre”, el 32% de trabajadores representa el nivel siempre, el 15% el nivel “a veces”, y el 2% sobre su comportamiento individual en las actividades de la municipalidad. Sobre la cultura organizacional en sus actividades el 46% respondió casi siempre estar de acuerdo, el 40% siempre, y el 12% a veces y el 2% casi nunca. Aplicando Kolmogorov (K-S) se observa sobre la variable comportamiento organizacional y sus dimensiones comportamiento grupal, comportamiento individual y cultura organizacional presentan puntuaciones que no se aproximan a una distribución normal ($p < 0.05$) y por otro lado la variable disciplina laboral representa puntuaciones que no se aproximan a una distribución normal ($p < 0.05$). Conclusiones: Afirma que los niveles de comportamiento organizacional en sus tres dimensiones: comportamiento grupal, comportamiento individual y cultura organizacional en los trabajadores de la municipalidad de Supe pueblo, se hallan correlacionados con el nivel de disciplina laboral que presentan dichos trabajadores.

Narváez (2019), en su tesis titulada “La administración estratégica y la competitividad empresarial de las empresas del sector gastronómico, del distrito de Tacna, año 2017”. Tesis de grado. Universidad nacional Jorge Basadre Grohmann. Objetivo general: Diagnosticar la relación entre la administración estratégica y la competitividad empresarial en las empresas del sector gastronómico, del distrito de Tacna, en el año 2017. Metodología: Tipo básica, diseño no experimental, transversal, población: constituida por 209 empresas del sector gastronómico, y una muestra de 139 representantes de empresas del sector gastronómico del distrito de Tacna. Resultados: el comportamiento de la variable competitividad empresarial, donde 97 de las empresas encuestadas muestran que el nivel de competitividad del sector gastronómico, Tacna 2017 es de un nivel alto, con un 71,30%, Del mismo modo, al interpretar el coeficiente de correlación de Spearman se tiene como resultado un Rho de 0,529 el cual indica una correlación moderada y significativa, así mismo se acepta la hipótesis alterna (H1) y se concluye con un nivel de confianza del 95 % que: Existe relación directa entre la administración estratégica y la innovación en las empresas del sector gastronómico. Conclusiones: Existe relación directa y significativa entre la administración estratégica y la competitividad empresarial, Existe relación directa entre la administración estratégica y la innovación en las empresas del sector gastronómico, del distrito de Tacna, en el año 2017.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Aguilar (2016), Realizo una investigación titulada: “*La inteligencia emocional en el comportamiento organizacional de los servidores públicos de la gobernación de Tungurahua*”. Tesis de grado. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Objetivo general: Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el comportamiento organizacional de los servidores públicos de la gobernación de Tungurahua. Metodología: tipo exploratorio, descriptivo y correlacional, La población: conformada por 132 servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua, Técnicas e instrumentos: encuestas y test. Resultados: En base a los resultados obtenidos se determinó que pudo examinarse que para gran parte de los trabajadores (40%), su mal comportamiento influye de manera significativa en el entorno laboral por lo que ocasionan conflictos entre compañeros, una deficiente

comunicación y bajo rendimiento en el área de trabajo, la asesoría emocional en el trabajo es fundamental, debido que el buen desarrollo de la inteligencia emocional en los trabajadores incrementar el desempeño laboral, en este caso el 75% considera que la organización tiene una capacidad baja para establecer este desarrollo. Conclusiones: La inteligencia emocional si influyó en el comportamiento de las organizaciones de los empleados públicos de la Gobernación de Tungurahua, debido a su bajo desarrollo, lo que genera conflictos laborales, deficiente comunicación, condiciones de trabajo inestable, relaciones interpersonales deficientes y dificultad en la resolución de problemas; Se determina que entre los factores que influyen en el comportamiento organizacional se encuentran: el carácter individual del trabajador, las deficientes relaciones interpersonales e intergrupales, no tomar las decisiones con responsabilidad en la organización, dificultad al expresarse lo que genera confusiones a los demás.

Campillo (2016), realizo una investigación titulada: “*Diagnóstico del Comportamiento Organizacional en el Sector Restaurantero de Especialidad Italiana en La Paz B.C.S*”. Tesis Magister. Universidad Autónoma de Baja California Sur. México. Objetivo general: Identificar y analizar cuales los principales componentes del clima organizacional que están incidiendo en la satisfacción laboral del capital humano. Metodología: tipo cualitativo y cuantitativo, no experimental, diseño transversal, población: 4 restaurantes de especialidad italiana adscritos a la CANIRAC, con un total de 54 miembros. Resultados: se puede apreciar que el resultado general de la satisfacción laboral de sector restaurantero de especialidad Italiana obtuvo una calificación de 3.88, siendo esta un posición insatisfecha, lo que revela la situación actual del sector y se recomienda implementar acciones a corto plazo que ayuden a optimizar la atmosfera laboral existente en lo relacionado a las condiciones laborales, las capacitaciones, el desarrollo profesional y remuneraciones que son los puntos débiles de este sector. Conclusiones: Si existe una relación directa entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral. Esta unión se encuentra visible en los ítems interrelacionados entre estas dimensiones, en otras palabras, la satisfacción laboral de los colaboradores está presente de manera positiva cuando el clima organizacional tiene una estructura también positiva. De igual modo se concluye que es el clima el que influye a la satisfacción, ya que esta es fruto de una

circunstancia, de una apreciación, si bien es cierto que la propia satisfacción puede ser retroalimentada por el mismo clima organizacional.

Martínez (2016), realizó una investigación titulada “*Diagnóstico del comportamiento organizacional entre los empleados de DEMCA SAS. en la ciudad de Cartagena de Indias, 2016*”. Tesis Magister. Universidad de Cartagena. Colombia. Objetivo general: Diagnosticar el estado actual del comportamiento organizacional entre los empleados de DEMCA SAS. en la ciudad de Cartagena de Indias durante 2016, Metodología: enfoque cuantitativo, delimitación temporal, población totalidad de empleados de DEMCA SAS (25 personas), Resultados: Por tanto, el comportamiento organizacional siguió la tendencia. La mejor calificación la presentó la variable “calidad de servicio” al alcanzar 4,41 entre máximo 5,00 puntos posibles; también se destacó la “efectividad de supervisión” con 4,27 y la “cooperación entre compañeros” con 4,20. Por otro lado, las variables con promedios más reducidos fueron el “clima de renovación y cambio” con 3,18 y la comunicación, tanto “descendente” con 3,34, como ascendente con 3,41. Conclusiones: Se concluyó que el comportamiento organizacional en DEMCA SAS. Resultó ser entre bueno-excelente, pues así lo reveló el análisis comparativo de los promedios de cada una de las variables que lo conforman, destacándose las mayores fortalezas en la calidad de servicio, la efectividad de supervisión, y la cooperación entre compañeros. Por otro lado, los puntajes más bajos (aunque fueron buenos y positivos) se encontraron en las variables clima de renovación y cambio, comunicación descendente y comunicación ascendente.

Medina (2017), realizó una investigación titulada: “*Nivel de percepción de importancia a los contenidos de un modelo básico de administración estratégica*”. Tesis Magister. Universidad EAN. Colombia. Objetivo general: Determinar el grado de utilidad de los pasos de la técnica de auditoría estratégica, aplicada en un programa de administración con enfoque estratégico, para el proceso de toma de decisiones estratégicas organizacionales. Metodología: Enfoque Cuantitativo, Alcance Correlacional, Diseño No Experimental de tipo Transversal o Transeccional. Resultados: Se determinó que un valor de t crítico = 1,74 y calculando un valor estimado de $t = 1,132$. se encontró que t crítico (1,74) > t estimado (1,132), por lo cual, no se rechazó la hipótesis nula, es decir, la hipótesis

nula fue aceptada. En conclusión, la hipótesis nula H_0 : el nivel de toma de decisiones en los graduandos de Administración de Empresas promoción 2016 de un programa a distancia estudiado no se debió a la importancia conferida a los contenidos de un modelo básico de Administración Estratégica, fue aceptada. Conclusiones: Para la toma de decisiones organizacionales, del resultado se pudo identificar características pertenecientes al modo empresarial y en menor proporción al adaptativo, donde la estrategia fue reactiva a los problemas y donde priman las condiciones de certeza o estabilidad.

Zúñiga (2018), Realizo una investigación, titulado: "*Las Estrategias de Administración para la continuidad de las Empresas del Sector Calzado en la localidad de Ambato*". Tesis Magister. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Objetivo General: Determinar la influencia que tiene la aplicación de estrategias administrativas para la continuidad de las empresas familiares del sector calzado de la ciudad de Ambato. Metodología: Enfoque cualitativo, Modalidad Básica, Nivel descriptivo. Población: totalidad de socios que conforman la Cámara Nacional de Calzado (CALTU). Resultados: De acuerdo con los resultados obtenidos el 85% de los encuestados tiene como estrategia genérica la diferenciación y el otro 10% opina lo contrario, el 50% los encuestados están de acuerdo con la gestión administrativa de las empresas aunque no totalmente, sin embargo un 32.5% se encuentra indeciso acerca de dicha gestión, asimismo el 17.5% de personas se encuentran en total desacuerdo, Además el 87.5% afirma que frecuente y ocasionalmente alcanzan los objetivos que se plantean dentro de su gestión administrativa, lo que quiere decir que generalmente se plantean objetivos accesibles. Conclusiones: Se determinó que las empresas mayormente utilizan la diferenciación como estrategia genérica, considerando que se produce y se vende productos únicos en el mercado diferenciándose así uno de otro en el sector, Por lo expuesto se encontró que los objetivos más importantes a plantearse dentro de sus estrategias son los de producción y ventas, sin embargo dejan de lado el marketing siendo herramienta fundamental dentro de un producto diferenciado, a su vez se expone que dichos objetivos, la planificación y los resultados si se encuentran relacionados.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Variable 1: Administración estratégica

2.2.1.1. Definiciones

Según Thompson, Gamble, Peteraf y Strickland III (2015) manifiestan que:

La administración estratégica de una institución brinda dirección y guía no sólo de sus funciones, sino de lo que no debe realizar. Desde la perspectiva estratégica, saber su función es fundamental tanto como que no se debe hacer. En situaciones, realizar una acción estratégica errónea genera entretenimiento y residuos del recurso; a lo mucho, ocasiona resultados desfavorables de largo plazo que pongan en peligro la supervivencia misma de la empresa. (p.5)

Según Fred (2017) señala que:

La administración estratégica se define como la habilidad y la ciencia de enunciar, poner en práctica y evaluar decisiones multidisciplinarias que aprueban que la institución llegue a su meta. Como es señalada, las administraciones estrategias se focaliza en la integración de la administración, marketing, finanzas y contabilidad, la utilidad y la operación, la evaluación y el crecimiento, y el sistema informativo, para alcanzar el triunfo de una empresa. (p.5)

Según Torres (2016) señala que:

Las esencias de la administración estratégica se hallan en la existencia humana y su organización, así la definición es conocida debido a las organizaciones. Desde otro punto, la humanidad siempre busca la comodidad en su vivencia, meta señalada como posible, es evidente la realidad comparada con décadas posteriores como hace 200 o 300 años. (p. 38)

Según Hill, Jones y Schilling (2015) Señalan que:

Las estrategias que aplican los administradores de una empresa tienen un efecto enorme para el desempeño de su compañía frente al de sus

competidores. Una estrategia es el conjunto de acciones relacionadas que los administradores toman para mejorar el desempeño de su compañía. Para la mayor parte de las empresas, por no decir que todas, el desafío máximo es registrar un desempeño superior al de sus rivales. (p.3)

Según Hitt, Ireland y Hoskisson (2015) indican que: “Las obligaciones, iniciativas y actividades son parte de la administración estratégica la cual requiere organizarse para llegar a las competitividades estratégicas y alcanzar rendimientos notables al promedio” (p. 06).

2.2.1.2. Estrategia en la administración

Según Thompson, Gamble, Peteraf y Strickland (2015) señalan que:

Los núcleos de todas las estrategias constituyen de cada acción y movimiento que el administrador efectúa en los mercados para alzar su posición competitiva hacia su competencia. Estrategias nuevas y diferentes que sea superior a su rival y sea ventajoso para su éxito, confiable para generar un monto expectante en ganancias. Competir con ventajas tiende a ser rentable que competir sin esta. Y hay mayor probabilidad que la institución obtenga buenos resultados al tener alguna ventaja competitiva comparada a situaciones en las que sea limitada por contar con inconvenientes competitivos. (p. 5)

2.2.1.3. Modelo de negocios según la administración estratégica

Según Thompson, Gamble, Peteraf y Strickland (2015) indican que:

Intimamente relacionada con la definición de estrategia se encuentra los modelos de negocio de la institución. Los modelos de negocios son esquemas que tiene en cuenta para realizar una entrega de los productos o servicios eficaces al cliente de manera que produzca más ingresos para financiar los gastos y dejar ganancias. Es la manera que la administración define como su estrategia produzca ingresos. Sin necesidad de dar una alta rentabilidad, las estrategias no son viables y la existencia de la institución es vacilante. Los 2 componentes fundamentales de los modelos del negocio de la institución es. Propuestas de valor de los clientes planeados por la

empresa se enfocan en satisfacer el deseo y la necesidad del cliente a precios considerados de buen valor . se dice que cuan mayor es el valor ofrecido (v) y menor los precios (p), mas facinante sera a la vista u oido del cliente. Las formulas de recursos define la direccion de la empresa para saber cual sera la estructura del costo que requiera recusus aceptables, teniendo en cuenta el precio p. 11)

2.2.1.4. La estrategia de negocios

Según Thompson, Gamble, Peteraf y Strickland (2015) señalan que:

Es una estrategia del nivel de una sola línea de negocios que compite en un mercado o industria relativamente bien definida. Lo importante en este caso es crear respuestas ante circunstancias cambiantes del mercado e iniciar acciones para fortalecer su posición en ese rubro, obtener una ventaja, desarrollar capacidades competitivas sólidas, fortalecer la posición de mercado y mejorar el desempeño. El encargado tiene al menos otras dos funciones relacionadas con la estrategia:

- Ver que las estrategias de niveles inferiores estén bien concebidas, sean congruentes y correspondan de manera adecuada a la estrategia general.
- Conseguir la aprobación de los movimientos estratégicos importantes por parte de los ejecutivos corporativos, así como mantenerlos informados de los problemas estratégicos que surjan. (p. 36)

2.2.1.5. Las estrategias de áreas funcionales

Según Thompson, Gamble, Peteraf y Strickland (2015) señalan que:

Se refieren a las acciones y prácticas para manejar funciones particulares dentro de un negocio, como producción, ventas y marketing, servicios al cliente y finanzas. Por ejemplo, la estrategia de marketing de una compañía representa el plan para administrar la parte de ventas y marketing del negocio. La estrategia de desarrollo de producto representa el plan de la administración para mantener fresca y afinada la línea de producto de acuerdo con lo que los compradores esperan. La función principal de las

estrategias funcionales es agregar especificidad a la estrategia de negocios de una compañía. La responsabilidad principal de las estrategias funcionales dentro de un negocio por lo general se delega a los encargados de las funciones respectivas, con la aprobación final del gerente general de la unidad de negocios. Como las diferentes estrategias de nivel funcional deben ser compatibles con la estrategia global de negocios y entre sí para que tengan un impacto benéfico, el administrador general en ocasiones puede ejercer una influencia más fuerte sobre el contenido de las estrategias funcionales. (p. 36)

2.2.1.6. Las estrategias operativas

Según Thompson, Gamble, Peteraf y Strickland (2015) se refieren:

A la iniciativa y planeación un poco ajustados en el manejo de las unidades operativas básicas (centros de compras, centros de distribución, plantas) y unidades operativas específicas de significancia estratégica (compra de materiales, administración de marcas o ventas por internet, control de calidad). Los administradores de un centro de distribución de una organización que asegura a sus consumidores una entrega inmediata deben contar con una estrategia que asegure que los bienes terminados se envíen con prontitud a los clientes una vez que se reciben de los centros de producción de la empresa. Las estrategias operativas, aunque de alcance limitado, añaden detalles y acabados a las estrategias funcionales y a la general de la compañía. La principal responsabilidad de las estrategias operativas se delega por lo general a los gerentes de línea, sujetos a revisión y aprobación de los altos administradores (p. 36)

2.2.1.7. Los estrategas

Según Fred (2017) manifiesta que:

Los estrategas ayudan a una empresa a recabar, organizar y analizar información. Vigilan la industria y las tendencias competitivas, desarrollan el análisis de escenarios y los modelos para el pronóstico, evalúan el desempeño de la dirección y de las divisiones, detectan nuevas

oportunidades de mercado, identifican las amenazas para la empresa y elaboran planes de acción creativos. Los planificadores estratégicos desempeñan por lo general un papel de apoyo; se encuentran en los niveles más altos de la gerencia y poseen una gran autoridad en la toma de decisiones. El director general es el gerente estratégico más visible e importante. Cualquier gerente que sea responsable de una unidad o división, que tenga responsabilidad en los resultados en cuanto a pérdidas y ganancias o que posea autoridad directa sobre una parte importante de la empresa es un gerente estratégico. (p. 9)

2.2.1.8. Proceso de dirección estratégica

Según Fred (2017) manifiesta que:

El proceso de dirección estratégica es activo y persistente. Una alteración en cualquier componente importante del patrón podría necesitar un cambio total o parcial de los componentes; a modo de ejemplo, una variación en el ámbito económico podría dar lugar a una oportunidad valiosa y necesitar una variación en los objetivos y estrategias de largo plazo; el no cumplir con los objetivos del año podría significar una alteración en la política, o la modificación de la estrategia de la competencia significaría que se necesita cambiar la misión de la empresa. (p. 14)

2.2.1.9. En qué nivel se emplea la administración estratégica

Según Torres (2016) indica que:

El proceso de la administración estratégica se utiliza en los distintos niveles de las organizaciones, de esta manera el proceso es efectivo, tanto para los niveles de la alta dirección como para los niveles de gerencia que atienden las funciones y operaciones. Es así que las direcciones generales (o presidentes corporativos) tienen su respectivo proceso de administración estratégica, que se hace extensivo e incide en el resto de los niveles jerárquicos de la corporación, de tal suerte que por ejemplo la visión, misión y objetivos del más alto nivel, vienen a constituirse en guías para los siguientes niveles inferiores en la jerarquía. En este mismo contexto, se

observa que existe una estrecha relación entre los niveles organizaciones y los niveles de la planeación, Es evidente que cuando se trata de organizaciones corporativas, su proceso de administración estratégica es el rector del resto de los niveles del corporativo y sólo cuando se trata del nivel operativo, que corresponde a las actividades y tareas de la planeación, donde ya no aplica la formulación de estrategias, en todo caso tienen mayor aplicación las tácticas o políticas de desempeño. (p. 45)

2.2.1.10. Beneficios de la administración estratégica

Según Torres (2016) Manifiesta que:

Actualmente los líderes de las organizaciones están obligados a pensar estratégicamente, los templos se están quedando vacíos, la familia como núcleo social se está desintegrando, el Estado ya no cumple a cabalidad su papel de rector y los clientes están tomando el mando. Éstas son señales que el mundo tiene una dinámica diferente, vivimos una etapa de globalización intensa que revoluciona el comportamiento de los individuos y las organizaciones. Es así que la administración estratégica como un proceso de mejora continua hace que los administradores estén más alertas a los nuevos cambios, a las nuevas oportunidades y a los desarrollos amenazadores; de igual manera promueve el desarrollo de un modelo de negocio en constante evolución que produce un éxito final sostenido para la organización. La administración estratégica es un medio eficaz para inducir y facilitar una mejor rentabilidad en las organizaciones lucrativas; o bien, incrementar la productividad en las organizaciones que no siendo rentables por los objetivos de carácter social que persiguen, sí deben ser eficientes en el aprovechamiento de sus recursos. (p.47)

2.2.1.11. Ventaja competitiva y modelo de negocios de una compañía

Según Hill, Jones y Schilling (2015) Señalan que:

Los administradores no toman sus decisiones en un vacío competitivo. Su compañía compite contra otras para hacerse de clientes. La competencia es un proceso muy rudo del que solo las compañías más eficientes y eficaces

salen triunfadoras. Es una carrera sin fin. Con el propósito de maximizar el valor para los accionistas, los administradores deben formular e implementar estrategias que permitan a sus representadas superar a su competencia y alcanzar una mejoría competitiva. Un modelo de negocios es la forma en que los administradores piensan que se deben integrar las estrategias de su compañía en un todo congruente, permitiéndole tener ventaja competitiva y una rentabilidad y un crecimiento de utilidades superiores. En esencia, un modelo de negocios es un tipo de modelo mental, o Gestalt, de la manera en que las diferentes estrategias e inversiones de capital realizadas por una compañía deben encajar para generar una rentabilidad y un crecimiento de las utilidades superiores al promedio. (p. 06)

2.2.1.12. Administradores estratégicos

Según Hill, Jones y Schilling (2015) indican que:

Los administradores son la pieza clave en el proceso de creación de las estrategias. Cada administrador debe asumir su responsabilidad al formular estrategias para alcanzar una ventaja competitiva y al ponerlas en práctica. Debe encabezar el proceso de creación de estrategias. Las estrategias que llevaron a Walmart a su gran éxito no fueron escogidas por un ente abstracto llamado “la compañía”, sino por Sam Walton, el fundador de la compañía, y los administradores que contrató. La base de gran parte del éxito de Walmart fue que los administradores de la compañía desempeñaron muy bien sus roles estratégicos. En esta sección hablaremos de los roles estratégicos de los diferentes administradores. (p. 09)

2.2.1.13. Flexibilidad estratégica

Según Hitt, Ireland y Hoskisson (2015) manifiestan que:

Es el agrupamiento de habilidades que se usan para dar respuesta a las diferentes demandas y ocasiones que se dan en un agitado e simulado entorno competitivo. De manera que, tener una estrategia flexible implica enfrentar la inseguridad y los peligros que ésta conlleva. Las empresas deben tratar de tener flexibilidad estratégica en todos los campos de sus

operaciones. No obstante, las personas que trabajan en las empresas para desarrollar la flexibilidad estratégica deben entender que su tarea no es fácil, en gran parte debido a la inercia que se va acumulando con el transcurso del tiempo. (p.13)

2.2.1.14. Líderes estratégicos

Según Hitt, Ireland y Hoskisson (2015) manifiestan que:

Cuando se identifica a los líderes estratégicos se suele pensar en los directores generales y en otros directivos estratégicos de alto nivel. Por supuesto que esas personas son líderes estratégicos. Asimismo, a final de cuentas, los directores generales son los responsables de asegurar que su empresa utilice de forma efectiva el proceso de administración estratégica. Hoy en día la presión para que los directores generales hagan esto es más fuerte que nunca antes. Esto se explica, sobre todo, porque las realidades de la competencia en el siglo XXI que se analizaron antes en este capítulo (es decir, la economía global, la globalización, el veloz cambio de la tecnología y la creciente importancia del conocimiento y de las personas como fuentes de ventaja competitiva) están creando la necesidad de que las personas que se encuentran “más cerca de la acción” sean las que tomen las decisiones y las que determinen las acciones que se emprenderán. (p.24)

2.2.1.15. Dimensiones

Dimensión 01: Estrategias competitivas

Según Thompson, Gamble, Peteraf y Strickland (2015) manifiestan que:

Incluye las especificaciones de la planeación administrativa tener una competencia exitosa: su medición específica para satisfacer a los consumidores, sus actos de ofensiva y de defensiva para resistir las de los rivales, sus respuestas a las circunstancias que prevalezcan a los proveedores en el momento, sus iniciativas para fortalecer su posición en la oferta y el género específica de superioridad competitiva que pretende conseguir. Son remotas las posibilidades de que dos empresas

apliquen estrategias competitivas debidamente iguales en todo elemento.
(p. 131)

Indicadores:

1) Costos bajos

Según Thompson, Gamble, Peteraf y Strickland (2015) indican que:

Esforzarse por objeto el agente de los costos bajos generales de la fábrica es un diseño competitivo eficaz en los mercados con muchos compradores sensibles al costo. Una sociedad alcanza el liderazgo de costos bajos cuando se convierte en la que provee los productos con costos más bajos y no exclusivamente es indivisible de los tal vez varios competidores con costos comparativamente bajos. (p. 133)

2) Dirigidas

Según Thompson, Gamble, Peteraf y Strickland (2015) manifiestan que:

La estrategia dirigida apunta a asegurar una ventaja competitiva al ofrecer al nicho del mercado objetivo un menor costo y un menor precio que los que sus rivales son capaces de dar. Esta estrategia posee considerable atracción cuando la empresa puede reducir significativamente los costos al limitar su base de clientes a un segmento bien definido. (p. 149)

3) Diferenciación amplia

Según Thompson, Gamble, Peteraf y Strickland (2015) manifiestan que:

Las estrategias de diferenciación son atractivas cuando las obligaciones y preferencias de los compradores son estrechamente diversas para un beneficio estandarizado. Una asociación que pretenda poseer triunfo con la diferenciación debe estudiar las obligaciones y conductas de los compradores con cuantiosa elaboración para estar al tanto qué consideran significativo, qué creen que tiene valor y cuánto están dispuestos a costear por ello. (p. 142)

Dimensión 02: Administración de operaciones

Según Thompson, Gamble, Peteraf y Strickland (2015) indican que:

Las políticas y procedimientos de la empresa facilitan la ejecución de la estrategia cuando se diseñan para ajustarse a la estrategia y sus objetivos. Cada vez que la compañía modifica su estrategia, los administradores tienen que revisar las políticas y los procedimientos de operación, revisar o descartar las que estén desincronizadas y preparar otras nuevas para facilitar la ejecución de las nuevas iniciativas estratégicas. Instituir políticas y procedimientos operativos bien concebidos contribuye a la tarea de la ejecución de la estrategia. (p.379)

Indicadores

1) Herramientas

Según Thompson, Gamble, Peteraf y Strickland (2015) indican que:

Los administradores de la compañía pueden impulsar la ejecución superior para sus estrategias de manera significativa con diversas herramientas de administración de procesos para impulsar la mejora continua en el cómo se efectúan las operaciones internas. Una de las herramientas más útiles y eficaces para medir qué tan bien una compañía ejecuta las partes de su estrategia consiste en comparar su desempeño en ciertas actividades y procesos de negocios contra los mejores en la industria y los mejores del mundo, práctica conocida como benchmarking. (p.359)

2) Políticas y procedimientos

Según Thompson, Gamble, Peteraf y Strickland (2015) manifiestan que:

Las políticas y los procedimientos de una compañía son a veces un apoyo o un estorbo para la buena ejecución de estrategias. Cada vez que una compañía actúa para establecer nuevos elementos estratégicos o mejorar las capacidades de ejecución de su estrategia, por lo general se requieren algunos cambios en las prácticas laborales y en la conducta del personal. Así, lo más aconsejable es que los administradores examinen si las políticas

y los procedimientos en curso apoyan dichos cambios y revisen con cuidado o descarten los que ya no funcionen. (p. 357)

3) Instalaciones de sistemas

Según Thompson, Gamble, Peteraf y Strickland III (2015) señalan que:

Los sistemas de información en tiempo real permiten a los administradores de las compañías estar al día en cuanto a las iniciativas de implantación y las operaciones diarias e intervenir si las cosas se salen de control. Seguir los indicadores clave de desempeño, reunir información sobre el personal operativo, identificar y diagnosticar rápidamente los problemas y emprender las medidas de corrección son partes integrales del proceso de gestionar la implantación y ejecución de la estrategia y de ejercer un control adecuado de la organización. (p. 371)

Dimensión 03: Cultura corporativa

Según Thompson, Gamble, Peteraf y Strickland (2015) indican que:

Se refiere al carácter del ambiente interno de trabajo de la empresa y a su personalidad, delineada por un sistema de valores, creencias, estándares éticos y tradiciones compartidos que definen las normas de conducta, las actitudes arraigadas, prácticas de trabajo aceptadas y los estilos de operar. La cultura de una empresa es importante porque influye en las acciones y enfoques de la organización para dirigir sus negocios; en un sentido muy real, la cultura de la empresa es un “sistema operativo” automático que se replica a sí mismo, pudiera pensarse en ella como el ADN organizacional. (pp. 383-384)

Indicadores

1) Culturas de alto rendimiento

Según Thompson, Gamble, Peteraf y Strickland (2015) definen que:

Algunas empresas tienen culturas llamadas de alto rendimiento, en las que las características culturales más destacadas son un espíritu de realización, orgullo por hacer las cosas de forma correcta, responsabilidad sin excusas y

un clima de trabajo general orientado a los resultados, en el que los empleados ponen un esfuerzo adicional por alcanzar o superar objetivos grandes. En las culturas de alto rendimiento, hay un sentido intenso de participación de los empleados. (pp. 392-393)

2) Culturas resistentes al cambio

Según Thompson, Gamble, Peteraf y Strickland (2015) indican que:

Las culturas resistentes al cambio, donde el escepticismo sobre la importancia de nuevos avances y los temores al cambio son la norma, destacan como prioritario no cometer errores, procurar que los administradores se inclinen por las opciones más seguras y conservadoras con el propósito de mantener el statu quo, proteger su base de poder y salvaguardar los intereses de sus grupos laborales inmediatos. Cuando estas empresas encuentran ambientes de negocios con cambios acelerados, la lentitud para alterar la forma tradicional de hacer las cosas es una grave desventaja. (p. 394)

3) Culturas politizadas

Según Thompson, Gamble, Peteraf y Strickland (2015) señalan que:

Lo que hace que un ambiente interno politizado sea tan perjudicial es que las luchas políticas consumen mucha energía de la organización, en general con el resultado de que lo que es mejor para la empresa queda en segundo lugar, detrás de las maquinaciones políticas. En las compañías donde la política interna impregna el ambiente de trabajo, los administradores que acumulan poder guardan celosamente sus prerrogativas de toma de decisiones, tienen sus proyectos personales y operan las unidades de trabajo bajo su supervisión como si fuesen sus “señoríos”. (p. 395)

2.2.2. Variable 02: Comportamiento organizacional

2.2.2.1. Definiciones

Según Robbins y Judge (2017) definen que:

El comportamiento organizacional (CO) como un campo de estudio, lo cual significa que se trata de un área de especialidad específica con un conjunto común de conocimientos. Estudia tres determinantes del comportamiento en las organizaciones: individuos, grupos y estructura. Asimismo, el CO aplica el conocimiento que se obtiene sobre los individuos, los grupos y el efecto de la estructura en el comportamiento, con la finalidad de que las organizaciones trabajen con más eficacia. (p.10)

Según Chiavenato (2017) señala que:

El comportamiento organizacional está referido al análisis de los grupos e individuos que trabajan en las empresas. Se apodera de la autoridad que ejercen todos ellos en las empresas y de la influencia que las empresas tienen sobre ellos. Dicho de otra manera, el comportamiento organizacional refleja la constante influencia mutua y la interacción en las organizaciones y los individuos, no solo para transformarlas o fundar nuevas, sino también para invertir y trabajar en ellas, o, lo más fundamental, para administrarlas. (p. 06)

Según Maldonado (2017) indica que:

El comportamiento organizacional como la aplicación y estudio de los conocimientos acerca de la manera en que los individuos actúan grupal e individualmente en las organizaciones. De igual manera, busca establecer formas en que los individuos puedan intervenir con mejor efectividad. (p. 91)

Según Griffin, Phillip y Gully (2017) manifiestan que:

El comportamiento organizacional (CO) es el análisis de la conducta de las personas en contextos organizacionales, la interfaz entre el comportamiento humano y la organización, y la organización misma. Aunque podemos enfocarnos por separado en cualquiera de estas tres áreas, hay que recordar

que todas son necesarias para comprender de manera integral el comportamiento organizacional. (p.4-5)

Según Daft (2015) señala que:

El comportamiento organizacional es el micro enfoque para las organizaciones porque se enfoca en los individuos dentro de las organizaciones como las unidades de análisis relevantes. El comportamiento organizacional examina conceptos como motivación, estilo de liderazgo y personalidad, y se ocupa de las diferencias cognitivas y emocionales entre las personas dentro de las organizaciones. (p. 36)

2.2.2.2. Disciplinas del comportamiento organizacional

Según Robbins y Judge (2017) señalan que:

El comportamiento organizacional es una disciplina adaptada del comportamiento que se alimenta de las aportaciones de otras disciplinas, sobre todo la psicología, la psicología social, la sociología y la antropología.

- Psicología: Busca calcular, aclarar y, en algunos casos, transformar la conducta de las personas y seres vivos.
- Psicología social: Reúne conceptos de la psicología y de la sociología, para orientarse en el dominio que los individuos tienen en sí mismos.
- Sociología: Examina a los individuos en y su vínculo con su cultura o ambiente social.
- Antropología: Es el análisis de las sociedades con la intención de estudiar sobre los seres humanos y sus ocupaciones. (p.14)

2.2.2.3. Retos y oportunidades del comportamiento organizacional

Según Robbins y Judge (2017) manifiestan que:

Tiempo atrás jamás había sido tan primordial para los administradores conocer el comportamiento organizacional como lo es hoy en día. Dé un vistazo ligero a los cambios radicales que hay en las empresas. Por ejemplo, el colaborador común se está envejeciendo; cada vez son más las mujeres y personas de minorías que se juntan a la fuerza laboral; la disminución

corporativa y el uso desenfrenado de colaboradores provisionales están destruyendo los vínculos de lealtad, que tradicionalmente sostenían muchos individuos con sus jefes; la disputa mundial exige que los colaboradores sean más comprensivos y aprendan a digerir los cambios rápidos. La recesión en general ha puesto al descubierto los retos de laborar con gente y administrarla durante periodos de incertidumbre. En otros términos, hoy en día existen demasiados retos y oportunidades para que los gerentes aprovechen los conceptos del comportamiento organizacional. (p. 15)

2.2.2.4. Educación organizacional positiva

Según Robbins y Judge (2017) señalan que:

También conocido como comportamiento organizacional positivo, que observa la manera en que las organizaciones progresan con la fuerza humana, incitan la fortaleza y la vitalidad, y acrecientan sus capacidades. En esta área los investigadores manifiestan que la mayoría de sus investigaciones sobre el CO y la destreza gerencial han estado orientadas a reconocer los que no está bien en las organizaciones y sus colaboradores. A manera de respuesta, los investigadores tratan de analizar el lado bueno de dichas organizaciones. Algunas variables independientes importantes en la investigación del comportamiento organizacional positivo podrían ser la esperanza, entusiasmo, deberes y entereza ante las presiones. (p.22)

2.2.2.5. Comportamiento ético

Según Robbins y Judge (2017) indican que:

Las empresas afrontan regularmente dudas e iniciativas éticas en los cuales deben reconocer una dirección correcta o una incorrecta.

El administrador moderno necesita establecer para sus colaboradores un ambiente ético, donde se ocupen de manera productiva y presenten poca confusión en relación al significado de comportamientos correctos e incorrectos. Las empresas que promueven una misión ética fuerte exhortan a los colaboradores a comportarse con lealtad, mientras que la práctica de

un liderazgo en gran medida ético podría influenciar en las decisiones de los colaboradores para comportarse de manera ética. (p. 23)

2.2.2.6. Teoría organizacional

Según Daft (2015) manifiesta que:

Las teorías organizacionales son macro exámenes de la institución, esta examina la empresa como unidad. Las teorías organizacionales son las encargadas del individuo reunido en el área y organización y de la diferencia en las estructuras u comportamientos en los niveles de los análisis de la institución. Las teorías organizacionales consideradas sociología de la empresa, y los comportamientos organizacionales son la psicología de la misma. (p. 36)

2.2.2.7. Cultura organizacional

Según Daft (2015) señala que:

La cultura es el conjunto de valores, normas, creencias orientadoras y entendimientos que sirven de guía y que comparten los miembros de una organización y se enseñan a los nuevos miembros como la manera correcta de pensar, sentir y comportarse. Representa la parte no escrita de los sentimientos de la organización. Todos participan en la cultura, pero ésta por lo general pasa inadvertida. Los gerentes se enfrentan cara a cara al poder de la cultura sólo cuando tratan de implementar nuevas estrategias o programas que van contra las normas y los valores culturales básicos. (pp. 374-375)

2.2.2.8. Niveles del comportamiento organizacional

Según Chiavenato (2017) indica que:

En el estudio del comportamiento organizacional se aplica un enfoque dividido en tres niveles jerárquicos:

- Macro perspectiva del comportamiento organizacional. Explica la conducta del sistema organizacional de manera general. Denominado

también comportamiento macro organizacional y se asocia al examen de la conducta de compañías enteras.

- Perspectiva intermedia del comportamiento organizacional. Trata sobre el comportamiento de los equipos de la compañía. Examina el comportamiento de los individuos que trabajan en equipos o en grupos. La perspectiva intermedia se basa en estudios sobre los equipos, la autorización para la toma de decisiones y las dinámicas grupales e intergrupales
- Micro perspectiva del comportamiento organizacional. Examina comportamiento del individuo que labora solo en la empresa. Se denomina comportamiento micro organizacional, por su origen, la micro perspectiva del comportamiento organizacional. (p. 10)

2.2.2.9. Cultura organizacional

Según Chiavenato (2017) señala que:

Así como todo individuo posee una cultura, las entidades se diferencian por tener culturas corporativas particulares. El primer paso para entender a una entidad es conocer su cultura. Ser parte de una empresa, laborar en ella, intervenir en sus actividades y desarrollar una carrera significa aceptar su cultura organizacional o su filosofía corporativa. La manera en que se relacionan los individuos, las posturas sobresalientes, los posibles subyacentes, los objetivos y los temas relevantes de las interacciones humanas son parte de la cultura de la organización. La cultura organizacional no es algo tangible. Sólo puede contemplarse en razón de sus resultados y consecuencias. De modo que, es comparable a un iceberg. En la parte sobresaliente, la que está sobre el nivel del agua, están los aspectos observable y externo de las organizaciones, los cuales se derivan de su cultura. Consecuentemente son componentes físicos y concretos como el tipo de edificación, los colores empleados, los ambientes, la distribución de las oficinas y los muebles, las reglas y procedimientos de trabajo, las tecnologías usadas, los títulos y las características de los cargos y las políticas de administración de personal. (p. 23)

2.2.2.10. Factores claves del comportamiento organizacional

Según Maldonado (2017) manifiesta que:

Se encontro conjuntos de fuerzas que dañan las instituciones, estas pueden estar clasificadas en las siguientes areas: individuo, estructura, tecnologia y contexto que operas los negocios.

- **Personas:** La gente compone el sistema social interno de las organizaciones, consta de individuos y grupos grandes y pequeños, formales e informales.
- **Estructura:** Define las relaciones formales y el uso que se da a las personas en las organizaciones, ello implica diversos puestos también implica diversas relaciones estructurales entre tales puestos, que dan origen a problemas de cooperación, negociación y toma de decisiones.
- En muchos casos tales estructuras han sido objeto de planeamientos, Downsizing o reestructuraciones. Estructuras *just intime* o estructuras basadas en equipos.
- **Tecnología:** Aporta los recursos con los que trabaja la gente, e influye en la tarea que hacen. Influye también en las relaciones de trabajo.
- **Entorno:** Las organizaciones operan en un entorno, forman parte de un sistema mayor que tiene muchos elementos. (p. 92)

2.2.2.11. Algunos principios absolutos en el comportamiento organizacional

Según Maldonado (2017) manifiesta que:

Debido a que los seres humanos son complejos, cambian de actitudes y comportamientos en situaciones distintas y por lo tanto no son iguales, la habilidad para hacer generalizaciones sencillas, concretas y claras es limitada. Esto no significa que no se pueda ofrecer explicaciones razonables y precisas del comportamiento humano o en todo caso realizar predicciones válidas. Quiere decir sin embargo que los conceptos de CO deben reflejar condiciones situacionales o de contingencia que son aquellas que moderan

la relación entre las variables independientes e independientes, y mejoran la correlación.

Existen tres niveles de análisis de CO y a medida que pasamos del nivel individual al del grupo y al de los sistemas de la organización, avanzamos sistemáticamente en nuestro entendimiento del comportamiento en las organizaciones. (p.93)

2.2.2.12. Adecuación persona organización

Según Griffin, Phillip y Gully (2017) indican que:

La adecuación persona-organización es el ajuste que existe entre los valores, creencias y personalidad de un individuo con los valores, normas y cultura de una organización. La fuerza de esta adecuación influye en el logro de resultados importantes para la organización, como el desempeño laboral, la retención, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Los valores organizacionales y las normas que son importantes para lograr esta adecuación son la integridad, la justicia, la ética laboral, la competitividad, la cooperación y la compasión por sus compañeros y clientes. La adecuación persona-organización tiene una relación positiva fuerte con la satisfacción laboral, compromiso organizacional y la intención de permanecer en la empresa, y puede influir en las actitudes de los empleados y las conductas ciudadanas más allá de los requisitos de trabajo, como ayudar a los demás o hablar positivamente acerca de la empresa. También tiene un efecto moderado en la antigüedad y la rotación, pero no influye en el cumplimiento de las exigencias de los puestos. (p. 90)

2.2.2.13. Personalidad y comportamiento individual

Según Griffin, Phillip y Gully (2017) manifiestan que:

La personalidad es el conjunto relativamente estable de atributos psicológicos que distinguen a una persona de otra. Desde hace mucho existe un debate entre los psicólogos, expresado a menudo como “la naturaleza contra la crianza”, que versa sobre la medida en que los atributos de la personalidad se heredan de los padres (la “naturaleza”) o son moldeadas por

nuestro entorno (la “crianza”). En realidad, tanto los factores biológicos como los del entorno desempeñan un papel importante para determinar nuestra personalidad. Aunque los detalles de este debate van más allá del alcance de nuestro análisis, los gerentes deben esforzarse por entender los atributos básicos de la personalidad y cómo pueden afectar el comportamiento y adecuación de las personas en la empresa, sin mencionar su percepción y actitudes hacia la organización. (p. 93)

2.2.2.14. Dimensiones

Dimensión 01: Diversidad en la organización

Según Robbins y Judge (2017) indican que:

Aunque se ha dicho mucho sobre la diversidad en cuanto a edad, raza, género, origen étnico, religión y estatus de discapacidad, los expertos ahora reconocen que esas características demográficas son tan solo la punta del iceberg. Los aspectos demográficos reflejan principalmente el nivel superficial de la diversidad y no los pensamientos ni los sentimientos, y podrían ocasionar que los trabajadores se perciban unos a otros mediante estereotipos y suposiciones. Sin embargo, la evidencia ha demostrado que, cuando las personas llegan a conocerse, dan menor atención a las diferencias demográficas si consideran que comparten algunos de los rasgos más importantes, como la personalidad y los valores, los cuales representan el nivel profundo de la diversidad. (p. 42)

Indicadores

1) Las actitudes y la satisfacción en el trabajo

Según Robbins y Judge (2017) definen que:

Las actitudes y la satisfacción son el sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo, que resulta de la evaluación de las características de este, es demasiado amplia, aunque dicha amplitud es adecuada. El trabajo es más que solo realizar actividades como ordenar papeles, escribir códigos de programación, atender a clientes o manejar un camión. (p. 79)

2) **La personalidad y los valores**

Según Robbins y Judge (2017) definen la personalidad y los valores como:

Personalidad es la suma de las formas en que el individuo reacciona ante otros e interactúa con ellos. Es más frecuente que se describa en términos de los rasgos medibles que manifiesta una persona. *Valores*: Representan convicciones fundamentales de que “a nivel personal y social, cierto modo de conducta o estado final de existencia es preferible a otro opuesto o inverso”. (pp.133-144)

3) **La percepción y la toma de decisiones**

Según Robbins y Judge (2017) indican que:

Los individuos en las organizaciones toman decisiones, es decir, eligen entre dos o más alternativas. Los altos directivos determinan las metas de su empresa, cuales productos o servicios ofrecer, como financiar del mejor modo las operaciones o donde ubicar una nueva planta de manufactura. Los gerentes de niveles medio y bajo determinan los programas de producción, seleccionan a los nuevos elementos y deciden como habrán de darse los aumentos de salario. (p.174)

Dimensión 02: Comportamiento de grupos

Según Robbins y Judge (2017) Definen:

A un grupo como dos o más individuos que interactúan, son interdependientes y se reúnen para lograr objetivos específicos. Los grupos pueden ser formales o informales. Los grupos formales son aquellos que define la estructura de una organización, donde los trabajos designados establecen las tareas. Los grupos informales son formaciones naturales del entorno laboral, que aparecen en respuesta a la necesidad de mantener contacto social. Tres empleados de departamentos diferentes que almuerzan juntos de manera regular constituyen un grupo informal. Estos tipos de interacciones entre los individuos, aun cuando son informales, afectan significativamente su conducta y su desempeño. (p. 272).

Indicadores:

1) Los equipos de trabajo

Según Robbins y Judge (2017) señalan que:

Conforme las organizaciones se han reestructurado para competir con más eficacia y eficiencia, recurrieron a los equipos como la mejor forma de aprovechar los talentos de su fuerza laboral. Los equipos son más flexibles y sensibles ante los eventos cambiantes, que los departamentos tradicionales u otras formas de grupos permanentes. Los equipos tienen la capacidad de formarse, actuar, reenfocarse y desintegrarse con rapidez. (p. 308)

2) Comunicación

Según Robbins y Judge (2017) indican que:

La comunicación favorece la motivación porque les aclara a los individuos lo que deben hacer, que tan bien lo están haciendo y como podrían mejorar si su rendimiento fuera insatisfactorio. La comunicación que tiene lugar dentro del grupo es un mecanismo fundamental por medio del cual los miembros expresan tanto sus frustraciones como sus sentimientos de satisfacción. Por tanto, la comunicación ofrece un medio para la expresión emocional de los sentimientos, así como para satisfacer las necesidades sociales. (p.37)

3) Liderazgo

Según Robbins y Judge (2017) indican que:

El liderazgo se define como la habilidad para influir en un grupo y dirigirlo hacia el logro de un objetivo o un conjunto de metas. La fuente de esta influencia puede ser formal, como la que proporciona una jerarquía administrativa en una organización. Sin embargo, no todos los líderes son gerentes, ni tampoco todos los gerentes son líderes. (p.368)

Dimensión 03: Cultura organizacional

Según Robbins y Judge (2017) manifiestan que:

La cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás. Al parecer, existen siete características fundamentales que captan la esencia de la cultura de una organización: Innovación y toma de riesgos. Atención a los detalles. Orientación a los resultados. Orientación a la gente. Orientación a los equipos. Dinamismo y estabilidad (p. 513)

Indicadores:

1) Políticas y prácticas

Según Robbins y Judge (2017) señalan que:

Las políticas y prácticas de recursos humanos de una organización representan fuerzas importantes que dan forma al comportamiento y las actitudes de los empleados. Si las prácticas de selección de una organización se diseñan de manera adecuada, lograrán identificar a los candidatos competentes y que se ajustaran bien al puesto y la organización. (p. 566)

2) Cambio organizacional

Según Robbins y Judge (2017) manifiestan que:

Nuestro ego es frágil, y a menudo consideramos el cambio como algo amenazante. Un estudio reciente demostró que, incluso cuando los individuos se enfrentan a datos que sugieren que necesitan un cambio, se aferran a cualquier información que pudiera sugerir que todo está bien y que el cambio no es necesario. La resistencia al cambio puede ser positiva si conduce a una discusión y a un debate abierto. (p.596)

3) Manejo de estrés

Según Robbins y Judge (2017) señalan que:

Aunque el estrés suele analizarse en un contexto negativo, no necesariamente es algo malo en sí mismo; también tiene un valor positivo. Cuando ofrece una ganancia potencial representa una oportunidad. El mejor desempeño que un atleta o un actor demuestran en una situación de “aceleramiento”. De manera similar, muchos profesionales consideran las presiones de las grandes cargas de trabajo y de las fechas límite como desafíos positivos que mejoran la calidad de su trabajo y aumentan la satisfacción que obtienen por hacerlo. (p. 596)

2.3. Definición de términos básicos

Apatía. Sensación de indiferencia y poca importancia de un individuo que lo manifiesta frente a una determinada situación o circunstancia que se le presente, en el ámbito administrativo podría ser, malhumor, ausentismo laboral, irritación con su puesto de trabajo, etc.

Corporación. Institución oficialmente constituida por un grupo de personas u organizaciones que se juntan para compartir temas o trabajos de índole económica, investigativo, político, etc., que por lo general son de importancia y rentabilidad común.

Downsizing. Método de reestructuración o reorganización de las empresas por medio del cual se desarrollan mejoras a los procedimientos laborales, remodelación de la organización e implantación apropiada al piso de los colaboradores a fin de conservar la competitividad.

Empowerment. Técnica o mecanismo que está basado en compartir, otorgar o delegar responsabilidad y poder autónomo a los colaboradores o grupos de trabajo de una organización con la finalidad de que puedan hacer toma de decisiones, solucionar conflictos o desarrollar obligaciones sin previa autorización de sus jefes.

Just-in-time. Términos en inglés que en nuestro idioma significa “Justo a tiempo”, nacido en Japón; es una técnica de gestión generalmente relacionada a la producción y almacenamiento, utilizado para reducir los excesos de inventario, pérdidas de suministros y costos.

Macro examen. Evaluación de naturaleza global, utilizado en las empresas como parte del comportamiento organizacional para conocer a detalle los pros y contra de cada miembro ya sea individuos o materiales que la conforman.

Micro enfoque. Diminutivo de un enfoque o un determinado punto de vista sobre un objeto o tema en particular.

Organización. Grupo de individuos de tipo administrativo, creada con la finalidad de alcanzar un propósito u objetivo en común con la colaboración de todos los que la integran ya sea con sus conocimientos, destrezas o facultades.

Retroalimentación. Herramienta utilizada para controlar un sistema en el cual los efectos alcanzados de una actividad o trabajo son incluidos de nuevo en el procedimiento con la finalidad de tener el control y mejorar su desarrollo o comportamiento.

Status. Condición o categoría social y económica que adquiere una persona u organización dentro de un conjunto o comunidad determinado por su estado económico, prestigio o actividad.

Administración estratégica. Consiste en el proceso de formular e implementar estrategias para alcanzar metas a largo plazo y conservar la ventaja competitiva.

Formulación de la estrategia. Es el proceso que permite crear estrategias, primero por medio de la evaluación de las estrategias existentes, de la organización y de su ambiente.

Implementación de la estrategia. Proceso de destinar recursos y poner estrategias en marcha, una vez que se han creado estas estrategias, se debe actuar sobre ellas en forma satisfactoria para obtener los resultados esperados.

Desempeño organizacional. Rendimiento por el cual se muestra la empresa desarrollando y cumpliendo sus objetivos.

Motivación organizacional. Es la aptitud de la organización para movilizar su capital humano para lograr sus metas.

Capacidad organizacional. Considerado como la dotación en recursos de la organización y a los sistemas y procesos utilizados para la gestión de ese capital.

Entorno externo. Se refiere a los factores externos que facilitan o menoscaban el desempeño de una organización.

Clima organizacional. Atributos percibidos de una organización y, o sus subsistemas, o ambos que determinan el comportamiento de los trabajadores y que pueden ser inducidos de forma que la organización.

Competitividad. Crear, desarrollar y sostener capacidades para conquistar la preferencia de los mercados de productos o servicios.

Compromiso. Se define al compromiso como el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta y desea mantener su relación con ella.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación entre la administración estratégica y su relación con el comportamiento organizacional de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021.

3.1.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre estrategias competitivas y el comportamiento organizacional de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021.
- Existe relación entre la administración de operaciones y el comportamiento organizacional de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021.
- Existe relación entre cultura corporativa y el comportamiento organizacional de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021.

3.2. Variables de estudios

3.2.1. Definición conceptual

Variable 01. Administración estratégica

Según Thompson, Gamble, Peteraf y Strickland (2015) manifiestan que:

La administración estratégica de una empresa proporciona dirección y guía no sólo en términos de lo que debe hacer, sino de lo que no debe hacer. Desde un punto de vista estratégico, saber lo que no se debe hacer es tan importante como saber lo que se debe hacer. En el mejor de los casos, emprender acciones estratégicas erróneas generará distracción y desperdicio de recursos; en el peor, provocará consecuencias indeseables de largo plazo que pongan en riesgo la supervivencia misma de la empresa. (p.5)

Variable 02. Comportamiento organizacional

Según Robbins y Judge (2017) definen que:

El comportamiento organizacional (CO) como un campo de estudio, lo cual significa que se trata de un área de especialidad específica con un conjunto común de conocimientos. Estudia tres determinantes del comportamiento en

las organizaciones: individuos, grupos y estructura. Asimismo, el CO aplica el conocimiento que se obtiene sobre los individuos, los grupos y el efecto de la estructura en el comportamiento, con la finalidad de que las organizaciones trabajen con más eficacia. (p.10)

3.2.2. Definición de operacionalización

Variables 01: Administración estratégica

Administración estratégica se evalúa tomando en cuenta los pronósticos de las estrategias competitivas, administración de operaciones, y cultura corporativa; analizando sus atributos mediante un cuestionario.

Variables 02: Comportamiento organizacional

Comportamiento organizacional se evalúa tomando en cuenta los pronósticos de la diversidad en la organización, comportamiento de grupos, y cultura organizacional analizando sus atributos mediante un cuestionario.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de investigación

Segun el Crai (2018) nos indica que: La Investigación Aplicada tiene por objetivo resolver un determinado problema o planteamiento específico, enfocándose en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación y, por ende, para el enriquecimiento del desarrollo cultural y científico. (p. 4)

La investigación de esta tesis es la aplicada como el mismo nombre lo puede definir ya que se trata de aportes teóricos respaldados por otras teorías las cuales tiene como objetico la aplicacion de algo tangible en beneficio a la sociedad.

3.3.2. Nivel de investigación

Nivel descriptivo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), indican que:

Es preciso señalar que las investigaciones descriptivas calculan de forma más bien independiente las ideas o variables con los que tenga que ver. No

obstante, evidentemente pueden agrupar la publicación de cada una de dichas variables para indicar como son y se expone el nivel de interés, su finalidad no es aclarar cómo se conectan las variables medidas. (p.92)

Describe todos los sucesos tal cual sin intervenir en ellos, ya que se anota todos los detalles que se encuentren tal cual se muestra.

Nivel correlacional

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), indican que:

El beneficio e intención primordial de la investigación correlacional es conocer cómo se puede implicar un concepto o variable sabiendo el proceder de más variables vinculadas, para pretender pronosticar la importancia que tendrá un grupo de individuos en una variable, desde el valor que tenga para la o las variables vinculadas. (p.93)

La investigación permite identificar las relaciones entre ambas variables con el fin que permita determinarse la relación entre la administración estratégica y el comportamiento organizacional de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021.

Tabla 1.

Valores de la prueba de correlación de Rho Spearman

Valores	Lectura
De -0,90 a -1	Correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	Correlación alta
De -0.41 a -0.70	Correlación moderada
De -0.21 a -0.40	Correlación baja
De 0 a -0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De +0.21 a 0.40	Correlación baja
De +0.41 a 0.70	Correlación moderada
De +0.71 a 0.90	Correlación alta
De +0.91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Tomado de Bisquerra, R. (2004). Metodología de la investigación Educativa. Madrid: Muralla.

3.3.3. Método de Investigación

Según Bernal (2016), indica que “es del tipo hipotético deductivo consistiendo en procedimientos que inicien con una afirmación que es considerada hipotética, que busque refutar o comprobar la conclusión para su respectivo contraste” (p. 60).

Con ello se busca demostrar que parte de la hipótesis del estudio hacia la deducción del mismo.

3.4. Diseño de la investigación

3.4.1. Diseño no experimental

Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018), señalan que:

El diseño no experimental es aquella que no manipula las variables directamente, sólo las describe y analiza tal cual se presentan en la realidad. Llamada también método descriptivo. Solo se llega al control estadístico, por tanto, su validez interna es menor en comparación con la metodología experimental. (p.92)

En la presente investigación se utilizó un diseño no experimental porque no existió manipulación de ninguna de las variables de estudio, los resultados se dieron de acuerdo a los fenómenos o problemas encontrados de manera natural.

3.4.2. Enfoque cuantitativo

Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018), señalan que:

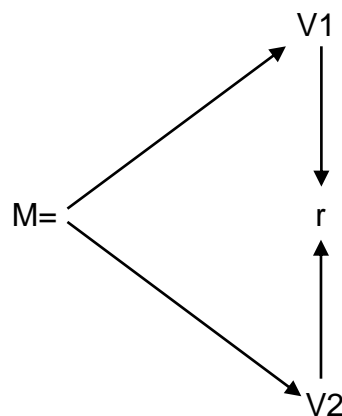
El enfoque cuantitativo son estudios que se basan en la medición numérica. Las investigaciones que se realizan con este enfoque utilizan la técnica de recolectar datos así como su respectivo análisis que permitan responder interrogantes de la investigación y poder probar así las hipótesis dadas de manera previa confiando en la medición numérica. (p.59)

Asimismo el enfoque de la investigación al ser expresado numéricamente y estadísticamente es llamada enfoque cuantitativo.

3.4.3. Corte transversal

Según Cortez y Iglesias (2004), señalan que: “este tipo de estudio es un reflejo de un determinado tiempo de la problemática que esta siendo analizada ya sea esta del tipo correlacional o descriptiva, según el tipo del problema de estudio” (p.27). Indica que se hace en un solo lugar y momento dado la encuesta al personal al cual esta dirigido.

El grafico correspondiente a este diseño es el siguiente:



Dónde:

M: N de trabajadores, en Radio la Exitosa S.a.c., en Chorrillos.

V1: Variable Administración estratégica

V2: Variables Comportamiento organizacional

r: Administración estratégica y su relacion con el comportamiento organizacional de Radio la Exitosa S.a.c., en Chorrillos, Lima – 2021.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018), señalan que:

Es el total de un conjunto de elementos o casos, sean estos individuos, objetos o acontecimientos, que comparten determinadas características o un criterio; y que se pueden identificar en un área de interés para ser

estudiados, por lo cual quedarán involucrados en la hipótesis de investigación. (p.102)

La población motivo del presente trabajo de investigación está conformada por 36 trabajadores del área administrativa y contable de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021., sin distinción de tipo de contrato, tiempo de permanencia, cargo y género.

3.5.2. Muestra censal

Según López (1998), indica que “las muestras del tipo censal son un conjunto que refleje a una población determinada con fines comunes en su totalidad” (p. 123).

Siendo 36 trabajadores pertenecientes al área administrativa y contable siendo censal dado que la población al ser muy pequeña se tomara a la totalidad de este.

3.5.3. Muestreo

Según Hernández, et al (2014), indica que:

Se llama así al muestreo ya que esta ramificada en dos tipos, siendo la primera del tipo probabilístico todo elemento de la población tiene las mismas posibilidades de ser escogidas para dicha muestra y la segunda del tipo no probabilístico, refiere cuando al elegir los integrantes no dependen de dicha probabilidad, siendo más bien por motivos relacionados a ciertas características que obedecen al criterio del que investiga . (p. 176)

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Según López (2011), señala que: “la totalidad de métodos para lograr un resultado es llamada técnica, siendo esta sistemática al momento de recopilar la información requerida para un decurso científico” (p.177).

Encuesta

Según López (2011), señala que “la encuesta tiene por objetivo encontrar una conexión y frecuencia entre las variables estudiadas investigando sobre preferencias, gustos , prejuicios e ideas.” (p.192).

Es una tecnica muy usada en estudios de enfoque cuantitativo para poder descubrir lo que piensan los inviduos de ciertos grupos para su posterior analisis.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Según Hernández, et al (2014), manifestó que “El cuestionario comprende un conjunto de interrogantes de una o dos variables para su medicion” (p. 217).

El instrumento ideal para recoger información en el estudio será el cuestionario.

1) Escala de Likert

Según Hernández, et al (2014), indica que “es la conjuncion de items que permita exponer de manera afirmativa para la posterior medicion de una o mas categorias” (p. 238).

Este método mide 5 niveles para responder el respectivo cuestionario a ejecutar como una encuesta.

Tabla 2.
Calificación y evaluación del cuestionario de Administración estratégica

Alternativas	Puntuación	Afirmación
N	1	Nunca
CN	2	Casi nunca
A	3	A veces
CS	4	Casi siempre
S	5	Siempre

Fuente: elaboración Propia

2) Validez del instrumento

Según Hernández, et al (2014), indica que “es la forma de medir un instrumento que permita guiarnos hacia el objeto a estudiar que permita así mismo analizar e interpretarlo” (p. 200).

La cual está conformado por un juicio de expertos que está conformado esta vez por un temático y un metodólogo para dar validez al estudio.

Tabla 3.
Validación de juicio de expertos

Experto	Validador	Nivel de aplicación
Mg. Guillermo, Aguirre Villegas	Temático	Aplicable
Mg. Michel Jaime, Méndez Escobar	Metodólogo	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

Según Hernández, et al (2014), indica que “la validez de expertos es el grado en que el instrumento realmente mide el interés de cada variable” (p.204).

La validez según los expertos ejecuta una evaluación rigurosa del instrumento llamado cuestionario.

3) Confiabilidad del instrumento

Según Hernández, et al (2014), manifestó que “la confiabilidad manifiesta resultados coherentes ” (p. 200).

Diversos métodos pueden calcular la confiabilidad, pero en este estudio se optó por utilizar el Alfa de Cronbach.

Según Cozby (2005) manifestó que “El Alfa de Cronbach calcula las correlaciones existentes en cada uno de los ítems, logrando un cantidad importante de coeficientes” (p. 98).

Siendo una medida que permita la evaluación planteada permitiendo saber que tan confiable es el instrumento.

Tabla 4.*Nivel de confiabilidad de la variable administración estratégica***Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	18

Fuente: Alfa de Cronbach

Una prueba realizada a 35 trabajadores, obteniendo 0,940 y evidenciando que la escala aplicada es una fuerte confiabilidad.

Tabla 5.*Nivel de confiabilidad de la variable comportamiento organizacional***Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	18

Fuente: Alfa de Cronbach

Con una prueba de 35 trabajadores, obteniendo 0,924 y evidenciando que la escala aplicada es una prueba de alta confiabilidad.

Análisis de Fiabilidad:**Tabla 6.***Escala de interpretación de la confiabilidad*

Interpretación	Escala
Alta confiabilidad	0.9 a 1
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
No es confiable	-1 a 0

Fuente: Pino (1982). Estadística. Lima: INIDE

3.7. Métodos de análisis de datos

El procesamiento de datos se realiza mediante un análisis estadístico correlacional del tipo descriptivo, en base a ello se determina la relación de las dos variables estudiadas, se optó por el análisis de correlación, coeficiente de spearman que cumplen con el supuesto de normalidad de los datos, la elaboración de tablas y gráficos de frecuencias absolutas y porcentuales se realizará con el programa de software estadístico SPSS.

3.8. Aspectos éticos

La presente investigación se basa en principios éticos profesionales emitidos por el código de ética de la universidad privada Telesup de profesional, objetividad, integridad y competencia. Esta investigación se ha desarrolla con la finalidad de mejorar la administracion estrategica y su relacion con el comportamiento organizacional de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos determinando los aspectos importantes dentro de la organizacion como el factor humano que generen un alto compromiso dentro de la organizacion, para ello los colabroadores son informados de todos los procedimientosque logren resultados optimos que permitan reducir la poca motivacion existente.

IV. RESULTADO

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo

Tabla 7.

Niveles de variable de administración estratégica

Administración estratégica			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	21	60,0
	Medio	10	28,6
	Alto	4	11,4
	Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario propio

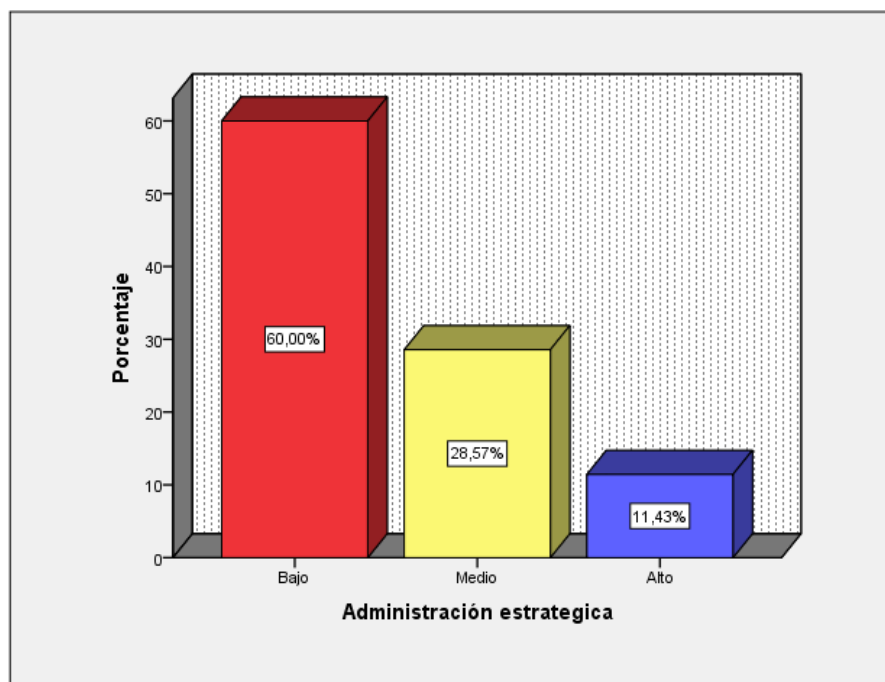


Figura 1. Niveles de administración estratégica

En la tabla 7 y figura 1 se observa, que, de los 35 trabajadores, 4 de ellos representan el 11,4% que manifiestan percibir niveles altos referente a la administración estratégica, en contraste con 21 trabajadores que representan el 60,0% que indican percibir bajos niveles en temas de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021.

Tabla 8.
Niveles de comportamiento organizacional

		Comportamiento organizacional	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	20,0
	Medio	22	62,9
	Alto	6	17,1
Total		35	100,0

Fuente: Cuestionario propio

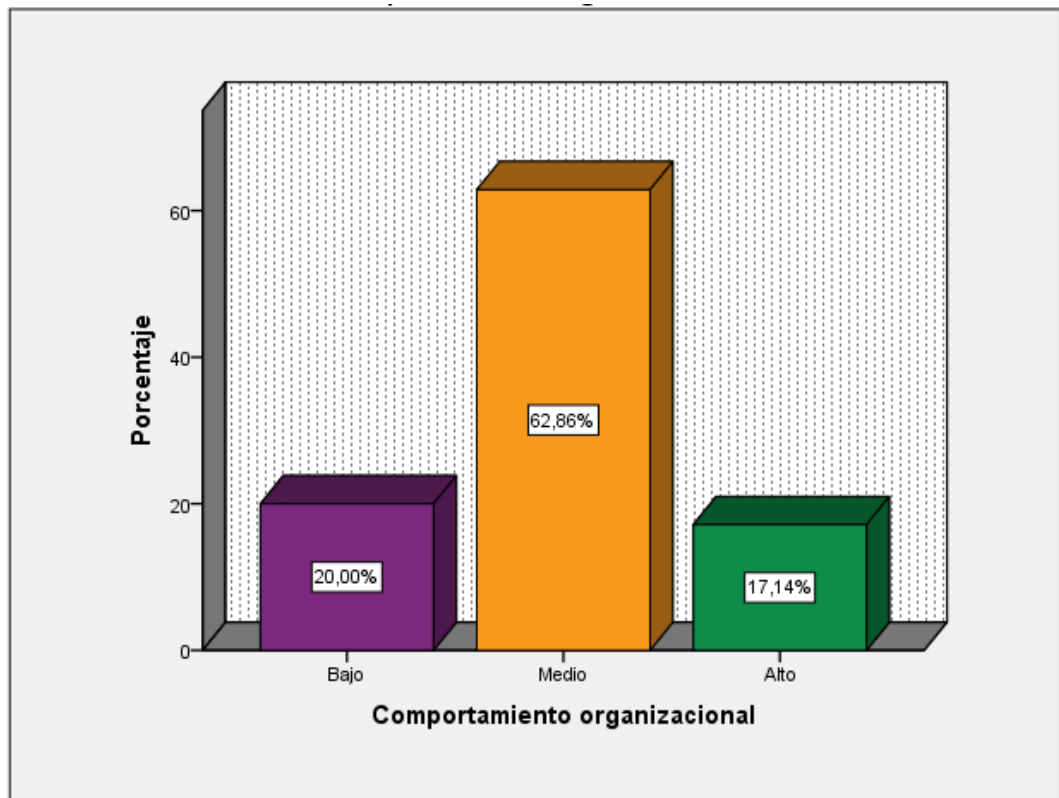


Figura 2. Niveles de comportamiento organizacional

En la tabla 8 y figura 2 se observa, que, de los 35 trabajadores, 22 de ellos representan el 62,9% que manifiestan percibir niveles regulares referente al comportamiento organizacional, en contraste con 6 trabajadores que representan el 17,14% que indican percibir altos niveles en temas de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021.

Tabla 9.
Niveles de estrategias competitivas

		Estrategias competitivas	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	23	65,7
	Medio	8	22,9
	Alto	4	11,4
	Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario propio

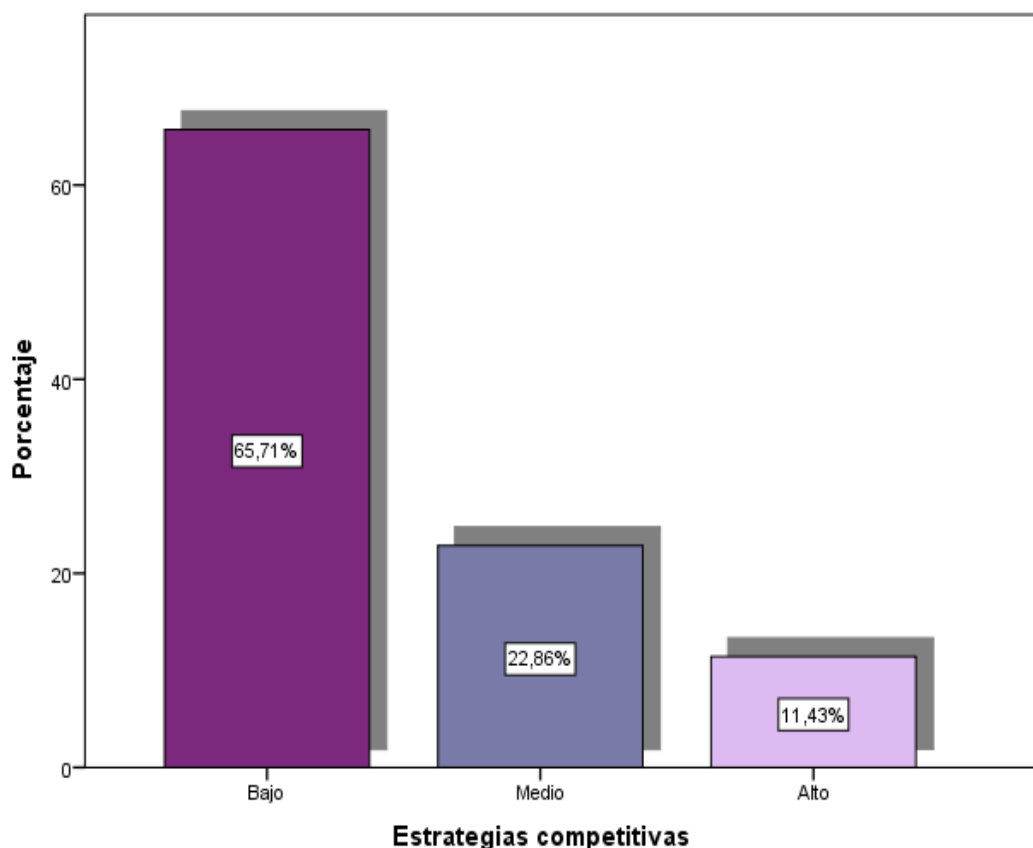


Figura 3. Niveles de estrategias competitivas

En la tabla 9 y figura 3 se observa, que, de los 35 trabajadores, 4 de ellos representan el 11,43% que manifiestan percibir niveles altos en cuanto a las estrategias competitivas, en contraste con 23 trabajadores que representan el 67,7% que indican percibir bajos niveles en temas de estrategias competitivas de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021.

Tabla 10.
Niveles de administración de operaciones

Administración de operaciones			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	22	62,9
	Medio	9	25,7
	Alto	4	11,4
	Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario propio

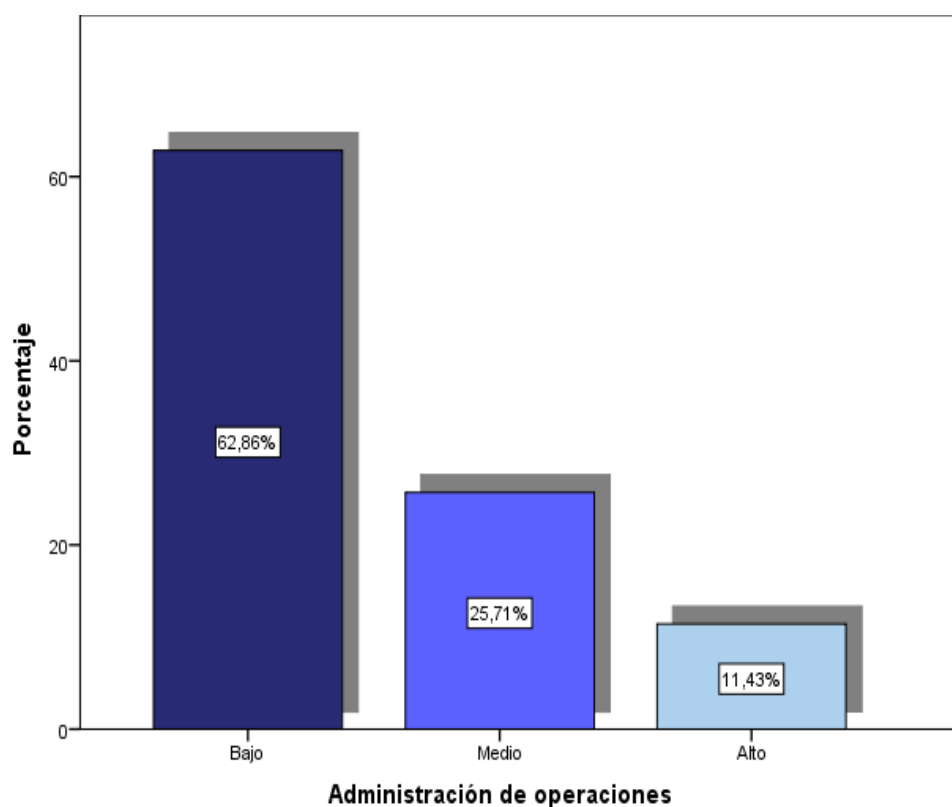


Figura 4. Niveles de administración de operaciones

En la tabla 10 y figura 4 se observa, que, de los 35 trabajadores, 4 de ellos representan el 11,43% que manifiestan percibir niveles altos referente a la administración de operaciones, en contraste con 22 trabajadores que representan el 62,9% que indican percibir bajos niveles en temas de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021.

Tabla 11.
Niveles de cultura corporativa

		Cultura corporativa	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	19	54,3
	Medio	12	34,3
	Alto	4	11,4
	Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario propio

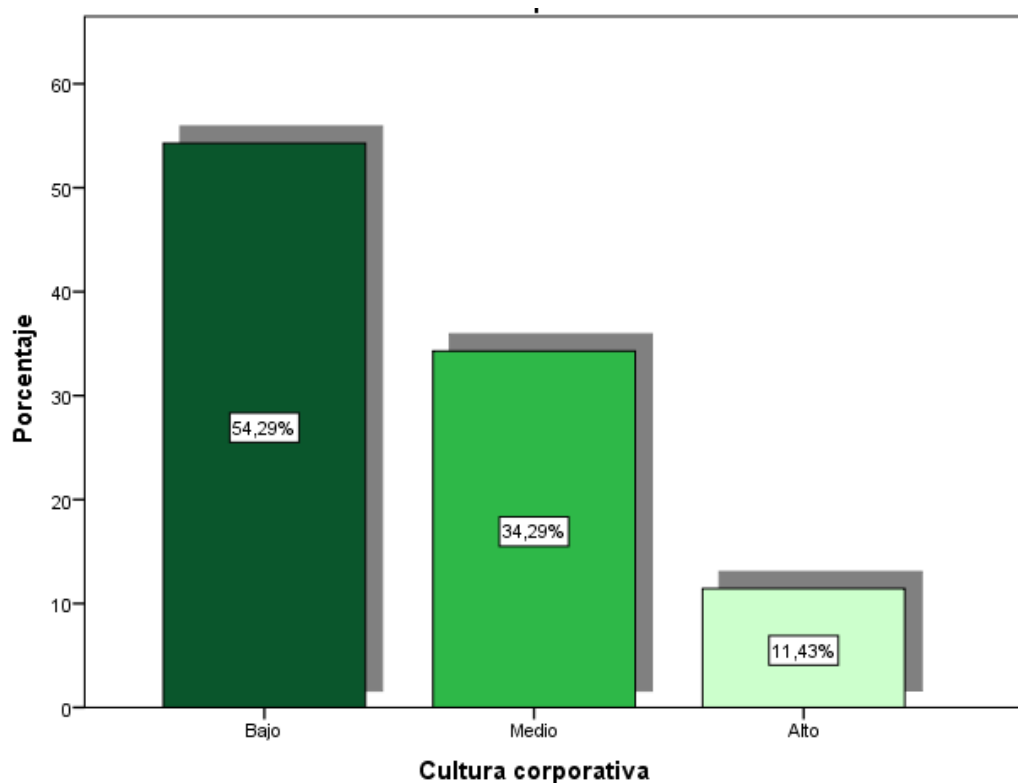


Figura 5. Niveles de cultura corporativa

En la tabla 11 y figura 5 se observa, que, de los 35 trabajadores, 4 de ellos representan el 11,43% que manifiestan percibir niveles altos referente a temas de cultura corporativa, en contraste con 19 trabajadores que representan el 54,3% que indican percibir bajos niveles en temas de la cultura corporativa de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021.

4.2. Prueba de Hipótesis.

4.2.1. Prueba de Hipótesis general.

H0: No existe relación entre la administración estratégica y el comportamiento organizacional de Radio la Exitosa s.a.c., en Chorrillos, Lima – 2021.

H1: Existe relación entre la administración estratégica y el comportamiento organizacional de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021.

Tabla 12.

Nivel de correlación y significancia de administración estratégica y el comportamiento organizacional

Correlaciones				
		Administración estratégica		Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Administración estratégica	Coeficiente de correlación	1,000	,879**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	,879**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 12, se muestra la relación entre las variables administración estratégicas y comportamiento organizacional, determinada por el Rho de Spearman $\rho=0.879$, lo cual significa que existe una correlación fuerte entre las variables, frente al $\rho= 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre administración estratégica y comportamiento organizacional de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021.

4.2.2. Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H0: No existe relación entre estrategias competitivas y el comportamiento organizacional de Radio la Exitosa s.a.c., en Chorrillos, Lima – 2021.

H1: Existe relación entre estrategias competitivas y el comportamiento organizacional de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021..

Tabla 13.

Nivel de correlación y significancia de estrategias competitivas y el comportamiento organizacional

		Correlaciones		
			Estrategias competitivas	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Estrategias competitivas	Coeficiente de correlación	1,000	,731**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	,731**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 13, se muestra la relación entre las estrategias competitivas y comportamiento organizacional, determinada por el Rho de Spearman $\rho=0.731$, lo cual significa que existe una correlación alta entre las variables, frente al $\rho= 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre estrategias competitivas y comportamiento organizacional de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021.

Hipótesis específica 2

H0: No existe relación entre administración de operaciones y el comportamiento organizacional de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021.

H1: Existe relación entre administración de operaciones y el comportamiento organizacional de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021.

Tabla 14.

Nivel de correlación y significancia de administración de operaciones y el comportamiento organizacional

		Correlaciones		
			Administración de operaciones	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Administración de operaciones	Coefficiente de correlación	1,000	,575**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	,575**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 14, se muestra la relación entre la administración de operaciones y comportamiento organizacional, determinada por el Rho de Spearman $\rho=0.575$, lo cual significa que existe una correlación moderada entre las variables, frente al $\rho= 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre administración de operaciones y comportamiento organizacional de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021.

Hipótesis específica 3

H0: No existe relación entre la cultura corporativa y el comportamiento organizacional de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021.

H1: Existe relación entre la cultura corporativa y el comportamiento organizacional de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021.

Tabla 15.

Nivel de correlación y significancia de la cultura corporativa y el comportamiento organizacional

			Correlaciones	
			Cultura corporativa	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Cultura corporativa	Coeficiente de correlación	1,000	,873**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	,873**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 15, se muestra la relación entre la cultura corporativa y comportamiento organizacional, determinada por el Rho de Spearman $\rho=0.873$, lo cual significa que existe una correlación fuerte entre las variables, frente al $\rho=0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la cultura corporativa y comportamiento organizacional de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021.

V. DISCUSION

Los resultados obtenidos en esta investigación de acuerdo con la solución de la estadística con la prueba de alfa de Cronbach, para comprobar que de las 36 preguntas, que se realizó a los 35 trabajadores en Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, se argumenta como producto una conexión superior entre las variables administración estratégica y comportamiento organizacional, obteniendo cada variable de 0.940 y 0.924, la cual ayuda como referencia, para hacer los estudios correspondientes y sostener los propósitos de la tesis.

Con la ayuda de los estudios estadísticos se realiza una tabla general donde se compara la correlación con las dimensiones, que refutan la hipótesis nula y reconocen las hipótesis alternas del estudio realizado. Donde las variables administración estratégica. Sus 3 dimensiones: estrategias competitivas, administración de operaciones, y cultura corporativa, y la segunda variable comportamiento organizacional con sus dimensiones: diversidad en la organización, comportamiento de grupos, y cultura organizacional, los cuales fueron un análisis en conclusión de los 35 trabajadores de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021., en lo cual el estudio nos permite comprobar la relación de las variables.

Según Thompson, Gamble, Peteraf y Strickland III (2015) manifiestan que:

La administración estratégica de una empresa proporciona dirección y guía no sólo en términos de lo que debe hacer, sino de lo que no debe hacer. Desde un punto de vista estratégico, saber lo que no se debe hacer es tan importante como saber lo que se debe hacer. En el mejor de los casos, emprender acciones estratégicas erróneas generará distracción y desperdicio de recursos; en el peor, provocará consecuencias indeseables de largo plazo que pongan en riesgo la supervivencia misma de la empresa. (p.5)

Considerando lo que manifiesta el autor principal el cual fue considerado base y de los antecedentes que se tomaron como referencia las cuales sirvieron para comprobar el estudio, los mismos que afirman la importancia de la administración

estratégica toda vez que sin planes, los administradores no podrán saber cómo organizar a la gente y los recursos de una empresa, puede que no tengan ni siquiera la idea clara de que es o lo que se necesita organizar. Asimismo, por la naturaleza de las organizaciones, que están compuestas por divisiones, funciones y actividades de trabajo, las cuales se tiene que coordinar y enfocar para conseguir las metas de la empresa. Una de las razones más importantes es que puede marcar la diferencia en el desempeño de la organización.

Según Robbins y Judge (2017) definen que:

El comportamiento organizacional (CO) como un campo de estudio, lo cual significa que se trata de un área de especialidad específica con un conjunto común de conocimientos. Estudia tres determinantes del comportamiento en las organizaciones: individuos, grupos y estructura. Asimismo, el CO aplica el conocimiento que se obtiene sobre los individuos, los grupos y el efecto de la estructura en el comportamiento, con la finalidad de que las organizaciones trabajen con más eficacia. (p.10)

De lo señalado en el párrafo precedente y según el estudio realizado, la capacidad de predicción que facilita el comportamiento organizacional puede ser muy ventajoso a la hora de evaluar el desempeño de una organización, ya que contempla un factor humano que normalmente es complicado de medir para la empresa. Por lo que, en ese sentido, se trata de una herramienta distinta, completa y dinámica de estudio administrativo, que bien puede aplicarse tanto al mundo empresarial, como al de la política.

VI. CONCLUSIONES

Primera.

Según el objetivo general, se concluye que existe un nivel de correlación significativamente fuerte ($r=0.879$) siendo una correlación positiva entre administración estratégica y el comportamiento organizacional en Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021, en lo cual el estudio nos permite comprobar la relación de las variables, con un nivel de significancia de 0.01 menor a 0.05.

Segunda.

Asimismo el objetivo específico 1 se concluye que existe un nivel de correlación de manera significativamente alta ($r=0.731$) siendo una correlación positiva entre estrategias competitivas y el comportamiento organizacional en Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000$ menor a 0.05. Es decir

Tercera.

También el objetivo específico 2 se concluye que existe un nivel de correlación moderada ($r=0.575$) siendo una correlación positiva entre el diseño de administración de operaciones y el comportamiento organizacional en Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021, en lo cual el estudio nos permite comprobar la relación de las variables, con un nivel de significancia de 0.01 menor a 0.05.

Cuarta.

Se concluye por último como objetivo específico 3 y se concluye que existe un nivel de correlación significativa fuerte ($r= 0.873$) siendo una correlación positiva entre la cultura corporativa y el comportamiento organizacional de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021., en lo cual el estudio nos permite comprobar la relación de las variables, con un nivel de significancia de 0.01 menor a 0.05.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda contratar vendedores capacitado en el area de Marketing para poder tener una captacion de clientes nuevos para poder tener un mayor ingreso en la ingreso empresarial y de esa forma tener mas liquidez para la empresa.

Segunda

Tambien se debe insistir en que la empresa deberá desarrollar una estrategia competitiva con los vendedores en la cual el que tiene un rango de ventas mensual se lo dea un insentivo y de esa forma los vendedores se van a esforzar en el incremento de la ventas ya sabiendo que a parte de su sueldo tendra un bono adicional por sus ventas mensuales.

Tercera

Asimismo se recomienda que tambien el area de Marketing dean todos las herramientas de merchandising para que pueda entregar a los clientes nuevos y de esa forma poder realizar la captacion de empresa nuevas y poner su publicidad en la radiodifusion.

Cuarta

El area de Administrativa, tambien debe tener en cuenta que si los vendedores tiene ventas acumuladas se debe cumplir con su pago respectivo, para que de esa forma tambien ellos tenga un compromiso con la empresa y se puedan ellos esforzar mucho mucho mas en sus ventas mensuales y de esa forma ambas partes tendran resultados de ganancias.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar G. (2016). *La inteligencia emocional en el comportamiento organizacional de los servidores públicos de la gobernación de Tungurahua*. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- Alfaro, C. (2012). *Metodología de Investigación Científica Aplicado a La Ingeniería*. UNAC. Perú.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Editorial Shalom.
- Campillo O. (2016). *Diagnóstico del Comportamiento Organizacional en el Sector Restaurantero de Especialidad Italiana en La Paz B.C.S*. Universidad Autónoma de Baja California Sur. México.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito de las organizaciones*. (3a. ed). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Cortés, M. e Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. (1a. ed). México.
- Daft, R. (2015). *Teoría y diseño organizacional* (11a. ed). México: Cengage Learning Inc. editorial.
- Del Cid. A., Méndez, R. y Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y Metodología* (2a. ed.). México: Pearson Educación.
- Fred, D. (2017). *Conceptos de la administración estratégica*. (15a. ed). México: Pearson educación editorial.
- Francisco A. (2018). *El comportamiento organizacional y su influencia en la disciplina laboral de los trabajadores de la municipalidad de Supe pueblo en el año 2016*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. (1ra. Ed). México: Red Tercer Milenio S.C. editorial.

- Griffin, R., Phillips, J., y Gully S. (2017). *Comportamiento organizacional: Administración de personas y organizaciones*. (12a. ed). México: Cengage Learning Inc. editorial.
- Hernández S., Fernández C, Baptista C. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a. ed). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hill, C., Jones, G., y Schilling, M. (2015). *Administración estratégica: Teoría y casos. Un enfoque integral*. (11a. ed). México: Cengage Learning Inc. editorial.
- Hitt, M, Ireland, R. y Hoskisson R. (2015) *Administración estratégica. Competitividad y globalización: conceptos y casos*. (11a. ed). México: Cengage Learning Inc. editorial.
- López de Bozic, E. (2011). *Metodología de la investigación: Guía instruccional*. Venezuela: UNA
- Martínez A. (2016). *Diagnóstico del comportamiento organizacional entre los empleados de DEMCA SAS. En la ciudad de Cartagena de Indias, 2016*. Universidad de Cartagena. Colombia.
- Medina A. (2017). *Nivel de percepción de importancia a los contenidos de un modelo básico de administración estratégica*. Universidad EAN. Colombia.
- Maldonado J. (2017). *Comportamiento, desarrollo y cambio organizacional*.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa guía didáctica*. Colombia.
- Narváez G. (2019). *La administración estratégica y la competitividad empresarial de las empresas del sector gastronómico, del distrito de Tacna, año 2017*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Perú.
- Quezada, N. (2010). *Metodología de la investigación. Estadística aplicada a la investigación*. (1a. ed). México: Alfaomega Macro editorial.
- Robbins S. y Gudge T. (2017). *Comportamiento organizacional*. (17a. ed). México: Pearson Educación Editorial.

- Sánchez, G y Sánchez, W. (2017). *Administración estratégica y comunicación organizacional en la institución educativa emblemática– jornada escolar completa “Nuestra señora de la Asunción”, Cutervo- Cajamarca, 2017.* Universidad Privada Telesup. Perú.
- Sihuay N. (2017). *La administración estratégica y la gestión de los servicios de salud de la provincia de Huancayo.* Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Perú.
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K.. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (1ra. Ed). Peru: Editorial: Universidad Ricardo Palma.
- Thompson A., Gamble J., Peteraf M. y Strickland A. (2015). *Administración estratégica: teoría y casos.* (19a ed). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Torres, Z. (2016). *Administración estratégica.* (1a. ed). México: Grupo editorial patria. S.A. DE C. V.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para Elaboración Proyectos y Tesis de Investigación Científica: Cuantitativa, cualitativa y mixta.* (2a. ed) Perú: Editorial San Marcos E. I. R. L.
- Yrribarren M. (2017). *Comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016.* Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Zúñiga F. (2018) *Las Estrategias de Administración para la continuidad de las Empresas del Sector Calzado en la ciudad de Ambato.* Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología				
Administración Estratégica y su relación con el comportamiento organizacional de Radio la Exitosa S.a.c., en Chorrillos, Lima - 2021. ¿Cuál es la relación entre la administración estratégica y el comportamiento organizacional de la radio la exitosa s.a.c., en Chorrillos, Lima – 2021?	Determinar la relación entre la administración estratégica y el comportamiento organizacional de la radio la exitosa s.a.c., en Chorrillos, Lima – 2021	Existe relación entre la administración estratégica y el comportamiento organizacional de la radio la exitosa s.a.c., en Chorrillos, Lima – 2021.	Administración estratégica	Estrategias competitivas	Costos bajos	P1, P2	<u>Tipo de investigación</u> Básica, descriptiva, cuantitativa y correlacional <u>Diseño</u> No experimental de corte transversal <u>Población</u> Muestrade76 colaboradores <u>Técnica</u> Encuesta <u>Instrumento</u> Cuestionario validado por juicio de expertos <u>Análisis de datos</u> Programa SPSS v.25				
					Dirigidas	P3, P4					
					Diferenciación amplia	P5, P6					
				Administración de operaciones	Herramientas	P7, P8					
					Políticas y procedimientos	P9, P10					
					Instalación de sistemas	P11, P12					
				Cultura corporativa	Culturas de alto rendimiento	P13, P14					
					Culturas resistentes al cambio	P15, P16					
					Culturas politizadas	P17, P18					
				Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos		Comportamiento organizacional	Diversidad en la organización	Las actitudes y la satisfacción laboral	P19, P20
				¿Cuál es la relación entre estrategias competitivas y el comportamiento organizacional de la radio la exitosa s.a.c., en Chorrillos, Lima – 2021?	Determinar la relación entre estrategias competitivas y el comportamiento organizacional de la radio la exitosa s.a.c., en Chorrillos, Lima – 2021.	Existe relación entre estrategias competitivas y el comportamiento organizacional de la radio la exitosa s.a.c., en Chorrillos, Lima – 2021.				La personalidad y los valores	P21, P22
										Percepción y toma de decisiones	P23, P24
¿Cuál es la relación entre la administración de operaciones y el comportamiento organizacional de la radio la exitosa s.a.c., en Chorrillos, Lima – 2021?	Determinar la relación entre la administración de operaciones y el comportamiento organizacional de la radio la exitosa s.a.c., en Chorrillos, Lima – 2021.	Existe relación entre la administración de operaciones y el comportamiento organizacional de la radio la exitosa s.a.c., en Chorrillos, Lima – 2021.	Comportamiento de grupos	Equipos de trabajo	P25, P26						
				Comunicación	P27, P28						
				Liderazgo	P29, P30						
¿Cuál es la relación entre la cultura corporativa y el comportamiento organizacional de la radio la exitosa s.a.c., en Chorrillos, Lima – 2021?	Determinar la relación entre la cultura corporativa y el comportamiento organizacional de la radio la exitosa s.a.c., en Chorrillos, Lima – 2021.	Existe relación entre la cultura corporativa y el comportamiento organizacional de la radio la exitosa s.a.c., en Chorrillos, Lima – 2021.	Cultura organizacional	Políticas y practicas	P31, P32						
				Cambio organizacional	P33, P34						
				Manejo de estrés	P35, P36						

Anexo 2. Matriz de Operacionalización

Operacionalización de variable Administración Estratégica

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Likert
Administración estratégica	Según los autores Thompson, Gamble, Peteraf y Strickland (2015) manifiestan que La Administración estratégica de una empresa proporciona dirección y guía no sólo en términos de lo que debe hacer, sino de lo que no debe hacer. Desde un punto de vista estratégico, saber lo que no se debe hacer es tan importante como saber lo que se debe hacer. En el mejor de los casos, emprender acciones estratégicas erróneas generará distracción y desperdicio de recursos; en el peor, provocará consecuencias indeseables de largo plazo que pongan en riesgo la supervivencia misma de la empresa. (p.5)	Administración Estratégica se evalúa tomando en cuenta los pronósticos de las estrategias competitivas, administración de operaciones, y cultura corporativa; analizando sus atributos mediante un cuestionario.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estrategias competitivas 2. Administración de operaciones 3. Cultura corporativa 	<ul style="list-style-type: none"> - Costos bajos - Dirigidas - Diferenciación de Precios - Herramientas - Políticas y procedimientos - Instalación de sistemas - Culturas sanas - Culturas enfermizas - Culturas resistentes al cambio 	<p>1=Nunca</p> <p>2=Casi Nunca</p> <p>3=A veces</p> <p>4=Casi siempre</p> <p>5=Siempre</p>

Nota: adaptado Thompson, Gamble, Peteraf y Strickland III (2015) (2015) Administración Estratégica.

Operacionalización de variable Comportamiento Organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Likert
Comportamiento organizacional	Según los autores Robbins y Judge (2017) definen el comportamiento organizacional como un campo que estudia tres determinantes del comportamiento en las organizaciones: individuos, grupos y estructura. Asimismo, el CO aplica el conocimiento que se obtiene sobre los individuos, los grupos y el efecto de la estructura en el comportamiento, con la finalidad de que las organizaciones trabajen con más eficacia. (p. 10)	Comportamiento organizacional se evalúa tomando en cuenta los pronósticos de la diversidad en la organización, comportamiento de grupos, y cultura organizacional analizando sus atributos mediante un cuestionario.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diversidad en la organización 2. Comportamiento de grupos 3. Cultura organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> - Las actitudes y satisfacción laboral - La personalidad y los valores - Percepción y toma de decisiones - Equipos de trabajo - Comunicación - Liderazgo - Políticas y practicas - Cambio organizacional - Manejo de estrés 	<p>1=Nunca</p> <p>2=Casi Nunca</p> <p>3=A veces</p> <p>4=Casi siempre</p> <p>5=Siempre</p>

Nota: adaptado Robbins y Judge (2017) Comportamiento organizacional.

Anexo 3. Instrumento

INSTRUCCIONES: La encuesta busca recoger información respecto a la “Administración estratégica y el comportamiento organizacional de Radio la Exitosa S.A.C., en Chorrillos, Lima – 2021.” A continuación, se encontrará una serie de preguntas sobre las cuales debe afirmar marcando con una X según corresponda. Lee con atención; responde las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE REPUESTA:

- Nunca = 1
- Casi nunca = 2
- A veces. = 3
- Casi siempre. = 4
- Siempre. = 5

Variables 01. Administración estratégica

Dimensión 01. Estrategias competitivas						
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Indicador 01. Costos bajos						
1.	¿Considera usted que los colaboradores reciben las estrategias de costos bajos con todas las especificaciones de parte de sus jefes?					
2.	¿Cree usted que la empresa considera los costos bajos como una estrategia competitiva?					
Indicador 02. Dirigidas						
3.	¿Cree usted que las estrategias de tipo dirigidas especifican el nicho de mercado al que están orientados?					
4.	¿Considera usted que la estrategia dirigida puede ser una ventaja competitiva para la empresa?					
Indicador 03. Diferenciación amplia						
5.	¿Piensa usted que las estrategias de diferenciación amplia están enfocadas en las necesidades y atributos que el comprador requiere?					
6.	¿Supone usted que la diferencia amplia debe estudiar las obligaciones y conductas de los compradores?					
Dimensión 02. Administración de operaciones						
Indicador 01: Herramientas						
7.	¿Cree usted que los supervisores de operaciones proporcionan las suficientes herramientas a los colaboradores para mejora continua?					

8.	¿Considera usted que empresa utiliza las herramientas más útiles y eficaces para medir el desempeño en sus actividades?					
Indicador 02: Políticas y procedimientos						
9.	¿Considera usted que la administración de operaciones provee con claridad y precisión las políticas y procedimientos a los trabajadores?					
10.	¿Cree usted que las políticas y procedimientos pueden ser un apoyo importante para buena ejecución en las estrategias de la empresa?					
Indicador 03: Instalación de sistemas						
11.	¿Piensa usted que el liderazgo administrativo influye y es respetado por los grupos constituidos en la organizacional?					
12.	¿Supone usted que la instalación de sistemas puede diagnosticar rápidamente los problemas dentro de la empresa?					
Dimensión 03. Cultura corporativa						
Indicador 01: Culturas de alto rendimiento						
13.	¿Considera usted que la cultura de la empresa está orientada a alcanzar resultados mediante la unión de empeño y responsabilidades entre jefes y colaboradores?					
14.	¿Cree usted que la cultura de alto rendimiento en la empresa puede lograr buenos resultados?					
Indicador 02: Culturas resistentes al cambio						
15.	¿Piensa usted que la resistencia al cambio afecta en la productividad de la empresa?					
16.	¿Supone usted que las culturas resistentes al cambio pueden generar conflictos en la empresa?					
Indicador 03: Culturas politizadas						
17.	¿Cree usted que las culturas politizadas generan retrasos y conflictos en el desarrollo de las actividades de la empresa?					
18.	¿Considera usted que las luchas políticas son desfavorables para la empresa?					

Variables 02. Comportamiento organizacional

Dimensión 01. Diversidad en la organización						
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Indicador 01. Las actitudes y la satisfacción laboral						
19	¿Cree usted que la diversidad de personal es inconveniente para mantener las buenas relaciones laborales entre el empleador y colaborador?					
20	¿Considera usted que la empresa requiere la interacción entre sus colaboradores y jefes?					
Indicador 02: La personalidad y los valores						
21	¿Piensa usted que se diferencian los tratos entre empleador y colaboradores según la interacción o conductas manifestadas?					
22	¿Supone usted que la personalidad y los valores son importantes para una organización?					
Indicador 03: Percepción y toma de decisiones						
23	¿Cree usted que los altos directivos tienen consideración de los diversos colaboradores en la toma de decisiones y sus resultados?					
24	¿Considera usted que las percepciones de los colaboradores pueden influir en la toma de decisión para la empresa?					
Dimensión 02. Comportamiento de grupos						
Indicador 01. Equipos de trabajo						
25	¿Piensa usted que los colaboradores aprovechan el trabajo en equipo como un medio eficaz para alcanzar los objetivos de la organización?					
26	¿Supone usted que la empresa cuenta con un buen equipo de trabajo en sus áreas?					
Indicador 02: Comunicación						
27	¿Considera usted que la comunicación funciona como mecanismo de apoyo y estimulación entre empleador y sus colaboradores?					
28	¿Cree usted que la comunicación es muy importante dentro del comportamiento de grupos?					
Indicador 03: Liderazgo						
29	¿Piensa usted que el liderazgo administrativo influye y es respetado por los grupos constituidos en la organización?					
30	¿Supone usted que el liderazgo dentro de la empresa ha logrado un buen desempeño del grupo?					
Dimensión 03. Cultura organizacional						
Indicador 01. Políticas y practicas						

31 .	¿Considera usted que las políticas y prácticas de la organización están orientadas a los resultados comunes?					
32 .	¿Cree usted que las políticas y practicas definen el comportamiento y las actitudes de los empleados dentro de la empresa?					
Indicador 02. Cambio organizacional						
33 .	¿Piensa usted que los trabajadores aceptan los cambios que asignan el jefe y los coordinadores aun si estos alteran zona de confort?					
34 .	¿Supone usted que un cambio organizacional es beneficioso para la empresa?					
Indicador 03. Manejo de estrés						
35 .	¿Considera usted que como parte de su cultura la organización presta atención al cuidado y atención del bienestar de sus colaboradores?					
36 .	¿Cree usted que la empresa realiza un buen manejo ante el estrés de sus colaboradores?					

Anexo 4. Validación del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 01: ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA							
	DIMENSIÓN 01: ESTRATEGIAS COMPETITIVAS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que los colaboradores reciben las estrategias de costos bajos con todas las especificaciones de parte de sus jefes?	X		X		X		
2	¿Cree usted que la empresa considera los costos bajos como una estrategia competitiva?	X		X		X		
3	¿Cree usted que las estrategias de tipo dirigidas especifican el nicho de mercado al que están orientados?	X		X		X		
4	¿Considera usted que la estrategia dirigida puede ser una ventaja competitiva para la empresa?	X		X		X		
5	¿Piensa usted que las estrategias de diferenciación amplia están enfocadas en las necesidades y atributos que el comprador requiere?	X		X		X		
6	¿Supone usted que la diferencia amplia debe estudiar las obligaciones y conductas de los compradores?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 02: ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cree usted que los supervisores de operaciones proporcionan las suficientes herramientas a los colaboradores para mejora continua?	X		X		X		
8	¿Considera usted que la empresa utiliza las herramientas más útiles y eficaces para medir el desempeño en sus actividades?	X		X		X		
9	¿Considera usted que la administración de operaciones provee con claridad y precisión las políticas y procedimientos a los trabajadores?	X		X		X		
10	¿Cree usted que las políticas y procedimientos pueden ser un apoyo importante para buena ejecución en las estrategias de la empresa?	X		X		X		
11	¿Piensa usted que el liderazgo administrativo influye y es respetado por los grupos constituidos en la organizacional?	X		X		X		
12	¿Supone usted que la instalación de sistemas puede diagnosticar rápidamente los problemas dentro de la empresa?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 03: CULTURA CORPORATIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera usted que la cultura de la empresa está orientada a alcanzar resultados mediante la unión de empeño y responsabilidades entre jefes y colaboradores?	X		X		X		

14	¿Cree usted que la cultura de alto rendimiento en la empresa puede lograr buenos resultados?	X		X		X		
15	¿Piensa usted que la resistencia al cambio afecta en la productividad de la empresa?	X		X		X		
16	¿Supone usted que las culturas resistentes al cambio pueden generar conflictos en la empresa?	X		X		X		
17	¿Cree usted que las culturas politizadas generan retrasos y conflictos en el desarrollo de las actividades de la empresa?	X		X		X		
18	¿Considera usted que las luchas políticas son desfavorables para la empresa?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Falconi Atoche Ibon Hayrol
DNI: 43460177

Especialidad del validador: MBA - MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado Temático

²Revelancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

14 de junio del 2021

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Michel Jaime Méndez Escobar

DNI: 10797162

Especialidad del validador: MBA - MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado Metodólogo

²Revelancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

15 de junio del 2021

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 01: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL							
	DIMENSIÓN 01: DIVERSIDAD EN LA ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cree usted que la diversidad de personal es inconveniente para mantener las buenas relaciones laborales entre el empleador y colaborador?	X		X		X		
2	¿Considera usted que la empresa requiere la interacción entre sus colaboradores y jefes?	X		X		X		
3	¿Piensa usted que se diferencian los tratos entre empleador y colaboradores según la interacción o conductas manifestadas?	X		X		X		
4	¿Supone usted que la personalidad y los valores son importantes para una organización?	X		X		X		
5	¿Cree usted que los altos directivos tienen consideración de los diversos colaboradores en la toma de decisiones y sus resultados?	X		X		X		
6	¿Considera usted que las percepciones de los colaboradores pueden influir en la toma de decisión para la empresa?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 02: COMPORTAMIENTO DE GRUPOS	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Piensa usted que los colaboradores aprovechan el trabajo en equipo como un medio eficaz para alcanzar los objetivos de la organización?	X		X		X		
8	¿Supone usted que la empresa cuenta con un buen equipo de trabajo en sus áreas?	X		X		X		
9	¿Considera usted que la comunicación funciona como mecanismo de apoyo y estimulación entre empleador y sus colaboradores?	X		X		X		
10	¿Cree usted que la comunicación es muy importante dentro del comportamiento de grupos?	X		X		X		
11	¿Piensa usted que el liderazgo administrativo influye y es respetado por los grupos constituidos en la organización?	X		X		X		
12	¿Supone usted que el liderazgo dentro de la empresa ha logrado un buen desempeño del grupo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 03: CULTURA ORGANIZACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera usted que las políticas y prácticas de la organización están orientadas a los resultados comunes?	X		X		X		
14	¿Cree usted que las políticas y prácticas definen el comportamiento y las actitudes de los empleados dentro de la empresa?	X		X		X		
15	¿Piensa usted que los trabajadores aceptan los cambios que asignan el jefe y los coordinadores aun si estos alteran zona de confort?	X		X		X		

16	¿Supone usted que un cambio organizacional es beneficioso para la empresa?	X		X		X		
17	¿Considera usted que como parte de su cultura la organización presta atención al cuidado y atención del bienestar de sus colaboradores?	X		X		X		
18	¿Cree usted que la empresa realiza un buen manejo ante el estrés de sus colaboradores?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Falconi Atoche Jhon Hayrol
DNI: 43460177

Especialidad del validador: MBA - MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado Temático

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

14 de junio del 2021

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Michel Jaime Méndez Escobar

DNI: 10797162

Especialidad del validador: MBA - MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado Metodólogo

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

15 de junio del 2021

Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Matriz de datos

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18
Trabajador 01	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
Trabajador 02	5	3	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5
Trabajador 03	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3
Trabajador 04	4	2	2	3	2	4	3	4	4	2	2	3	2	4	3	4	4	4
Trabajador 05	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3
Trabajador 06	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 07	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4
Trabajador 08	3	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3	2	3	3	1	2	2	3
Trabajador 09	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3
Trabajador 10	3	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3
Trabajador 11	4	2	4	2	3	3	1	2	4	2	4	2	3	3	1	2	2	4
Trabajador 12	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3
Trabajador 13	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	2
Trabajador 14	4	2	4	2	4	3	2	3	4	2	4	2	4	3	2	3	3	4
Trabajador 15	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2
Trabajador 16	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2	2	2	4	3	4	4	2
Trabajador 17	1	1	1	1	3	2	4	3	1	1	1	1	3	2	4	3	3	1
Trabajador 18	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	2
Trabajador 19	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	3	2	1	3	3	2
Trabajador 20	3	1	3	1	3	2	4	3	3	1	3	1	3	2	4	3	3	3
Trabajador 21	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
Trabajador 22	5	3	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5
Trabajador 23	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3
Trabajador 24	4	2	2	3	2	4	3	4	4	2	2	3	2	4	3	4	4	4
Trabajador 25	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3
Trabajador 26	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 27	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4
Trabajador 28	3	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3	2	3	3	1	2	2	3
Trabajador 29	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3
Trabajador 30	3	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3
Trabajador 31	4	2	4	2	3	3	1	2	4	2	4	2	3	3	1	2	2	4
Trabajador 32	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3
Trabajador 33	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	2
Trabajador 34	4	2	4	2	4	3	2	3	4	2	4	2	4	3	2	3	3	4
Trabajador 35	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2

	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15	y16	y17	y18
Trabajador 01	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
Trabajador 02	5	4	3	5	4	5	5	3	5	4	4	3	5	4	5	5	3	5
Trabajador 03	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3
Trabajador 04	4	3	4	2	3	3	4	2	2	3	3	4	2	3	3	4	2	2
Trabajador 05	4	2	3	4	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3	4	3	2	3
Trabajador 06	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3
Trabajador 07	4	3	3	3	5	3	4	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4
Trabajador 08	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3
Trabajador 09	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3
Trabajador 10	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3
Trabajador 11	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4
Trabajador 12	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3
Trabajador 13	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2
Trabajador 14	4	2	3	4	3	4	4	2	4	2	2	3	4	3	4	4	2	4
Trabajador 15	3	3	3	2	3	4	2	2	3	2	3	3	2	3	4	2	2	3
Trabajador 16	4	3	2	3	5	3	2	2	2	2	3	2	3	5	3	2	2	2
Trabajador 17	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1
Trabajador 18	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2
Trabajador 19	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
Trabajador 20	2	1	2	2	1	2	3	1	3	1	1	2	2	1	2	3	1	3
Trabajador 21	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
Trabajador 22	5	4	3	5	4	5	5	3	5	4	4	3	5	4	5	5	3	5
Trabajador 23	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3
Trabajador 24	4	3	4	2	3	3	4	2	2	3	3	4	2	3	3	4	2	2
Trabajador 25	4	2	3	4	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3	4	3	2	3
Trabajador 26	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3
Trabajador 27	4	3	3	3	5	3	4	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4
Trabajador 28	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3
Trabajador 29	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3
Trabajador 30	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3
Trabajador 31	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4
Trabajador 32	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3
Trabajador 33	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2
Trabajador 34	4	2	3	4	3	4	4	2	4	2	2	3	4	3	4	4	2	4
Trabajador 35	3	3	3	2	3	4	2	2	3	2	3	3	2	3	4	2	2	3

Anexo 6. Propuesta de valor

Dada las circunstancias por las que nuestro país atraviesa, la pandemia del Covid-19 es importante reconocer que los trabajadores son el pilar fundamental de cualquier empresa y mucho más en momentos difíciles como el que estamos viviendo ahora mismo. Su implicación y labor llega a ser fundamental para que la empresa pueda enfrentarse a ella. Por eso, es importante hacer una clara apuesta por el talento para construir bases sólidas que puedan hacer frente, es por ello que nos enfocaremos en tener como objetivo la satisfacción y estabilidad emocional del trabajador en las instalaciones de la Empresa Radio la Exitosa sac.

Esto se logrará en dos partes complementarias, la primera contratando un seguro médico para el trabajador, quienes mantendrán monitoreado al trabajador cada 15 días mediante pruebas sanguíneas, para lograr estabilidad emocional de trabajador, por otro lado, lograr seguridad y confianza que cuando este contraiga el virus Covid-19, la empresa mediante el plan de seguro de salud, se le otorgara todo lo necesario para el tratamiento del trabajador como medicina, inyecciones, y un seguimiento exhaustivo del proceso de recuperación. La segunda parte como bien se dijo complementara a la primera que consiste en capacitaciones de como el trabajador debe actuar en casos de contraer el virus, uso correcto de los implementos (desinfección del calzado, protector respiratorio, guantes, rejillas de cabello, lavado y desinfección de manos, distanciamiento social, etc.) y para ellos existirá un personal médico que realizara la verificación diaria del uso de los implementos de salud y protocolo de SISCOVID.

Todo esto conlleva a que el trabajador se sienta importante, satisfecho y comprometido con la empresa generando valor y un mayor rendimiento en sus actividades, en este caso dando un atención al cliente de calidad. Este será el punto clave para marcar la diferencia con respecto a la competencia, ya que el cliente al notar que está en una instalación donde protegen su salud y recibir una atención de calidad, hará que prefiera optar por consumir los servicios de la empresa Radio la Exitosa sac antes que a la competencia.