



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

“LAS ORGANIZACIONES INTELIGENTES Y EL DESARROLLO
EMPRESARIAL DE LA TRATTORIA LA ORIGINAL, SAN JUAN DE
MIRAFLORES – 2017”

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

JOHN JAIRO PIALLO GUERRERO CAYLLAHUA

ASESOR

ING. WILBER HUGO FLORES VILCA

LIMA, PERÚ, AGOSTO DEL 2018

DEDICATORIA

A mi mamá y abuela quienes estuvieron en todo momento acompañando y motivando para salir adelante frente a las adversidades de la vida.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, que ha iluminado mi camino para guiarme en todo momento y también por haberme dado la vida.

A mi familia por el apoyo constante que me han brindado cada día, motivándome a que siga adelante.

A mis amigos por haber caminado de la mano 5 años conmigo en esta etapa universitaria.

Finalmente, a los docentes que me guiaron y dedicaron su tiempo para enseñarme a lo largo de todos los ciclos.

RESUMEN

Actualmente existen muchas empresas y negocios los cuales se han estancado en su crecimiento dado por razones como la falta de innovación, poco compromiso con el consumidor, escasas de ideas; sin embargo, esto no se da en todas las organizaciones, hay un sector el cual si abarca y desarrolla todo tipo de estrategias para estar en constante crecimiento.

El presente estudio como finalidad da recomendaciones analizando la relación de las organizaciones inteligentes con el desarrollo empresarial, por lo que se formuló el siguiente problema: ¿Cómo se relaciona las organizaciones inteligentes y el desarrollo empresarial de la trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017? En la justificación se busca que la investigación sume en la búsqueda de nuevas alternativas y estrategias empresariales que permitan mejorar los niveles de producción y lograr mejores estándares de calificación.

En el contexto de la investigación, el diseño es descriptivo- correlacional, porque se busca explorar y estudiar la relación entre las variables de estudio (organización inteligente y desarrollo empresarial) y determinar el grado de relación entre ellas. Se recolectará los datos a través de encuestas para luego procesar e interpretar los datos obtenidos y llegar a conclusiones que nos ayude a sustentar recomendaciones además de aceptar y rechazar la hipótesis.

La población está conformada por 30 trabajadores, donde la muestra es del total de la población en los cuales se aplican los cuestionarios.

Palabras clave: Organización inteligente, Desarrollo Empresarial, Estrategias.

ABSTRACT

Currently there are many companies and businesses which have stagnated in their growth due to reasons such as lack of innovation, little commitment to the consumer, lack of ideas; However, this does not occur in all organizations, there is a sector which covers and develops all kinds of strategies to be in constant growth.

The present study as a purpose to give recommendations analyzing the relationship of intelligent organizations with business development, for which the following problem was formulated: How does smart organizations relate to the business development of the trattoria "La Original", San Juan de Miraflores - 2017? In the justification it is sought that the investigation sums up in the search of new alternatives and business strategies that allow to improve the levels of production and achieve better qualification standards.

In the context of research, the design is descriptive-correlational, because it seeks to explore and study the relationship between the study variables (intelligent organization and business development) and determine the degree of relationship between them. The data will be collected through surveys to then process and interpret the data obtained and reach conclusions that will help us to sustain recommendations as well as accept and reject the hypothesis.

The population is made up of 30 workers, where the sample is of the total population in which the questionnaires are applied.

Keywords: Smart Organization, Business Development, Strategies.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1	Realidad problemática.....	2
1.2	Justificación e importancia de la investigación.....	5
1.3	Objetivos de la investigación: general y específicos.....	7
1.4	Limitaciones de la investigación.....	8

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de estudios.....	10
2.2	Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	18
2.2.1	Bases teóricas de la variable Organizaciones Inteligentes.....	18
2.2.2	Bases teóricas de la variable Desarrollo Empresarial.....	36
2.3	Definición conceptual de la terminología empleada.....	44

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1	Tipo y diseño de investigación.....	49
3.2	Población y muestra.....	50
3.3	Hipótesis.....	51
3.4	Variables – Operacionalización.....	52
3.5	Métodos y técnicas de investigación.....	55
3.6	Descripción de los instrumentos utilizados	57
3.7	Análisis estadístico e interpretación de datos.....	59

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1	Validación del instrumento	62
4.2	Resultados descriptivos de las Organizaciones Inteligentes	64
4.3	Resultados descriptivos de las dimensiones	65
4.4	Resultados descriptivos del Desarrollo Empresarial	69
4.5	Prueba de la normalidad para la variable de estudio	78

4.6	Procedimientos correlacionales	81
CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
5.1	Discusiones.....	87
5.2	Conclusiones.....	89
5.3	Recomendaciones.....	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		
ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable Organizaciones Inteligentes	54
Tabla 2	Operacionalización de la variable Desarrollo Empresarial	54
Tabla 3	Coeficiente de interpretación de correlación	60
Tabla 4	Resultado de validación del cuestionario Organizaciones Inteligentes	62
Tabla 5	Índice de consistencia interna del cuestionario Organizaciones Inteligentes	62
Tabla 6	Resultado de la validación del cuestionario Desarrollo Empresarial	63
Tabla 7	Índice de consistencia interna del cuestionario Desarrollo Empresarial	63
Tabla 8	Descripción de los niveles de las Organizaciones Inteligentes	64
Tabla 9	Descripción de los niveles de la dimensión Dominio Personal	65
Tabla 10	Descripción de los niveles de la dimensión Modelos Mentales	66
Tabla 11	Descripción de los niveles de la dimensión Visión Compartida	67
Tabla 12	Descripción de los niveles de la dimensión Aprendizaje en Equipo	68
Tabla 13	Descripción de los niveles del Desarrollo Empresarial	69
Tabla 14	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre las Organizaciones Inteligentes y el Desarrollo Empresarial, según los niveles de percepción.	71
Tabla 15	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el Dominio Personal y el Desarrollo Empresarial, según los niveles de percepción.	72
Tabla 16	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre los Modelos Mentales y el Desarrollo Empresarial, según los niveles de percepción.	74
Tabla 17	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la Visión Compartida y el Desarrollo Empresarial, según los niveles de percepción.	75
Tabla 18	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el Aprendizaje en Equipo y el Desarrollo Empresarial, según los niveles de percepción.	77

Tabla 19	Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov	78
Tabla 20	Correlación entre las Organizaciones Inteligentes y el Desarrollo Empresarial.	79
Tabla 21	Correlación entre la dimensión Dominio Personal y el Desarrollo Empresarial	81
Tabla 22	Correlación entre la dimensión Modelos Mentales y el Desarrollo Empresarial	83
Tabla 23	Correlación entre la dimensión Visión Compartida y el Desarrollo Empresarial	84
Tabla 24	Correlación entre la dimensión Aprendizaje en Equipo y el Desarrollo Empresarial	85

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Esquema de diseño correlacional	50
Figura 2	Distribución porcentual de los trabajadores según nivel de las Organizaciones Inteligentes	64
Figura 3	Distribución porcentual de los trabajadores según nivel de la dimensión Dominio Personal	65
Figura 4	Distribución porcentual de los trabajadores según nivel de la dimensión Modelos Mentales	66
Figura 5	Distribución porcentual de los trabajadores según nivel de la dimensión Visión Personal	67
Figura 6	Distribución porcentual de los trabajadores según nivel de la dimensión Aprendizaje en Equipo	68
Figura 7	Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel del Desarrollo Empresarial	70
Figura 8	Distribución porcentual de los trabajadores según percepción sobre las Organizaciones Inteligentes y el Desarrollo Empresarial	71
Figura 9	Distribución porcentual de los trabajadores según percepción sobre el Dominio Personal y el Desarrollo Empresarial	73
Figura 10	Distribución porcentual de los trabajadores según percepción sobre los Modelos Mentales y el Desarrollo Empresarial	74
Figura 11	Distribución porcentual de los trabajadores según percepción sobre la Visión Compartida y el Desarrollo Empresarial	76
Figura 12	Distribución porcentual de los trabajadores según percepción sobre el Aprendizaje en Equipo y el Desarrollo Empresarial	77
Figura 13	Diagrama de dispersión de las Organizaciones Inteligentes y Desarrollo Empresarial	80

INTRODUCCIÓN

El tema de la presente tesis se titula “Las Organizaciones Inteligentes y el Desarrollo Empresarial de la Trattoria La Original, San Juan de Miraflores – 2017”. La situación problemática del estudio fue elevar los estándares de producción y por ende de consumo, haciendo uso del desarrollo de la empresa en diferentes aspectos, como la capacitación, la innovación, etc. La empresa en estudio conto con muy poca capacitación del personal por lo que se presumía que era necesario invertir en ello para lograr ser una organización inteligente, así que el desarrollo de la tesis ayudó a identificar los puntos a mejorar para implementar las estrategias necesarias y lograr elevar la producción como la rentabilidad.

El problema general fue: ¿Cómo se relaciona las organizaciones inteligentes y el desarrollo empresarial de la trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017?

El objetivo de la investigación fue determinar en qué medida se relaciona las organizaciones inteligentes y el desarrollo empresarial de la trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017

Los resultados de la investigación confirmaron la hipótesis que fueron planteadas en el trabajo: Las organizaciones inteligentes se relacionan significativamente con el desarrollo empresarial de la trattoria “La original”, San Juan de Miraflores – 2017

El desarrollo de la investigación consta de cinco capítulos, los cuales se escriben a continuación:

En capítulo I, se presenta el planteamiento del problema que comprende: situación problemática, formulación del problema, objetivos, justificación y limitaciones.

El capítulo II, corresponde al marco teórico que abarca: antecedentes, desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado y la definición conceptual de la terminología.

El capítulo III, se describe el método que corresponde al análisis de la hipótesis del trabajo.

El capítulo IV, se dará a conocer los resultados y discusión.

El capítulo V, se dará a notar las conclusiones y recomendaciones.

Y, por último, las referencias bibliográficas empleadas que complementan la investigación y que han facilitado el desarrollo de mi tesis, como también la recolección de datos y los anexos.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática.

Las condiciones de crisis en que se encuentran actualmente las empresas las ha llevado a intensificar la búsqueda de nuevas alternativas que les permita crecer y consolidarse. Para aquellas empresas que deciden crecer a través de la conquista de nuevos mercados en el extranjero la globalización se constituye en un medio que les proporciona el espacio, les fija las condiciones y las compromete a trascender a un plano donde las transformaciones y los cambios se hacen inminentes. El desarrollo de nuevas capacidades, el fortalecimiento de las ya existentes, el avance en los procesos de aprendizaje y el perfeccionamiento de una visión global llevan a la empresa a comprometer mayores recursos con el objetivo de alcanzar adecuados niveles de adaptación y de competitividad que les permita interpretar el mundo y las aproxime a selección de opciones estratégicas ajustables a las circunstancias que minimicen el riesgo y las lleve a obtener cifras positivas de crecimiento. Por lo antes mencionado las organizaciones inteligentes son aquellas capaces de aprender permitiendo así expandir sus posibilidades de crecimiento. No basta con adaptarse y sobrevivir sino sobre todo desarrollar la capacidad de crear. La construcción de una organización con auténtica capacidad de aprendizaje y creatividad se basa en el desarrollo de cinco disciplinas: dominio personal, trabajo en equipo, visión compartida, modelos mentales y pensamiento sistémico por cuanto el crecimiento o desarrollo empresarial se establece con referencia a su mayor o menor productividad, y se entiende a la productividad como la habilidad o facultad de producir, lo que lleva implícito el reconocimiento del estado y la manera como fueron utilizados los diversos insumos en el proceso productivo.

Es por ello que las grandes potencias del mundo experimentan cada vez más cambios importantes en el ámbito comercial y que los niveles de competitividad son más exigentes dando como resultado que algunas organizaciones frenen su desarrollo empresarial además de sus ganancias, por ello buscan impulsar a las organizaciones inteligentes a desarrollar estrategias para expandir su crecimiento a través de capacitación continua al personal, especializándolos en la creación, adquisición, y transferencia de conocimientos

que modifiquen sus actitudes y formas de hacer en base a una nueva visión en las diversas áreas productivas. MIT Technology Review (2017) reveló un listado en el que identifica empresas que están creando nuevas oportunidades al combinar tecnologías importantes y conocimientos empresariales. Hoy en día grandes nombres como Amazon, Apple, Space X, son parte habitual de las empresas que hoy de manera inteligente logran alcanzar el éxito y que hacen de países como Estados Unidos, China, Japón, Singapur, los pioneros del mundo, además la importancia de ser una empresa inteligente conlleva a generar más dinero en menos manos. (π. 1). Dada esta realidad se observa que solo una parte del mercado mundial genera beneficios propios, dado que innovan constantemente y trabajan de manera conjunta con sus colaboradores, entonces los beneficios son solo para una parte de la industria, y la pregunta es qué hacer para poder competir con ellos, el primer paso a seguir es trabajar de la mano del personal, compenetrar la visión de cada uno con el de la empresa, además de generar un aprendizaje continuo en toda la estructura de la organización.

Por lo tanto, el Perú, clasificado como uno de los países en vía de desarrollo en Latinoamérica, debe de promover en las empresas estrategias que permitan alcanzar un alto grado del bienestar, mediante la capacitación y especialización del personal que garantice un mejor aprovechamiento intelectual y asegure hacer frente a los retos económicos, financieros y comerciales que definen el desarrollo mundial. Durante la XIX reunión plenaria de la fundación Círculo de Montevideo, que se realizó en Lima, Slim (2013) resaltó como retos de la sociedad actual al empleo y a la educación. Asimismo, consideró que el empleo es "uno de los mayores retos de la actual civilización" y recomendó la aplicación de nuevas estrategias que permitan un mayor vínculo entre el empleado y el empresario con objetivos claros de mejora y generar un camino claro de desarrollo. (π. 6). Si lo anterior mencionado se ejecuta la mayoría de empresas en el país generaran un enriquecimiento continuo, ya que en la actualidad muchas organizaciones solo se preocupan en las utilidades, no tienen un pensamiento a largo plazo sobre la visión del colaborador y el de la institución, dado que si un porcentaje de las ganancias se deriva a la capacitación y aprendizaje del personal el beneficio será mayor, no hay una inversión que se

utilice para ello, esto es causa de que las organizaciones no generen un desarrollo empresarial alto.

En lo que respecta a la “Trattoria La Original”, se observa que al igual como se ha venido mencionando en la problemática a nivel mundial, el problema es similar, el desarrollo empresarial se ha mantenido constante y no ha aumentado, no hay una capacitación al personal, dado que en el día a día aplican las mismas estrategias para atender al público y vender el producto, lo que se busca es capacitar a los colaboradores en situaciones que relacionen su visión con el de la empresa y así obtener el bien común para las 2 partes, ejecutándose una visión compartida, además de que compartan experiencias y puedan aprender en equipo, dado que en la actualidad cuando no realizan una función de manera correcta solo se indica que se equivocaron y no se da alternativas de solución frente a las situaciones adversas que se presentan, al realizarse lo mencionado generara caminos de mejora en base a la práctica y destreza propia. Por ello es necesario, que las diversas empresas ubicadas en San Juan de Miraflores, formen parte de este proceso estratégico, buscando expandir la capacidad de crear, y generar riqueza, garantizando una buena infraestructura y la generación de productos y servicios demandados por la sociedad, realidad que hoy en día no se percibe en las diversas organizaciones comerciales en el distrito por falta de una inversión en su personal, se requiere formar parte de las organizaciones inteligentes y así evaluar los niveles de productividad que garantice mayor rentabilidad y un mejor desarrollo empresarial.

Por lo cual la presente investigación pretende determinar el grado de relación entre las organizaciones inteligentes y el desarrollo empresarial de la Trattoria La Original. Para confinar a la empresa en estudio a mejorar su gestión en este aspecto.

Problema General

¿Cómo se relaciona las organizaciones inteligentes y el desarrollo empresarial de la Trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017?

Problemas Específicos

- ¿Cómo se relaciona el dominio personal y el desarrollo empresarial de la Trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017?
- ¿Cómo se relaciona los modelos mentales y el desarrollo empresarial de la Trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017?
- ¿Cómo se relaciona la visión compartida y el desarrollo empresarial de la Trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017?
- ¿Cómo se relaciona el aprendizaje en equipo y el desarrollo empresarial de la Trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

Justificación de la investigación

Una organización aprende cuando es capaz de absorber información relevante de su entorno, cuando es capaz de conocer sus capacidades sin engañarse (lo que no siempre es fácil), y cuando como consecuencia de lo anterior sus comportamientos se hacen más inteligentes, llevando a la empresa a conseguir sus objetivos, es por ello que mediante esta investigación buscamos abrir nuevos caminos para estudios sustantivos que presenten situaciones similares a la que aquí se plantea, sirviendo como marco referencial a estas y sobre todo permitir estructurar y ordenar información sobre organizaciones inteligentes y el desarrollo empresarial de la trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores. Esto permitirá lograr mejorar los niveles de producción y servicio a los consumidores.

Justificación Teórica

La investigación tiene justificación teórica porque se realiza con el propósito de aportar conocimientos acerca de las organizaciones inteligentes para aumentar el desarrollo empresarial de los trabajadores de la Trattoria La Original, San Juan de Miraflores 2017. El principal motivo es que la producción de la empresa se mantiene constante al igual que las utilidades y no hay un desarrollo ascendente. Chávez y Torres (2012) mencionan que gestionar el conocimiento es dar pauta a mantener, como una constante, el aprendizaje (creación, codificación,

transmisión, aplicación y reutilización), además de la transmisión de experiencias y nuevos conocimientos entre los miembros de una organización, con el propósito de acrecentar su capacidad innovadora y creativa frente a los acontecimientos presentados en su entorno, permitiendo así el logro de una ventaja competitiva. (p.103).

En esta investigación se busca implementar estrategias que sirvan para que la visión personal y el de la organización tengan un mismo camino, dado que hasta el momento esto no se practica de manera eficiente, además aún no se realiza un aprendizaje en equipo de manera efectiva porque no hay un intercambio entre colaboradores que permita compartir experiencias y aprender entre sí. Adicionalmente se busca desarrollar competencias que permitan mejorar la calidad de servicio, cuyos resultados se puedan sistematizar para ser incorporado como conocimiento en la mejora de las diversas empresas, ya que se estaría demostrando que las aplicaciones de nuevas estrategias permitirían lograr altos niveles de producción y logro de metas económicas.

Justificación Practica

Del mismo modo se busca que la presente investigación aporte en la búsqueda de nuevas alternativas y estrategias empresariales que permitan mejorar los niveles de producción y lograr mejores estándares de calificación y certificación, dentro de un rubro empresarial competitivo, sirviendo como ejemplo a muchos negocios que se ven acorralados frente a tanta competencia y poca capacitación de su parte; limitando su crecimiento y desarrollo en el mercado.

Justificación Metodológica

Para el logro de los objetivos de la investigación se aplicaron técnicas e instrumentos que contribuyeron a determinar la relación existente entre las organizaciones inteligentes y el desarrollo empresarial en los trabajadores de la Trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017, también se pudo mostrar la percepción de los trabajadores respecto a las variables e indicadores en estudio, además se utilizó el alfa de cronbach para obtener la fiabilidad del estudio.

Para la validación del Instrumento se realizó una revisión mediante criterio experto (con tres validadores en cuanto temático, metodológico y un estadístico) en todos los casos se calificó como un instrumento aplicable.

Para la confiabilidad o fiabilidad se tuvo la variable organizaciones inteligentes que fueron medidas mediante dominio personal, modelos mentales, visión personal, aprendizaje en equipo todos ellos con 24 reactivos o ítems y todos en escala de likerts (totalmente en desacuerdo, desacuerdo, parcialmente de acuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo).

De igual manera la variable desarrollo empresarial fueron medidas mediante cambio organizacional, integridad y confianza, creatividad e innovación, desarrollo humano todos ellos con 24 reactivos o ítems y todos en escala de likerts (totalmente en desacuerdo, desacuerdo, parcialmente de acuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo).

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo General

Determinar en qué medida se relaciona las organizaciones inteligentes y el desarrollo empresarial en los trabajadores de la Trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017.

Objetivos Específicos

- Precisar en qué medida se relaciona el dominio personal y el desarrollo empresarial en los trabajadores de la Trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017.
- Identificar en qué medida se relaciona los modelos mentales y el desarrollo empresarial en los trabajadores de la Trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017.

- Establecer en qué medida se relaciona la visión compartida y el desarrollo empresarial en los trabajadores de la Trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017.
- Identificar en qué medida se relaciona el aprendizaje en equipo y el desarrollo empresarial en los trabajadores de la Trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017.

14. Limitaciones de la Investigación

Limitaciones Bibliográficas

La bibliografía es escasa, pues no se han encontrado muchos trabajos de investigaciones que analicen ambas variables, tanto organizaciones inteligentes como desarrollo empresarial; ya que en las investigaciones encontradas son tratadas cada variable aisladamente sin relación, además no hay muchos autores que realicen estudios de las variables mencionadas dado que es un tema nuevo en el siglo XXI, ya que el primer autor en mencionar las dimensiones en la primera variable tratadas en el presente estudio público su libro a finales del siglo XX, evidenciando la escasas bibliográfica.

Limitaciones Teóricas

Existe una ausencia regular de antecedentes de investigación relacionada con la temática presentada y diseño de estudio de escuelas de pregrado y postgrado, lo que dificulta un conocimiento previo respecto al tema planteado, se tuvo que ir en algunos casos personalmente al lugar de investigación para obtener información necesaria y así poder presentar antecedentes del tema desarrollado.

Limitaciones Económicas

Limitado financiamiento para adquirir material bibliográfico actualizado, así como otros materiales que ayuden al desarrollo de la investigación, esto se debió a que se tuvo que derivar recursos extras para la obtención de material que permita tener información necesaria para el desarrollo de la temática presentada, adicionalmente que en varios casos se tenía que obtener material extranjero.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

En el contexto internacional los investigadores que aportaron para dar el contexto epistemológico de la investigación son:

Suchar (2015) en su tesis titulada: Organizaciones inteligentes y gestión del conocimiento. Realizada en la Universidad Fidelitas, San José. Costa Rica. Para optar el grado de Doctor. El objetivo fue determinar la importancia de las organizaciones y la inteligencia, relacionada a la gestión del conocimiento, para hacer de las empresas competitivas, el diseño de investigación es descriptivo-correlacional, la muestra estuvo conformada de 50 empresas. Y llego a las siguientes conclusiones.

Los individuos de la organización se convierten en la base de la empresa. Son el elemento crucial para marcar distancia respecto a la competencia. Se concibe la organización como un ente que aprende en su evolución constante. Similitud a como sucede con un ser vivo. Los trabajadores pasan de trabajar sola para producir bienes o servicios a trabajar para crear o gestionar el conocimiento. Una de las herramientas básica para que la gestión del conocimiento se desarrolle en la organización será a partir de las tecnologías de la información. Además, se deberán integrar los mecanismos de información con los sistemas de inteligencia empresarial a modo que se permita una sinergia de conocimiento obtenido por la información captada, así se permitirá a la organización evolucionar en su estrategia a seguir. La organización trabaja para el cliente que es el epicentro de atención en torno al cual se toman las decisiones y se diseñarán los bienes y servicios. La dirección, deberá comprometerse a tomar conciencia de la necesidad de cambio de esta nueva estructura organizativa con una mentalidad empresarial y formal de la organización que empuje en esta dirección que es la de la gestión del conocimiento base de una sociedad postindustrial.

El presente estudio aportó a esta investigación en medida que hemos podido conocer que la organización es un ente que aprende constantemente y que la gestión del conocimiento ayuda a desarrollar a la organización convirtiéndola en inteligente, entonces referente a nuestro estudio podemos inferir que si nuestra empresa gestiona apropiadamente sus recursos, está en la capacidad de crecer

en aspectos como calidad del servicio que incluye que exista una buena atención del personal, además de que puedan aprender constantemente con el fin de lograr una mentalidad empresarial y lograr evolucionar como empresa.

Romera (2015) en su tesis titulada: Dimensiones de la formación en el ámbito de las empresas Andaluzas. Realizada en la Universidad de Sevilla, España. Para optar el grado de Doctora. El objetivo fue establecer en qué medida la formación empresarial influyen en las empresas andaluzas, el diseño de investigación es descriptivo, la muestra estuvo conformada por 35 gerencias. Y llego a las siguientes conclusiones.

La gestión, que nos impulsó a identificar qué factores son más valorados en las organizaciones. Por ello tiene que haber un cambio cultural de una u otra forma en aspectos como la innovación, que es una anticipación necesaria a los continuos cambios, que exige una rápida adaptación y una aceptación y una mente abierta. Así pues, la dirección apuesta por el talento, y reconoce las grandes mejoras propiciadas por la formación. La meta es alcanzar la excelencia, lo que exige una mejora de la calidad, de la eficacia y de la eficiencia. También personal, ya que un desarrollo personal en todos los aspectos y para todos, propicia una formación para todos, pero dando a cada uno la oportunidad de tomar la iniciativa de su propio desarrollo partiendo de las necesidades de cada uno tiene en cuenta las propuestas individuales. Lo que a su vez estimula la iniciativa del trabajador. Existe un esfuerzo directivo por detectar los puntos fuertes y débiles de sus trabajadores. Valorando los esfuerzos que realiza el propio trabajador por mejorar los puntos débiles y elevar su grado de formación general. Lo que le permitirá desarrollar la polivalencia en el puesto y desarrollar nuevas habilidades.

El presente estudio aportó a esta investigación en medida que hemos podido conocer que la innovación cumple un papel importante, ya que esto traerá como consecuencia un cambio cultural, además de que el personal cumple un papel fundamental en la organización y en referencia a nuestro estudio podremos trabajar este indicador, teniendo al trabajador como pieza clave para que exista un desarrollo en la empresa y de esta manera lograr mejorar la calidad siendo

eficientes y eficaces, por ultimo nos indican que es importante detectar los puntos débiles y fuertes del colaborador, para lograr elevar los débiles y hacia exista un desarrollo equitativo de las 2 partes.

Garcia (2013) en su tesis titulada: El desarrollo organizacional en las pequeñas empresas: Una propuesta de intervención interactiva. Realizada en la Universidad Nacional Autónoma de México. Para optar el grado de Doctor. El objetivo fue desarrollar un modelo de intervención que permita mejorar la organización, el diseño de investigación es explicativa, la muestra estuvo conformada por 23 empresas. Y llego a las siguientes conclusiones.

En relación con los problemas internos, se determinó que capacitar a su máxima autoridad; en el proceso de planeación, bajo un esquema interactivo que funcione entre guía externo que le permitirá desarrollar la organización más apropiada a su empresa y, de esta forma, contar con objetivos claros, operación coordinada como equipo, y un mayor control, además la cobertura que ha tenido el sector de las empresas pequeñas ha sido insuficiente y de que, no encontramos como se les puede apoyar con la infraestructura de servicios de consultoría externa existente de una manera ágil y efectiva. Esta situación enfoco la solución a una respuesta masiva hacia las pequeñas empresas haciendo uso de las tecnologías de información en línea.

El presente estudio aportó a esta investigación en medida que hemos podido conocer que si el líder de la organización no está ejerciendo sus funciones de manera eficiente, es necesario capacitarlo para que aprenda y logre encaminar a la organización de manera positiva, entonces podemos interpretar que si algún miembro de la organización no está ejerciendo sus funciones de manera correcta es necesario capacitarlo y ejecutar una retroalimentación para verificar sus decisiones referente a las funciones que realiza, esto sería uno de los problemas que se podría identificar de acuerdo al estudio en mención, así mismo se tienen que tener claro los objetivos sino se puede seguir un camino que no es el correcto y se tendrá otro problema.

Larrota (2012) en su tesis titulada: La evolución del conocimiento en las organizaciones inteligentes. Realizada en la Universidad de la Salle, Colombia. Para optar el grado de Magister. El objetivo fue determinar la evolución del conocimiento y el papel fundamental que desempeña en las diversas organizaciones inteligentes, el diseño de investigación es descriptivo-correlacional, la muestra estuvo conformada por 19 gerencias. Y llego a las siguientes conclusiones.

La primera, es el método de aprendizaje al interior de la empresa y permite a toda organización generar conocimiento y aprender de éste, mediante las dudas e inquietudes que surgen de los clientes internos de procesos sectorizados al interior de un macro proceso. La segunda, es la contribución del método socialización del conocimiento siendo éste una herramienta de vital ayuda para la gerencia en su intención de divulgar un nuevo manual de procedimientos. La sociedad del conocimiento se puede tomar como la interacción de unas personas con otras que llevan a tener una información que conduce a un individuo a saber cómo, cuándo y porqué actuar en una determinada situación, de tal suerte que le permite enfrentar el medio ambiente externo y llegar a ser más competitivo en el creciente mundo empresarial. Por último, aprender a aprender debe ser el mensaje de la gerencia para el resto de la organización y cuya principal finalidad sea lograr que la gente adopte las políticas de gestión de aprendizaje y logre interiorizar los procesos de gestión del conocimiento.

El presente estudio aportó a esta investigación en medida que hemos podido conocer que es fundamental el aprendizaje al interior de la empresa, se identificó que en la organización constantemente surgen situaciones negativas donde el colaborador no sabe cómo reaccionar, entonces es necesario que los trabajadores interactúen entre si y compartan experiencias que les permitan desarrollar reacciones positivas, de esta manera lograrán aprender conjuntamente y encontraran soluciones frente a las adversidades que se presente, además si la organización aprende a aprender lograra una gestión del conocimiento y se convertirá en una organización inteligente.

En el contexto nacional los investigadores que aportaron para dar el contexto epistemológico de la investigación son:

Flores (2016) en su investigación titulada: Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú. Realizada en la Universidad Peruana de los Andes, Perú. Para optar el grado de Licenciado. El objetivo fue analizar la gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú, el diseño de investigación es descriptivo-correlacional, la muestra estuvo conformada por 15 directivos. Y llegó a las siguientes conclusiones.

La gestión del talento humano en las empresas de transporte sobrelleva una serie de falencias, como no contar con un especialista en la gestión de personas que atraigan candidatos idóneos para abastecer su proceso selectivo, presentan debilidades respecto a la orientación, evaluación y acompañamiento del personal, no se tiene un proceso de incentivos, ni un proceso que logre incrementar el desarrollo profesional y personal para mejorar la calidad del servicio que se brinda. De acuerdo a la percepción de los usuarios de las empresas de transporte, existe una deficiente calidad de servicio en los que se consideraron factores como: la puntualidad, seguridad, elementos tangibles, confiabilidad y empatía, los cuales no son tomados en cuenta por las empresas para fortalecer estos aspectos. Los usuarios que reciben el servicio de las empresas, discurren que una buena calidad de servicio, debe basarse en la cortesía, buen trato, respeto, ser atendido por el personal y que den solución a sus problemas o quejas, para lo cual el personal debe estar bien presentado y que las tarifas deben ser respetadas por las empresas de transporte.

El presente estudio aportó a esta investigación en medida que hemos podido identificar que el desarrollo profesional y personal en la organización logra mejorar la calidad del servicio, entonces llevado a la problemática de nuestro estudio tiene relación con el dominio personal y la visión compartida, ya que algunos trabajadores no se sienten comprometidos con la empresa debido a que la visión propia que poseen no va de la mano con el de la empresa,

entonces que hacer para que ello cambie, presentándose esta situación es necesario generar cambios que lleven a tener una visión compartida, es decir que los objetivos de la empresa tengan que ver con los del personal, para tener como consecuencia el desarrollo empresarial.

Pérez (2015) en su tesis titulada: Gestión dinámica de conocimiento organizacional. Realizada la Universidad Federico Villarreal, Perú. El objetivo fue describir las competencias para la gestión dinámica en la aplicación de buenas prácticas en el sistema organizacional empresarial, el diseño de investigación es cuasi-experimental, la muestra estuvo conformada por 12 empresas. Y llego a las siguientes conclusiones.

La empresa que no gestiona el conocimiento, está realmente descuidando su negocio puesto que las ideas son el elemento capital, lo demás es dinero. La gestión de conocimiento, debe estimular y dar soporte a las personas para que actúen mediante modelos de referencia, para consolidar y crear sinergia a favor del comportamiento organizacional. La gestión de conocimiento debe maximizar la integración y articulación de los sistemas, con los procesos naturales de trabajo, para maximizar los resultados de calidad del usuario. El puesto de trabajo debe enfocarse más en el talento y menos en los procesos y las tareas, al igual que el aprendizaje estará vinculado tanto al proceso del trabajo como al desempeño. El conocimiento está condicionado a la capacidad organizacional para actuar en un contexto, produciendo flujos de acción y reacción que son valores de conocimiento para interactuar con el complejo y cada vez más cambiante entorno actual donde se requiere una mayor participación y competitividad de las organizaciones.

El presente estudio aportó a esta investigación en medida que hemos podido conocer que el talento y el aprendizaje es pieza importante en el trabajo como en el desempeño, llevado esto a la problemática de nuestro estudio identificamos que es necesario que el colaborador este en constante aprendizaje y así con el talento propio que posea logre crecer profesionalmente, lo que traerá como consecuencia beneficios para la empresa que permitan que

exista un desarrollo empresarial alto, además de lograr que la organización sea competente frente a las demás.

Osorio (2015) en su investigación titulada: Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas – 2015. Realizada en la Universidad Nacional José María Arguedas, Perú. Para optar el grado de Licenciad. El objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio, el diseño de investigación es descriptivo-correlacional, la muestra estuvo conformada por 16 trabajadores. Y llego a las siguientes conclusiones.

Teniendo como objetivo específico determinar la relación que existe entre la recompensa al personal y la valoración del mercado en el minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas, 2015. A través del coeficiente de Spearman nos da una relación directa, positiva, moderada, es decir, que a medida que se incremente la relación en un mismo sentido, crece o cae para ambas variables. Otro objetivo específico es determinar la relación que existe entre el desarrollo al personal y la valoración del mercado en el minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas, 2015. A través del coeficiente de Spearman se obtiene como resultado que la evidencia estadística demuestra que existe una relación directa, positiva, alta, es decir, que a medida que se incremente la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables.

El presente estudio aportó a esta investigación en medida que hemos podido conocer que existe una relación positiva alta entre el desarrollo al personal y la valoración del mercado, esto quiere decir que el colaborador logrando un desarrollo propio dará como resultado obtener una calidad de servicio altamente positiva, entonces llevando esto a nuestro estudio, nos da una clara visión de que el trabajador es pieza fundamental en la organización, por lo que es necesario lograr un beneficio para los 2 partes, es decir el personal tiene que estar en constante aprendizaje y de esta manera su desarrollo sea cada vez más positivo.

Ramirez y Espinoza (2007) en su tesis titulada: Arquitectura Organizacional Inteligente. Realizada en la Universidad Nacional de Ingeniería, Perú. Para optar el grado de Ingeniero Industrial. El objetivo fue diseñar un modelo de arquitectura organizacional Inteligente mediante el desarrollo y aplicación de la teoría de sistemas, la teoría organizacional, las teorías económicas y la aplicabilidad de las soluciones informáticas, el diseño de investigación es cuasi-experimental, la muestra estuvo conformada por 35 empresas. Y llego a las siguientes conclusiones.

La mayoría de las organizaciones en nuestro país, por no decir todas, son organizaciones tradicionales sustentadas en la división horizontal del trabajo y vertical en la toma de decisiones, con estilos de liderazgo autocráticos en donde los subordinados están condenados solo a cumplir órdenes, incapacitados de pensar por si mismos; esto hace que los miembros de la organización se dediquen exclusivamente a sus labores asignadas sin importarles lo que hagan los demás y escasamente comprometidos con la visión, misión, objetivos y metas de la organización. Las organizaciones empresariales de hoy son incapaces de desarrollar una filosofía propia orientada a su autoconocimiento presente y las posibilidades de desarrollo futuro, que originalmente se plasman en la visión y la misión de las organizaciones, convirtiendo a la filosofía organizacional en puro formalismo que les impide desarrollar una visión compartida entre sus miembros. Las organizaciones empresariales están caracterizadas por un crecimiento espontáneo donde la intuición y el instinto juegan un rol importante, esto implica que apenas se descubra un recurso vital para la sobre vivencia de la organización éste debe ser explotado al máximo.

El presente estudio aportó a esta investigación en medida que hemos podido identificar que escasamente el personal está comprometido con la visión, misión, objetivo de la organización, entonces el problema está en que no se lograr comprometer al trabajador con los propósitos y caminos que se desea seguir, al llevar esta problemática a nuestro estudio se logra identificar que hay una disyuntiva en lo que el trabajador y la empresa quiere, siendo una tarea pendiente encaminar estos 2 puntos, si esto se logra nuestra organización dejara de ser tradicional y pasara a ser inteligente, diferenciándola del resto.

2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la variable Organizaciones Inteligentes

2.2.1.1. Definiciones de Organizaciones Inteligentes

Senge (1990) indica: “Las Organizaciones Inteligentes son aquellas capaces de aprender permitiendo así expandir sus posibilidades de crecimiento a través de la capacidad de crear y construir organizaciones con auténtica capacidad de aprendizaje y creatividad” (p.78).

Vargas (2001) indica: “Es una estructura integrada, trabaja como un todo, que es capaz de tejer permanentemente la habilidad de cambiar la esencia de su carácter; tiene valores, hábitos, políticas, programas, sistemas y estructuras que apoyan y aceleran el aprendizaje organizacional” (p.33).

Choo (1999) indica: “La Organización Inteligente dispone de miembros con cierto nivel de destrezas y pericias, que les permite dedicarse a un aprendizaje e innovación continua. La OI aplica reglas y rutinas para la toma de decisiones aprendidas” (p.16).

Krogh (2001) indica: “La organización inteligente es aquella organización que tiene referencias y cogniciones que le proporcionan una prerrogativa exclusiva, extraordinaria y excepcional que le faculta proceder con agudeza, creatividad y, en ocasiones, con marrullería” (p.9).

2.2.1.2. Importancia de la variable Organizaciones Inteligentes

Sobre la importancia de las organizaciones inteligentes Palomeras (2010) determino lo siguiente:

El compromiso de los miembros de un equipo es uno de los principales temas claves para la organización inteligente.

Sin embargo, el compromiso aun es raro tanto en las organizaciones americanas como europeas. Según nuestra experiencia e información, más

que compromiso, lo más frecuente es el acatamiento o cumplimiento a lo sumo.

Por el contrario, la persona desobediente, que se opone a las reglas y manifiesta esa oposición, cosa que se da todavía en algún líder sindical, muchas veces sobresale.

La gran mayoría de personas que constituyen las organizaciones contemporáneas acatan o se limitan a cumplir las normas e instrucciones de su organización, cumplen sus obligaciones, respetan la visión hasta cierto punto. Pero no están comprometidas.

Hay una gran diferencia entre el acatamiento y el compromiso. Cuando hay acatamiento se hace lo que se puede para cumplir las reglas, desempeñar las funciones y alcanzar las metas. Una organización con acatamiento está mucho más avanzada en productividad que las tradicionales.

Con el compromiso la persona no respeta las reglas del equipo o de la organización. Es responsable del equipo o de la organización. Si las reglas no son las adecuadas para alcanzar la visión buscará maneras de cambiarlas.

Un equipo de personas realmente comprometidas con una visión común tiene una fuerza increíble. Es la clave para conseguir sus objetivos, aumentar la productividad, ante la creciente competencia global, y hacerla sostenible.

La diferencia entre compromiso y acatamiento es muy sencilla. La persona comprometida quiere de verdad la visión. La persona que acata sólo acepta la visión.

El compromiso requiere libertad de elección. El directivo que quiere conseguirlo debe admitirlo y ser muy franco. Con recomendaciones, propuestas y esfuerzo solamente puede favorecer el acatamiento, que quizás, con el tiempo termine por comprometerse si ve la coherencia con los valores centrales que al él también le importan.

El verdadero compromiso solamente se obtiene con la visión compartida, cuando uno dice “esto es lo que queremos, lo que realmente nos importa”. En esta afirmación está implícita otra “esto es lo que yo quiero, lo que realmente me importa”. Es muy conveniente confirmar el grado de importancia de cada uno y reforzarlo continuamente.

Ideas rectoras para anclar la visión compartida y conseguir el compromiso

La construcción y sostenimiento de una visión compartida es solamente una parte de una actividad que impulsa y desarrolla las ideas rectoras que constituyen los valores centrales del equipo.

La contestación a “qué” es la visión, el futuro concreto que queremos crear.

La contestación a “por qué” es el propósito o misión. El propósito es amplio y procura servir al entorno, incluye una fuente de valores. genuinos.

La contestación a “cómo” determinan los valores centrales, cómo queremos vivir mientras alcanzamos la visión y desarrollamos el propósito.

Por tanto, para anclar la visión compartida tenemos que tomarlas conjuntamente en una sola pregunta:

¿En qué creemos?

Una vez hemos formulado la visión compartida, que normalmente es a largo plazo, necesitamos “luces que nos guíen” en el día a día. Necesitamos los valores centrales que nos ayuden.

Pero solamente lo harán si se traducen en conductas concretas.

Por ejemplo, hemos experimentado que en muchos equipos la apertura participativa es un valor central. Lo trabajan con empeño y continuidad para aplicarla, pero reconocen, después de mucho tiempo, que les faltaban los valores de reflexión, indagación, confianza y respeto mutuo para que funcionase. Se han dado muchos casos que se han producido visiones negativas e, incluso, que ha generado conflictos.

El coaching de equipos con perspectiva sistémica es ideal para transformar los valores centras en conductas concretas y así anclar la visión compartida.

Las visiones negativas son limitadoras, en vez de responder a la pregunta ¿Qué queremos? Lo hacen a ¿Qué queremos evitar? Cosa muy diferente. Y en cambio muy frecuente.

Las visiones negativas tienen tres limitaciones fundamentales. Primero, gastamos la energía en impedir algo que no deseamos en vez de emplearla en conseguir lo que realmente queremos. Segundo, sugieren y promueven la impotencia. Solamente son necesarias ante las amenazas evidentes. Tercera, son de corto plazo, una vez desaparece la amenaza también lo hace la visión y la energía. El poder del temor puede producir grandes cambios a corto plazo.

En cambio, el poder de la aspiración, base de la visión positiva, es una fuente de aprendizaje que puede llegar al anclaje.

En el módulo anterior vimos la importancia de alentar el dominio personal para crear la visión, herramienta muy útil y necesaria. Ahora bien, el dominio personal en sí no es la clave de la creatividad de la organización. La creatividad más efectiva se logra por la “tensión creativa compartida”, la tensión entre la visión compartida y la realidad actual. El mejor anclaje de la visión compartida se caracteriza por una visión clara con la tenaz voluntad de examinar lo existente y aprender a transformarlo cuando sea necesario.

Este sentido del compromiso es la clave para la construcción de organización inteligente, su apertura al aprendizaje.

La organización inteligente, es un imperativo de nuestro tiempo para desarrollar una economía sostenible y la creación de empleo estable. Es un proceso de realimentación sistémica reforzadora que importa a todo el mundo y puede transferirse. Igual que se transfiere el juego del Barça, el equipo que ha ganado las seis copas, por primera vez en la historia de un club, que hace disfrutar a los que juegan y a todos los que les gusta el futbol excelente. (π. 10)

2.2.1.3. Características de la variable Organizaciones Inteligentes

A continuación 10 cualidades de las Organizaciones Inteligentes, Enciclopedia de Características (2017) nombra las siguientes:

Aprendizaje conjunto y continuo

En una organización inteligente, cada miembro tiene la libertad de explorar y experimentar, para adquirir nuevos conocimientos y capacidades que permitan acercar a todo el proyecto hacia su mejor meta. Se estimula el crecimiento y el avance continuo, mediante capacitaciones organizadas y también de manera independiente.

No hay individualidad

Los miembros de una organización inteligente no buscan el mérito personal, sino el avance empresarial y conjunto. Todo conocimiento aprendido y capacidad lograda se comparte y se pone a disposición de los demás, para formar así nuevas metodologías que hagan avanzar el proyecto.

El clima de trabajo

La creación de un clima de trabajo amigable es tarea fundamental en una organización inteligente. El compañerismo, la solidaridad, la diversión y el cumplimiento responsable en cooperación son valores siempre presentes en estas entidades.

El recurso más importante: el personal

En una organización inteligente, el recurso más valioso y protegido es el humano. Esto permite que el personal se comprometa más con la labor, y al sentirse más a gusto presenta mayores niveles de productividad, satisfacción, asistencia y disponibilidad para la capacitación.

Jerarquías flexibles

En reglas generales, las organizaciones inteligentes funcionan con metodologías de crecimiento profesional, plan de carrera, y suele incluirse

ascensos y aumentos salariales estipulados por tiempo de permanencia y también por cumplimiento de objetivos.

Aunque hay una organización bien definida (jefaturas, cargos intermedios y otros), se incluye a todos los trabajadores en las decisiones corporativas, y se suele tener en cuenta toda opinión, abriéndose para ello múltiples canales de comunicación.

Pasos para una organización inteligente

Peter Senge, eminencia en la materia, indica 5 pasos necesarios para que cualquier organización se convierta en una inteligente:

Dominio personal: conocer quiénes somos, qué queremos, qué somos capaces de hacer.

Modelos mentales: identificar y desarrollar los paradigmas que restringen nuestra visión sobre el entorno circundante, para efectivizar el trabajo y la comunicación.

Visión compartida: las visiones personales han de ajustarse a la corporativa, para ser fuente de inspiración y productividad.

Trabajo en equipo: el diálogo abierto, la confianza, el respeto y la cooperación deben ser pilares fundamentales.

Pensamiento sistémico: lograr interrelaciones en lugar de comprender las labores como fenómenos lineales de causa y efecto.

Metodología de conducción estratégica

En las tareas asignadas, aunque se respete el orden jerárquico de la entidad, el liderazgo de cada equipo disciplinario queda en manos de la persona más capacitada en ese sector.

En cada equipo habrá una división de tareas también basada en capacidades, de modo que la capacitación personal funcione en servicio de la meta buscada y como motor de motivación para la constante ampliación de conocimientos y capacidades.

Honestidad y participación

Una característica de las organizaciones inteligentes es su apertura y honestidad con respecto a la realidad financiera y organizacional. Todo el

personal tiene libre acceso a esta información, y puede así ejercer técnicas de autoevaluación y proposición de soluciones, mecánicas o ideas.

Gran capacidad de adaptación

A través de la constante investigación del mercado pertinente, una organización inteligente constantemente se adapta a los cambios económicos, sociales, culturales y situacionales.

Esto incluye la aplicación de nuevas tecnologías, especialmente en la comunicación, y la experimentación con propuestas de trabajo buscando cada día nuevos caminos a seguir para llegar a la meta buscada con la mayor economía y eficiencia posibles.

La organización que aprende

La organización inteligente se define como la que aprende. Así, tiene la flexibilidad para modificar sus propias normas si lo considera adecuado, y busca el avance general experimentando y aprendiendo de posibles errores, en lugar de buscar culpables puntuales. (π. 1)

2.2.1.4. Teorías relacionadas a la variable Organizaciones Inteligentes

Chávez y Torres (2012) mencionan en su artículo lo siguiente:

Teoría del conocimiento

La gestión del conocimiento

El conocimiento es un activo de la empresa (Distéfano, 2002) que favorece la obtención de resultados efectivos al centrarse en el trabajo intelectual. Fernández (2011) reseña la gestión del conocimiento como el arte de transformar la información y el capital intelectual de la empresa en valores duraderos para la misma organización, manifiestos en los diversos saberes que cada miembro va descubriendo, enriqueciendo y compartiendo.

Sánchez y Heene (citados en Chiva & Camisón, 2002, p. 145) definen el conocimiento organizativo como un conjunto de creencias compartidas sobre relaciones causales desarrolladas por las personas dentro de un grupo; este conocimiento se verá reflejado en las habilidades, capacidades y competencias organizacionales.

Desde el punto de vista cognitivo, el conocimiento se codifica, transmite y almacena para ser utilizado en la solución de problemas; basándose en esta idea (Von Krogh et al., 1994), se sugiere implementarlo en las organizaciones a través de una estructura de red por la cual fluya, interactúe y se comparta la información entre sus elementos constitutivos (Kogut & Zander, 1992); desde el punto de vista constructivo, el conocimiento se crea socialmente, y se genera por experiencias, valores y creencias que permiten evaluar e incorporar a su vez otras nuevas (Davenport & Prusak, 1998).

Teorías más recientes referidas al conocimiento lo han considerado como un proceso (integrado por infraestructuras materiales, sociales y lingüísticas: Chiva & Camisón, 2002), donde las mismas personas y la organización interactúan formal e informalmente, creando un conocimiento colectivo, dinámico, frágil, limitado y claramente identificado (Luhmann, 1990).

Gestionar el conocimiento es dar pauta a mantener, como una constante, el aprendizaje (creación, codificación, transmisión, aplicación y reutilización: Arteché (2011), además de la transmisión de experiencias y nuevos conocimientos entre los miembros de una organización, con el propósito de acrecentar su capacidad innovadora y creativa frente a los acontecimientos presentados en su entorno, permitiendo así el logro de una ventaja competitiva. Esta acción implica considerar varios enfoques complementarios para obtener resultados adecuados. Rivero (2009) distingue cuatro: 1) el enfocado a las personas, quienes son finalmente las generadoras del conocimiento y en quienes se centraría la atención para facilitar una nueva adquisición mediante actividades motivacionales, de interrelación y comunicación; 2) el enfocado a las herramientas informáticas, contribuyendo con dispositivos de apoyo para facilitar la

generación y transmisión de conocimientos; 3) el enfocado en las prácticas organizacionales, donde se determina la manera de aplicarlos; 4) la coordinación para colaborar e interactuar.

Las organizaciones que gestionan el conocimiento como recurso estratégico se han visto beneficiadas en la competitividad de su entorno porque todos los individuos que la integran se convierten en un factor diferenciador (Bernal et al., 2010).

La organización que aprende gestiona el desarrollo del conocimiento enfocando sus esfuerzos a fortalecer los vínculos entre sus integrantes, comunicando y ejecutando un ambiente de confianza que facilite la adquisición de nuevos conocimientos, el desarrollo de habilidades y actitudes que añaden valor a las actividades de la empresa, además de robustecer los nexos sociales que generarán una identidad organizacional. Su proceso de continuidad radica en mantener motivado al personal a partir de una evaluación del desempeño, el establecimiento de un programa de premios y recompensas o la fijación de compromisos, entre otras acciones.

Dasgupta (2012) resalta la descripción de Pedler, Boydell y Burgoyne con respecto a la identificación de una organización que aprende como aquella entidad que facilita el aprendizaje de todos sus miembros y su transformación continua, generando estímulos en los individuos, quienes se sentirán comprometidos con su propia formación y con el desarrollo de sus potencialidades. El autor extiende este concepto a una cultura de aprendizaje que involucra a los clientes, proveedores y socios, los cuales contribuyen al proceso de transformación organizacional.

Estas organizaciones tienen un perfil característico (Arbúes, 1997), manifiesto en su capacidad para adaptarse a los cambios lo cual les confiere un estilo único de operar y distinguirse de las demás; en otras palabras, han logrado la competitividad en su medio (Demicheli 2005).

La organización inteligente

La empresa que aprende es una organización inteligente porque centra la atención en gestionar la generación de conocimientos y desarrollar experiencias que le permiten adaptarse proactivamente a un entorno

cambiante.

El término organización hace referencia al conjunto de elementos sociales y técnicos que se encuentran en permanente interacción con el entorno (Rodríguez et al., 2004), asumiendo una estructura coordinada que permitirá responder ordenadamente a las dinámicas del cambio, además de alcanzar los objetivos y metas específicas de la entidad que lo promueve.

El término inteligencia, por su parte, se asocia con la capacidad para resolver problemas ante cualquier situación presentada; va desarrollándose a través del aprendizaje generado por las vivencias ocurridas en su interacción con el medio (Escaño & Gil, 2006).

De esta manera, al asociar estos dos términos, se comprenden las aportaciones de Senge (1997), quien acuñó la expresión organización inteligente como un elemento sistémico de una empresa para saber enfrentar los cambios de un entorno volátil, turbulento y con un alto nivel de incertidumbre.

La característica común en este tipo de organizaciones es la capacidad de aprender a adaptarse, sobrevivir, y crecer en su entorno (León et al., 2003); esto es, contar con la cualidad de cambiar lo tradicional hacia la mejora continua y duradera.

Las prácticas de una organización inteligente involucran diferentes perspectivas de la administración y reconocen un importante número de factores que determinan la conservación del aprendizaje organizacional, la habilidad para resolver problemas, la participación de los empleados y el entendimiento de las variables del entorno. Dasgupta (2012) integra siete variables con las cuales enmarca los enfoques de una empresa que aprende: 1) el aprendizaje organizacional, 2) el aprendizaje individual, 3) el de sistemas y procesos, 4) la cultura, 5) la memoria organizacional para recuperar el aprendizaje, 6) la mejora continua, y 7) la creatividad e innovación.

El contexto de la organización inteligente contempla la interrelación entre sus integrantes y las disposiciones de la empresa y su estructura; Maddocks (2009) distingue algunos factores ambientales que deben ser considerados para el desarrollo emocional de los integrantes de la

empresa, entre los que se destacan la participación, la responsabilidad, la apertura, el reconocimiento, el facultamiento y la empatía. Al propiciar estos ambientes favorables, despertarán las capacidades para enfrentar las situaciones de la organización, demostrando actitudes de fortaleza, madurez, honestidad, aceptación, cooperación, cordialidad, con las cuales el proceso de interrelación permitirá un aprendizaje constante de su entorno.

El aprendizaje dentro de la organización inteligente

Un elemento esencial en las organizaciones inteligentes es el aprendizaje, comprendiéndose como un proceso donde los conocimientos y actividades se construyen, complementan y organizan, con el propósito de adaptar y mejorar las habilidades de sus colaboradores para alcanzar la efectividad (Suñé et al., 2004). En el contexto organizacional, el aprendizaje se circunscribe a la capacitación de los trabajadores con la intención de desarrollar algo nuevo en su comportamiento (Ribes, 2002), que les permita tener las habilidades para enfrentar las exigencias de su medio.

Zimmermann (1998) resalta la necesidad de ampliar los conocimientos y capacidades de los individuos y grupos de la organización de tal manera que conozcan cómo solventar problemas, desafíos y nuevos retos. Ante tal situación, se requiere que la alta dirección encamine sus estrategias a mantener un constante aprendizaje de sus experiencias, que proporcionen mejora en las habilidades de sus colaboradores, dotándolos de información de su medio ambiente y dándoles los medios pertinentes para que desarrollen sus competencias, reflejándose en el nivel de efectividad como ventaja competitiva (Ronquillo, 2006).

El aprendizaje organizacional es un proceso que permite adquirir conocimientos y capacidades únicas, para resolver problemas y actuar a favor del crecimiento y progreso de una empresa (Fiol, Lyles & Guns, citados en Arbaiza, 2002); este aprendizaje se verá enriquecido cuando los individuos y la misma organización interactúan mutuamente con la finalidad de desarrollar capacidades y talentos entre los miembros, además de tener una visión compartida basada en entendimientos

personales como resultado de una permanente comunicación (Obeso, 2003).

Mayorca et al. (2007) citan a Watkins y Marsick para describir que el aprendizaje organizacional se desarrolla en tres niveles compuestos por las personas, la estructura y la cultura organizacional; de esta forma, los niveles se constituyen por: el individual, representado por el aprendizaje continuo y la investigación; el equipo, reflejado en la colaboración de sus miembros; el organizacional, visto como un sistema integrado y conectado, caracterizado por el empowerment y la dirección estratégica, los cuales permiten llevar una sistematización y productividad en sus actividades de trabajo (Lipshitz & Popper, 2000). Implementadas gradualmente y de manera particular en el nivel estructural, las actividades de aprendizaje influyen en la redefinición de funciones y tareas, así como en la integración de equipos de trabajo, con el propósito de alcanzar los objetivos de la empresa, centrándose en los valores compartidos con los que se transmite un sentido de apropiación y compromiso para mantener una cultura de aprendizaje.

Una cultura de aprendizaje se reconoce por el conjunto de conocimientos, habilidades, técnicas, valores, creencias y actitudes enfocados a un trabajo productivo para enfrentar los cambios e incertidumbre del entorno y evitar los errores susceptibles de ocurrir en el desempeño de las funciones (Pirela & Sánchez, 2009). El ambiente de esta cultura de aprendizaje se manifiesta en la organización a través de un sentido de colaboración y apoyo entre el personal, la permanente retroalimentación como aspecto clave para el aprendizaje e innovación, el trabajo en equipo en la solución de problemas y generación de un valor agregado (Jones, 1996).

Dasgupta (2012) indica que el éxito del aprendizaje organizacional se materializa cuando evolucionan las capacidades para enfrentar cualquier situación del entorno, a través de una actuación creativa e innovadora con la que se obtenga una ventaja competitiva.

El diseño estructural en las organizaciones inteligentes

La organización que aprende debe cumplir con dos características esenciales: la rápida adaptación a los cambios y el desarrollo diferenciador de un estilo de ser y hacer las actividades (Arbúes, citado en Villa & Yániz, 1999), lo cual se traduce en propiciar la flexibilidad de pensamiento, actuación y autonomía del personal de la compañía, estimulando así sus capacidades de decisión propia.

Para alcanzar el verdadero cambio organizacional y poder competir en el entorno, las empresas deben atender los siguientes aspectos (Rodríguez, 2006):

- Actuar en el cambio de mentalidad y actitud de las personas y grupos.
- Estructurar flexiblemente a la organización de tal manera que se pueda gestionar al personal y los equipos de trabajo a los que pertenecen, orientados al desarrollo y conocimiento de su entorno.

Una empresa que logre interactuar con su entorno y forme una filosofía de gestión compartida en todos sus niveles podrá catalogarse como organización inteligente (Nava et al., 2011) siempre y cuando considere también cuatro componentes en su estructura: 1) división de trabajo para lograr mayor eficiencia en la organización; 2) delegación de autoridad en todos los niveles de la empresa; 3) comunicación organizacional donde fluya la información para tomar decisiones inteligentemente, y 4) coordinación para trabajar unidos y ser consistentes en las diferentes actividades laborales.

Las tendencias organizacionales se orientan a adoptar una estructura flexible o condescendiente, donde las habilidades de los dirigentes deben incluir capacidades de abstracción y de sensibilidad humana. Las organizaciones actuales utilizan estructuras que permiten relaciones de contacto directo, distribución de roles, modelos matriciales y dirección de proyectos, incrementando así la habilidad de la organización en el proceso de información frente a su entorno (Rincón & Romero, 2002).

Gil (2007) describe a la organización inteligente como un eje del cambio organizacional donde el aprendizaje es un factor integrador dentro de todos los niveles jerárquicos y las personas que constituyen su estructura. Este cambio obedece a varios factores ambientales que han modificado

las necesidades económicas, convirtiendo al conocimiento en el principal factor de producción (Drucker & Cárdenas, 1995) que promueve la productividad y competitividad, a través de las tecnologías de la información.

La estructura de una organización que aprende debe permitir la interrelación entre sus colaboradores facilitando un aprendizaje de unos y otros; su funcionamiento se caracteriza por una mayor integración y colaboración del personal, dotados de autoridad en sus equipos de trabajo para saber realizar las actividades y resolver problemas (Robbins & Coulter, 2010).

Porret (2010) señala que las estructuras organizacionales actuales deben basarse en la optimización conjunta entre los conocimientos de sus miembros y la tecnología empleada para enfrentar los cambios del ambiente, además de permitir un funcionamiento autónomo que conduzca a la adhesión, el compromiso, la preparación y la capacidad para trabajar en equipo.

La tecnología cumple un papel importante en el diseño organizacional y la circulación del conocimiento (Pamos, 2011), gracias al empleo de recursos que permiten mejores opciones de comunicación al establecer relaciones interpersonales más cercanas de colaboración, logrando así adaptarse y sobrevivir en un ambiente competitivo y de alta incertidumbre. Las estructuras organizacionales cambian a un sentido flexible y adaptable mediante modelos de trabajo en equipos auto-dirigidos o multifuncionales (Ronquillo, 2006), los cuales conducen a una forma distinta de gestionar a su personal, estimulando el desarrollo de la creatividad y la capacidad de aprendizaje. Porret (2010) deduce que la nueva filosofía organizacional tiene un diseño estructural horizontal con capacidad de adaptarse al entorno, y que logra su máxima eficacia cuando su funcionamiento es fluido, flexible, participativo, dinámico e innovador. Para tener una estructura con características que enfrenten la dinámica de cambio se requieren habilidades directivas que propicien una cultura orientada a la acción y su cumplimiento, así como hacia el personal y la satisfacción de sus necesidades. Rodríguez y Navarro (2011) explican que es necesario integrar las unidades de trabajo para actuar de manera

coordinada e independiente; así mismo, los niveles jerárquicos deben estar en estrecho contacto con el fin de identificar las fortalezas y debilidades que tienen sus integrantes al enfrentar tanto las amenazas como las oportunidades del ambiente.

Habilidades gerenciales en las organizaciones inteligentes

La organización inteligente requiere desarrollar e implementar una cultura basada en el conocimiento compartido (Jones, 2002), en la cual el personal de mando posea las habilidades para administrar los recursos intelectuales y el talento de sus colaboradores mediante acciones motivacionales que los estimulen a incrementar y comunicar sus conocimientos.

Los cambios organizacionales en las empresas requieren una adaptación que permita un verdadero desarrollo, modificando estrategias, estructuras y valores, lo cual implica un proceso lento, difícil y en ocasiones traumático; por tal razón, deben considerarse algunos factores involucrados en la gestión (Porret, 2010), como los siguientes:

- Compromiso de la alta dirección como ejemplo y respaldo para todos los colaboradores de la empresa, manifestándose en iniciativas para planear modificaciones en aspectos esenciales de la organización, conductas, procedimientos, estrategias, cultura, etc., además de generar acciones de participación y sentido de pertenencia. Al respecto, Wegner (2000) hace hincapié en generar un compromiso mutuo que propicie la creación de un conocimiento organizacional a través de los intercambios de aprendizajes.
- Contar con un liderazgo con la suficiente capacidad y voluntad para ejercer un estilo adecuado a las situaciones imprevistas.
- Crear grupos apropiados con miembros que aseguren la aceptación del nuevo diseño organizacional.

Gestionar la organización inteligente implica ejecutar acciones orientadas al aprendizaje, el cambio y el desarrollo organizacional (De Geus, 1996); en esa trilogía de factores, es necesario coordinar los elementos que se ven involucrados dentro de los procesos de innovación y desarrollo con la finalidad de responder a las situaciones del entorno (Valecillos & Quintero, 2009).

Las organizaciones inteligentes cambian la perspectiva del líder, pasando de un modelo individualista y sistemático a un enfoque de aprendizaje colectivo que desarrolle las habilidades para enfrentar el entorno de manera participativa. Aquí el líder hace las veces de un maestro, guía o facilitador responsable, orientado a que los colaboradores comprendan la complejidad y visión de las situaciones, con el fin de construir decisiones que les permitan aprender de sus vivencias y ser creativos e innovadores al momento de resolver los problemas (Nava et al., 2011). A su vez, Valecillos y Quintero (2009) destacan estas otras habilidades gerenciales:

- Tener ideas claras y persuasivas que aseguren el compromiso con el aprendizaje continuo.
- Inspirar confianza para que los colaboradores puedan aprender entre ellos y logren los resultados deseados por la empresa.
- Esforzarse para desarrollar aptitudes que faciliten la comunicación y conocer los valores e ideas de su personal. Es importante desarrollar las habilidades gerenciales para administrar eficientemente los recursos de una empresa inteligente (Valecillos & Quintero, 2009), en la que se apruebe a todos sus colaboradores el trabajar en equipo, tomar decisiones, desarrollar su creatividad, reconocer sus cualidades y limitaciones como puntos de referencia de su aprendizaje.

En este contexto, el personal de mando asume el paradigma de que los miembros de la organización tengan las facultades necesarias para tomar sus propias decisiones, favoreciendo el descubrimiento de capacidades para ser compartidas entre los colaboradores (Esquivel, 2012).

De esta manera, se detecta que el reto gerencial en una organización inteligente es centrar su atención en la dinámica del conocimiento con sus colaboradores, impulsándolos a desarrollar sus capacidades y fomentar en ellos la auto-superación continua y la capacidad de formarse en conjunto (Becerra & Sánchez, 2011). (p.101-113).

La presente teoría aportó a esta investigación en medida que hemos podido identificar que la gestión del conocimiento es fundamental para toda organización tradicional que busca ser inteligente, esto se debe a que es pieza clave el desarrollo del personal para la empresa, ya que se

busca que exista una serie de elementos como: la innovación, comunicación, competitividad, aprendizaje, visión, etc. Que estén presente en toda la estructura organizativa de la empresa.

Además, se menciona que toda organización que aprende a aprender en algún momento determinado logra ser inteligente, entonces tiene una relación con el planteamiento de Peter Senge en el que habla de las disciplinas como: modelos mentales, dominio personal, visión compartida, y aprendizaje en equipo que tienen que ver con el conocimiento y aprendizaje continuo de los trabajadores.

Asimismo, nos mencionan en esta teoría que es importante aprender a resolver cualquier problema que surja en el día a día, entonces llevado estos conceptos a nuestra investigación nos permiten observar los posibles problemas que surgen en las organizaciones tradicionales, los cuales son causas de que una empresa no crezca y se vea estancada en términos monetarios a lo largo del tiempo, además de no ofrecer una calidad total del producto y servicio.

2.2.1.5. Dimensiones de la variable Organizaciones Inteligentes

Dimensión dominio personal

Senge (1990) indico:

Está formado por la visión personal, es decir, lo que deseamos convertirnos, llegar a ser, y dónde realmente estamos o lo que verdaderamente somos, así, emerge una polaridad, que, si se cultiva de la mejor manera, produce el aprendizaje, también genera un aprieto personal, un dilema estructural, que puede tomar la forma de un sentimiento de impotencia o de auto indignación para alcanzar la visión.
(p.219)

Los modelos mentales

Senge (1990) indico:

Son croquis cerebrales del conocimiento, que autorizan visualizar la confusión del contexto que posee el mundo actual, son retratos, suposiciones, tradiciones que llevamos en la apreciación acerca de nosotros, los demás, las instituciones y de todas las fisonomías del universo, los cuáles son de extraordinario provecho porque suministran rutas y coyunturas. (p. 222)

Herreros (2003) indico:

Los modelos mentales son las imágenes, supuestos e historias que llevamos en la mente acerca de nosotros, de los demás, de las instituciones y de todos los aspectos de nuestras relaciones con nuestro entorno. Como un cristal que distorsionara sutilmente nuestra visión, los modelos mentales determinan lo que vemos. (p. 64)

Krell (2007) indico: “Los modelos mentales son formas rígidas de mirar que limitan la percepción y que se pueden remodelar para mejorar el rendimiento” (p.1).

La visión compartida

Senge (1990) indico:

Es la capacidad de construir y compartir un conjunto de metas, valores y misiones es la razón principal de inspiración de las organizaciones a través de los tiempos. Definiendo y participando en la elaboración de una imagen del futuro que genere en el individuo un compromiso genuino en vez de una conducta de acatamiento forzada. (p.260)

Rodríguez (s.f.) indico: “Una visión compartida significa que tanto uno mismo, como el resto de quienes formamos el equipo u organización, entendemos lo mismo cuando hablamos de la misma visión. Entonces, todos vamos hacia el mismo lugar” (p.1).

Valencia (2007) indico: “Una visión compartida es cuando todas las personas tienen una imagen similar, les interesa que sea equitativa y no de nadie en particular” (π. 3)

El aprendizaje en equipo

Senge (1990), indica “Es el ligado de personas que poseen una serie de capacidades suplementarias, siendo solidarios y estando comprometidos con un designio común, para alcanzar las consecuencias planificadas, de tal forma que los miembros de equipo se requieren entre sí para lograr esos resultados” (p.293).

Medina (2005) indico: “Significa pensar agudamente sobre problemas complejos, aprendiendo a explotar el potencial de muchas mentes para ser más inteligentes que una mente sola” (p.129).

Medina (2005) indico:

Es la necesidad de una acción innovadora y coordinada. El equipo deportivo campeón y los grandes conjuntos de jazz ofrecen metáforas de actuación espontánea pero coordinada. En la organización esta relación se traduce en un "ímpetu operativo" donde cada miembro permanece consciente de los demás miembros y actúa de manera que complementan los actos de los demás. (p.129).

2.2.2. Bases teóricas de la variable Desarrollo Empresarial

2.2.2.1. Definiciones de la variable Desarrollo Empresarial

Debon (2004) indico: “Conjunto de personas, maquinarias y procedimientos que integrados hacen posible a los individuos trabajar con ímpetu y demandas que a parecen en el trabajo cotidiano” (p.1077).

Samuelson (2006) indico: “Combinación de recursos humanos y materiales que resultan de las operaciones de almacenar, recuperar y utilizar datos con el

propósito de una gestión eficiente en las operaciones de las organizaciones” (p.555).

Delfín y Acosta (2016) indico: “Es un concepto integrador con el que se puede lograr un impacto positivo en las organizaciones mediante el reconocimiento de las capacidades del capital humano” (p.184).

2.2.2.2. Importancia de la variable Desarrollo Empresarial

Root (s.f.). menciona que la importancia del desarrollo empresarial se determina en función a los siguientes puntos:

Cambio organizacional

El proceso de desarrollo empresarial identifica áreas de las operaciones de la compañía donde se necesita un cambio. Cada necesidad se analiza y los efectos potenciales se proyectan en un plan de administración de cambios. El plan explica las maneras específicas en las que el cambio mejorará las operaciones de la compañía, que será afectada por el cambio y cómo se extenderá eficientemente a los empleados. Sin el desarrollo organizacional como parte de la administración de cambios, a una compañía le costaría desarrollar programas de administración de cambios efectivos.

Crecimiento

El desarrollo empresarial es una herramienta importante en la administración y planificación del crecimiento corporativo. Un análisis de desarrollo organizacional reúne proyecciones de venta y demandas del consumidor para ayudar a determinar la tasa del crecimiento de la compañía. Esta información se usa para alterar el plan empresarial de la compañía y planificar la expansión y el uso de los recursos, como el personal y la red de distribución, para acomodarse al futuro crecimiento.

Procesos laborales

Cuando una compañía se involucra en un desarrollo empresarial, analiza los procesos laborales para eficiencia y exactitud. Todas las medidas de

control de calidad necesarias para alcanzar estándares de la compañía se ponen en marcha. Los evaluadores analizan el proceso duplicado o los procesos que pueden combinarse para mayor eficiencia, y desarrollan e implementan planes detallados sobre cómo mejorar los métodos de la compañía.

Innovación del producto

La innovación del producto requiere el análisis de varios tipos de información para ser exitosa. El desarrollo organizacional es crítico para la innovación del producto porque puede ayudar a analizar cada elemento del desarrollo del producto y crear un método para usarlo efectivamente. Algunos de los procesos que se unen en el desarrollo organizacional para asistir en la innovación del producto son el análisis competitivo, el desarrollo tecnológico, las preferencias del consumidor, la investigación del mercado objetivo, el análisis de las capacidades de fabricación, las patentes y marcas. (π. 4)

2.2.2.3. Características de la variable Desarrollo Empresarial

Obs Bussines School (2016) mencionan lo siguiente:

Las empresas no nacen ni se estructuran por sí mismas. Antes de ponerlas en marcha, sus directivos deben tener clara la forma en que ésta se organizará de cara a las tareas propias de su actividad comercial. Este proceso se conoce como organización empresarial o estructuración del negocio.

Ninguna labor de gestión y administración será posible si antes no se fija un plan de organización, el cual debe sentar las bases para el funcionamiento de la empresa y para elementos asociados, por ejemplo, el control de riesgos, la gestión de calidad o los Recursos Humanos, entre otros. En la capacidad de organización se refleja, además, la idea de negocio que las esferas directivas tienen de la misma y la claridad de las metas que se han propuesto. La estructura es, digamos, la materialización

de la idea. Hace un par de meses, por ejemplo, el diario El País inició una nueva etapa en la que eliminaba algunas de sus jerarquías para optar por un modelo en el que la información fluiría con mayor facilidad y abrirá campo a nuevos colaboradores. El objetivo es claro: adaptarse a las exigencias del siglo XXI.

Dos tipos de organización empresarial: formal e informal

Desde su aparición, el concepto de organización empresarial se ha entendido desde dos perspectivas. Veamos en qué consiste cada una:

a) Formal:

Son las acciones que se incluyen en el plan de empresa desde la constitución de la misma y que pretenden regular las actividades corporativas, asignar roles, diseñar departamentos, elegir responsables y, en último término, dar entidad a la organización. Es estática, jerárquica y suele plasmarse en documentos de carácter oficial conocidos por todos los integrantes.

b) Informal:

Se trata de la estructura social que complementa a las estructuras corporativas formales. O dicho en otras palabras, son los comportamientos, las interacciones y las relaciones personales y profesionales que se tejen en el día a día de cada compañía. Se caracterizan por ser flexibles y estar en permanente evolución. Lo más habitual es que se produzcan de forma espontánea, aunque eso no quiere decir que no deban estar reguladas de alguna forma. Precisamente, esa labor le corresponde a la organización formal, que de alguna forma se convierte en el marco de dichos comportamientos e interacciones.

El líder, clave para la organización empresarial

En los modelos de organización empresarial, el líder es mucho más que una voz de mando. Se trata, ante todo, de una facultad relacionada con la gestión y que casi siempre recae en los directivos o gerentes. Esta figura es de vital importancia en los procesos de organización empresarial, pues de los líderes depende en gran medida el funcionamiento de los sistemas internos. Las principales funciones de quien ejerza el liderazgo en un proceso de este tipo se pueden resumir de la siguiente manera:

- Asignación de deberes a los integrantes de la compañía.
- Delegación de autoridad en jefes o encargados.
- Gestión del factor humano y de la capacidad de los equipos de trabajo.
- Supervisión de las actividades corporativas.
- Intervención en aquellos casos que necesiten soluciones o correcciones.
- Generación de confianza en los otros niveles jerárquicos.
- Asignación de responsabilidades en función de las habilidades. (π. 6)

2.2.2.4. Teorías relacionadas a la variable Desarrollo Empresarial

Dasi y Martínez (2011) mencionan que las teorías que intentan explicar el crecimiento de la empresa lo hacen desde diferentes puntos de vista.

Encontramos un grupo de teorías que lo hacen en búsqueda de la adaptación de la empresa, bien hacia el entorno, como es el caso del enfoque contingente, que también tiene en cuenta la relación con la estructura de la empresa, o la teoría de la dependencia de recursos; bien al cambio estratégico, como es la escuela de configuración.

Otras, como la teoría de la agencia y la de los costes de transacción, lo justifican por la reducción de los costes, en el primero de los casos, vinculados a los acuerdos contractuales, en el segundo, desde un punto de vista más amplio, teniendo en cuenta todos los costes que supone una transacción.

También encontramos aportaciones basadas en el crecimiento como respuesta a la búsqueda de ventajas competitivas. Así, el enfoque de recursos y capacidades considera el crecimiento como el medio para la utilización de sus recursos ociosos. Este es uno de los enfoques más utilizados en la actualidad, combinado en diferentes ocasiones con la teoría de la agencia y la de los costes de transacción.

En este grupo también encontramos el enfoque de las capacidades dinámicas y la perspectiva basada en el conocimiento, que, en la línea del enfoque anterior, busca la ventaja competitiva, en este caso, renovando competencias y alcanzando congruencia con el entorno. Para este caso, los procesos de crecimiento empresarial son pieza clave en el proceso de renovación de competencias.

Los enfoques estratégicos se centran en la causa de las estrategias de crecimiento. De este modo, la escuela de la planificación analiza la formulación de las estrategias, siendo la misma la precursora de lo que hoy se conocen como estrategias de crecimiento. Mientras, la escuela cultural señala a la cultura de la empresa y, concretamente, a su interés por el crecimiento como argumento base para la formación de las estrategias de crecimiento. (p.183)

Las teorías en mención aportaron a esta investigación en medida que la causa de que el desarrollo empresarial sea bajo, no se debe a solo una razón, sino a varias, como: falta de renovación de competencias, de planeación, de planes de contingencia, de innovación, de cultura organizacional, etc.

Además, lo ya mencionado ayudo a identificar en donde están las posibles causas de los problemas en la investigación, también a identificar qué tipo de preguntas se tendrá que realizar para obtener un resultado, permitiendo analizar y posteriormente a obtener soluciones, de esta manera logrando un desarrollo empresarial alto.

2.2.2.5. Dimensiones de la variable Desarrollo Empresarial

Cambio Organizacional

Ramírez (2006) indico:

Cambio Organizacional se define como la capacidad de adaptación de las organizaciones a las diferentes transformaciones que sufra el medio ambiente interno o externo, mediante el aprendizaje y/o el conjunto de variaciones de orden estructural que sufren las organizaciones y que se traducen en un nuevo comportamiento organizacional. (π. 4)

Chiavenato (1998) indico: “El Cambio Organizacional comienza con la aparición de fuerzas que provienen de fuera o de algunas partes de la Organización y pueden ser exógenos o endógenos” (p.263).

Integridad y confianza

Soto (2004) indico:

Lo define como no sólo en cumplir lo prometido sino en minimizar el costo del incumplimiento, es decir esforzarse para no incumplir, por comunicar inmediatamente la incapacidad de cumplir y por minimizar el daño potencial y resarcir de la mejor manera a la contraparte, independientemente de las acciones legales o administrativas que tengan lugar emitiendo de esta manera confianza. (p.164).

Covey (1989) indico:

Para obtener el compromiso y la participación de la gente en una empresa, en primer lugar, uno tiene que ser un modelo de integridad, y darle más poder a la gente. La única manera de dar más poder es estableciendo las condiciones para que haya confianza. Y ésta no se puede fingir, tiene que nacer de la integridad, de la integridad de toda la organización. (p.56).

Fukuyama (1992) indico:

Confianza que se refleja en la capacidad de trabajar juntos para lograr objetivos, metas o sueños compartidos. Confianza que representa el capital social más importante para los países, las comunidades, los

gobiernos y las organizaciones. Confianza que se puede ganar siendo capaz, responsable, veraz, leal y honesto. Confianza que nos permite trabajar juntos, en armonía, sinérgicamente como un equipo de buenos colaboradores. Confianza que depende del grado en que se comparten límites, normas, valores y principios. (p.341)

Creatividad e innovación

Soto (2004) indico:

Los define como las herramientas diferentes, pero que trabajan en conjunto para dar como resultado la generación de aquellos cambios dentro de la organización que conlleve una mayor satisfacción a sus clientes. Por esta razón, es importante que las empresas procuren una filosofía de gestión creativa e innovadora que les permita desarrollarse tanto vertical como horizontal, logrando una cadena de valor altamente competitiva y diferenciadora. (p.183)

Nonaka y Takeuchi (1995) indico: “La innovación y la creatividad, consiste en un continuo proceso de aprendizaje por el cual las empresas generan nuevo conocimiento buscando crear nuevas expectativas productivas” (p.48).

Montes (2012) indico:

La creatividad y la innovación son herramientas diferentes, pero que trabajan en conjunto para dar como resultado la generación de aquellos cambios dentro de la organización que conlleven una mayor satisfacción a sus clientes. Por esta razón, es importante que las empresas procuren una filosofía de gestión creativa e innovadora que les permita desarrollarse tanto vertical como horizontal, logrando una cadena de valor altamente competitiva y diferenciadora. (p.1)

Desarrollo Humano

Fernández (2014) indico: “Desarrollo Humano se refiere al proceso mediante el cual se diseñan posibilidades para que una comunidad de habitantes tenga opciones y ofertas en pro de la mejora educativa, laboral, material, recreativa y cultural” (p.114).

Clark (2017) indico:

El desarrollo humano tiene por objeto las libertades humanas: la libertad de desarrollar todo el potencial de cada vida humana, no solo el de unas pocas ni tampoco el de la mayoría, sino el de todas las vidas de cada rincón del planeta, ahora y en el futuro. Esta dimensión universal es lo que con ere al enfoque del desarrollo humano su singularidad. (π. 2)

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Exógenas

Proviene del ambiente como las nuevas tecnologías, los cambios en los valores de la sociedad y las nuevas oportunidades o limitaciones del ambiente (económico, político, legal y social). Estas fuerzas externas crean la necesidad de Cambio Organizacional interno.

Endógenas

Crean la necesidad del cambio estructural y del comportamiento, provienen de la tensión organizacional: tensión en las actividades, interacciones, sentimientos o resultados del desempeño en el trabajo.

Cultura Organizacional

Sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de los demás.

Clima Organizacional

Es la percepción que los integrantes de una organización tienen de los componentes que describen y diferencian a la misma.

Motivación

El proceso que involucra la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo hacia el logro de un objetivo.

Organizaciones Inteligentes

Considero que las organizaciones Inteligentes son aquella en cuyos individuos son capaces de expandir su capacidad y de crear los resultados que realmente desean. Aquí las personas aprenden continuamente y en conjunto, como parte de un todo, crean un clima de trabajo donde los procesos permiten a todos los miembros aprender de forma consciente de su trabajo. Esto a su vez lo hace capaz de mover ese aprendizaje adquirido al lugar que sea necesario de manera tal que pueda ser utilizado por la organización y que este conocimiento pueda ser transformado constantemente.

Dominio personal

Es la disciplina del crecimiento y del aprendizaje personal, reflejado a través de las competencias, las destrezas y sobre todo la apertura espiritual como parte de una tarea creativa, es decir reconociendo lo importante que es para nosotros y hacerlo continuamente parte de nuestras vidas.

Los modelos mentales

Los modelos mentales son imágenes, supuestos e historias que llevamos en la mente acerca de nosotros, los demás, las instituciones y todos los aspectos del mundo. Ellos determinan lo que vemos a la vez que modelan nuestros actos considerando vital la exploración, el someterlos a prueba, y hablar de ellos sin defensa, para que veamos el cristal, notemos cómo influye en nuestra vida y encontremos maneras de modificarlo mediante la creación de nuevas estrategias que nos permita servir mejor al mundo.

La visión compartida

Una visión compartida es cuando todas las personas tienen una imagen similar, les interesa que sea equitativa y no de nadie en particular a través de un fuerte vínculo, esta conexión lleva de todos los integrantes del equipo, grupo o comunidad a obtener mejores resultados teniendo siempre en claro del por qué y del para qué de su esfuerzo. Ello energizará y alimentará el compromiso, modifica así la relación de la gente con la compañía.

El aprendizaje en equipo

El aprendizaje en equipo es el proceso de alinearse y desarrollar la capacidad de un equipo para crear los resultados que sus miembros realmente desean, se construye sobre la disciplina de desarrollar una visión compartida y la del dominio personal esto implica pensar agudamente sobre problemas complejos, aprendiendo a explotar el potencial de muchas mentes para ser más inteligentes que una mente sola.

Desarrollo Empresarial

El desarrollo empresarial es la articulación de diferentes elementos con los que el empresario puede llevar a una organización hacia el logro de sus objetivos, en las que están involucrados el crecimiento económico, cultura empresarial, liderazgo, gestión del conocimiento e innovación, buscando lograr un impacto positivo en las organizaciones mediante el reconocimiento de las capacidades del capital humano.

Cambio Organizacional

El cambio organizacional se considera como la adecuación de las organizaciones a diversas conversiones que pueden sufrir en su ambiente interno como en su entorno, aprendiendo de los diversos planes y proyectos estructurados que se elaboran para dicho fin.

Integridad y confianza

La palabra integridad dentro de una empresa refleja el grado y nivel de honradez, honestidad, respeto por los demás y por sí mismo, ejerciendo control emocional, mediante la puntualidad, lealtad, congruencia y firmeza en sus acciones frente a los retos que la compañía le asigna.

Creatividad e innovación

Toda empresa requiere de personas con capacidad inventiva, pensamiento original, imaginación constructiva, pensamiento divergente, pensamiento creativo, las que permitan generar soluciones originales, reflejados a través del ingenio y capacidad que haga de una empresa líder y la altura de los avances

del mundo globalizado, es decir brindando productos, servicios de manera exitosa a nivel comercial.

Desarrollo Humano

En la actualidad el componente humano ocupa un lugar significativo en el contexto organizacional, las compañías han identificado la necesidad de apostarle al fortalecimiento de éste por medio de estrategias que resaltan la importancia de implementar acciones que generen movilidad desde el aspecto motivacional y de bienestar, ofreciéndole a sus colaboradores un ambiente que les permita el crecimiento personal y profesional y el logro de sus proyectos de vida. Apuntándole así al desarrollo humano como elemento fundamental en la implementación de su plan estratégico organizacional.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

El tipo de estudio es descriptivo, ya que se busca demostrar el nivel de incremento económico de la empresa Trattoria “La Original”, además el nivel de estudio es de corte transversal porque medirá el efecto en una muestra poblacional en un solo momento.

Hernández (2007) indico: “Define al estudio descriptivo como la descripción, características y especificación de dos o más variables, detallar como se manifiestan individualmente, para luego asociarlas y encontrar la relación existente en un contexto particular” (p.157).

Hernández (2007) indico: “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.157).

Diseño de investigación.

El diseño de investigación es correlacional, ya que se busca medir el grado de relación entre las variables organizaciones inteligentes y desarrollo empresarial, de la empresa trattoria “La Original”.

Según Hernández (2007) indico:

Este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. (p.157)

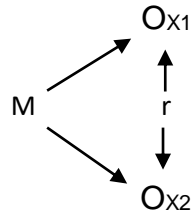


Figura 1: Esquema de diseño correlacional

M: Muestra

O_{x1}: V1=Organizaciones Inteligentes

O_{x2}: V2= Desarrollo Empresarial

r: relación

3.2. Población y muestra

Población

La población está conformada por un total de 30 trabajadores de la empresa trattoria “La Original” en sus diversas áreas.

Oseña (2008) indicó: “La población es el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica, sea una ciudadanía común, la calidad de ser miembros de una asociación voluntaria o de una raza, la matrícula en una misma universidad, o similares” (p.120).

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron: “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174).

Muestra

Dada que la población en la organización es pequeña, hemos seleccionado a 30 trabajadores para la muestra, que es el total del personal que labora en la empresa “Trattoria La Original”, siendo la muestra igual a la población, de esta manera se ha obtenido tal cantidad para el presente estudio.

Por lo que en esta investigación la muestra será de tipo censal, probabilística y ello permitirá un desarrollo oportuno de la tesis.

Bernal (2010) indico:

La muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio. (p.161)

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron: “muestra subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta” (p.173).

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron: “En las muestras probabilísticas todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra” (p.175).

Bernal (2010) indico: “El muestreo probabilístico es una técnica de muestreo en virtud de la cual las muestras son recogidas en un proceso que brinda a todos los individuos de la población las mismas oportunidades de ser seleccionados” (p.161).

López (1998) indico: “La muestra censal es aquella porción que representa toda la población”. (p.123).

3.3. Hipótesis

Hipótesis General

- **H₀**: No existe relación significativa entre las organizaciones inteligentes y el desarrollo empresarial de la Trattoria “La original”, San Juan de Miraflores – 2017.
- **H₁**: Existe relación significativa entre las organizaciones inteligentes y el desarrollo empresarial de la Trattoria “La original”, San Juan de Miraflores – 2017.

Hipótesis Específicas

- Existe relación significativa entre el dominio personal y el desarrollo empresarial de la Trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017.
- Existe relación significativa entre los modelos mentales y el desarrollo empresarial de la Trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017.
- Existe relación significativa entre la visión compartida y el desarrollo empresarial de la Trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017.
- Existe relación significativa entre el aprendizaje en equipo y el desarrollo empresarial de la Trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017.

3.4. Variables – Operacionalización

Variable Organizaciones Inteligentes

Definición conceptual

Senge (1990) indico: “Las Organizaciones Inteligentes son aquellas capaces de aprender permitiendo así expandir sus posibilidades de crecimiento a través de la capacidad de crear y construir organizaciones con auténtica capacidad de aprendizaje y creatividad”

Definición operacional

La puntuación consta de 12 preguntas con 5 tipos de respuestas (escala likert), para determinar el grado de relación, en base a sus 4 dimensiones denominadas dominio personal, modelos mentales, visión compartida y aprendizaje en equipo.

Variable Desarrollo Empresarial

Definición conceptual

Debon (2004) indico: “Conjunto de personas, maquinarias y procedimientos que integrados hacen posible a los individuos trabajar con ímpetu y demandas que aparecen en el trabajo cotidiano”

Definición operacional

La puntuación consta de 12 preguntas con 5 tipos de respuestas (escala likert), para determinar el grado de relación, en base a sus 4 dimensiones denominadas cambio organizacional, integridad y confianza, creatividad e innovación y desarrollo humano.

Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable Organizaciones Inteligentes

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Dominio Personal	Visión Personal	Del 1 al 6	1=Totalmente en desacuerdo	Deficientes 81 - 94
	Aprendizaje			
	Dilema			
Modelos Mentales	Estructural	Del 7 al 12	2=En desacuerdo 3=Parcialmente de acuerdo	Medianamente Eficientes 95 - 104
	Conocimiento			
	Rutas			
Visión Compartida	Coyunturas	Del 13 al 18	4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	Eficientes 106 - 116
	Metas			
	Misiones			
Aprendizaje en Equipo	Compromiso	Del 19 al 24		
	Solidaridad			
	Designio			
	Resultados			

Tabla 2

Operacionalización de la variable Desarrollo Empresarial

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Cambio Organizacional	Adaptación	Del 25 al 30	1=Totalmente en desacuerdo	Bajo Desarrollo 87 - 92
	Comportamiento			
	Estrategias			
Integridad y Confianza	Esfuerzo	Del 31 al 36	2=En desacuerdo 3=Parcialmente de acuerdo	Regular Desarrollo 94 - 104
	Resarcir			
	Comunicación			
Creatividad e Innovación	Satisfacción	Del 37 al 42	4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	Alto Desarrollo 107 - 116
	Gestión			
	Valor			
Desarrollo Humano	Capacidad	Del 43 al 48		
	Autonomía			
	Condición Laboral			

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación.

Para la presente investigación se utilizó el método deductivo a través del cual partimos de premisas generales observadas en el ámbito internacional, nacional y local que se presentan de la misma manera en nuestro problema de investigación, estas premisas presentan situaciones referidas a las organizaciones inteligentes y desarrollo empresarial.

Bernal (2010) indico:

El método deductivo es de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos, a soluciones o hechos particulares (De lo general a lo particular, de lo complejo a lo simple). (p.56)

Así mismo se utilizó el método empírico que permitió realizar una investigación referente a la problemática presentada, además de conllevar a ejecutar un análisis preliminar de la información a estudiar.

Ramos (2008) indico: “Los métodos de investigación empírica con lleva toda una serie de procedimientos prácticos con el objeto y los medios de investigación que permiten revelar las características fundamentales y relaciones esenciales del objeto” (π.61).

También se utilizó el método inductivo dado que se identificó el problema y se tuvo que observar casos particulares que sucedían en la organización y de esta manera llevarlo a un ámbito general y plantear el problema.

Bernal (2010) indico:

El método inductivo se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría (De lo particular a lo general, de una parte, aun todo). (p.56)

Además, también se utilizó el método lógico puesto que se buscó semejanzas entre las variables, dentro de sus dimensiones, que permitan de esta manera comprobar si tienen una relación alta entre ellas.

Ramos (2008) indico: “El método lógico consiste en inferir de la semejanza de algunas características entre dos objetos, la probabilidad de que las características restantes sean también semejantes” (π.61).

Por otro lado, se utilizó el método cuantitativo dado que en la presente investigación se recogió datos, para poder evaluarlos, analizarlos y comprobar información.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron: “El método cuantitativo utiliza procedimientos de observación muy estructurados aplicados por observadores, con objeto de recoger datos sobre modelos de comportamiento e interacción” (p.189).

Técnica (encuesta)

La técnica empleada en la investigación es la encuesta, con su respectivo instrumento que es el cuestionario sobre organizaciones inteligentes en base a sus 4 dimensiones denominadas dominio personal, modelos mentales, visión compartida y aprendizaje en equipo.

La técnica empleada en la investigación es la encuesta, con su respectivo instrumento que es el cuestionario sobre desarrollo empresarial en base a sus 4 dimensiones denominadas cambio organizacional, integridad y confianza, creatividad e innovación y desarrollo humano.

Bernal (2010) indico: “La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas” (p.168).

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron: “el instrumento es la herramienta utilizada por el investigador para recolectar la información de la muestra seleccionada y poder resolver el problema de la investigación” (p.274).

Para el desarrollo del proyecto, se realizará por medio de cuestionarios a los colaboradores de las diversas áreas de la empresa trattoria “La Original”, cuyo objetivo es concluir el incremento de los niveles de producción.

Todo instrumento para recabar información debe tener dos requisitos fundamentales: validez y confiabilidad. Entendido dichos procedimientos, en la presente investigación se utilizó instrumentos validados y confiables. Sin embargo, han pasado nuevamente por un proceso de validez y confiabilidad ambos instrumentos.

Dichos instrumentos se pasan a describir a continuación:

Instrumento I: Organizaciones Inteligentes

Ficha Técnica

Nombre: cuestionario de organizaciones inteligentes

Autor: Guerrero (2017)

Procedencia: Perú

Administración (aplicación de la encuesta): Individual

Duración: Sin límite de tiempo

Aplicación: Colaboradores

Materiales: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción:

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir cuatro dimensiones de las organizaciones inteligentes: Dominio Personal, Modelos Mentales, Visión Compartida y Aprendizaje en Equipo. La escala fue confeccionada por Portugal y adaptada a nuestro medio, consta de 24 ítems, de los cuales 6 son para la dimensión dominio personal, 6 ítems para la dimensión modelos mentales, 6

ítems para la dimensión visión compartida y 6 ítems para la dimensión aprendizaje en equipo de las organizaciones inteligentes. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 116.

Normas de aplicación

La aplicación puede darse de forma individual, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada oración, recalando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Parcialmente de acuerdo	3
Desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Normas de calificación

Para calificar los resultados, solo se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos para determinar el nivel de organizaciones inteligentes y de sus dimensiones.

Instrumento II: Cuestionario de desarrollo empresarial

Ficha Técnica

Nombre: cuestionario de desarrollo empresarial

Autor: Guerrero (2017)

Procedencia: Perú

Administración: Individual

Duración: Sin límite de tiempo

Aplicación: Colaboradores

Materiales: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción:

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir cuatro dimensiones del desarrollo empresarial: Cambio Organizacional, Integridad y Confianza, Creatividad e Innovación y Desarrollo Humano. La escala fue confeccionada por

Portugal y adaptada a nuestro medio, consta de 24 ítems, de los cuales 6 son para la dimensión cambio organizacional, 6 ítems para la dimensión integridad y confianza, 6 ítems para la dimensión creatividad e innovación y 6 ítems para la dimensión desarrollo humano del desarrollo empresarial. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 116.

Normas de aplicación

La aplicación puede darse de forma individual, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada oración, recalcando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Parcialmente de acuerdo	3
Desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Normas de calificación

La calificación es un proceso sencillo, solo se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos para determinar el nivel de desarrollo empresarial.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

Los resultados analizados se representaron en tablas y gráficos según corresponda el análisis estadístico, cumpliendo las normas APA, tanto para los objetivos descriptivos como también para la prueba de hipótesis. La base de datos obtenida de la aplicación de los instrumentos fue sometida a los siguientes análisis de datos:

Primero, se pasaron los datos por el programa SPSS 23, para presentar los resultados que respondan a los objetivos descriptivos, en dichas tablas se presentaron las frecuencias y porcentajes de cada nivel con respecto a las variables: organizaciones inteligentes y desarrollo empresarial.

Las variables de estudio son de naturaleza cualitativas, por lo tanto, se empleó el estadístico paramétrico Coeficiente de correlación R de Pearson.

Tabla 3

Coeficiente de interpretación de correlación.

Magnitud de la Correlación	Significado
-1,00	Correlación negativa perfecta
-0,90	Correlación negativa fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
-0,50	Correlación negativa media
-0,10	Correlación negativa débil
0,00	Correlación nula
+0,10	Correlación positiva débil
+0,50	Correlación positiva media
+0,75	Correlación positiva considerable
+0,90	Correlación positiva muy fuerte
+1,00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández; Fernández y Baptista (2014) Metodología de la investigación.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de la variable Organizaciones Inteligentes

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema organizaciones inteligentes, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 4

Resultados de la validación del cuestionario organizaciones inteligentes

Validador	Experto	Aplicabilidad
Ademar Vargas	Metodológico	Aplicable
Segundo Zoilo Vásquez	Temático	Aplicable
Wilber H. Flores Vilca	Estadístico	Aplicable

Análisis de la fiabilidad.

Para determinar la confiabilidad se utilizó la prueba Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica Likert: 1. Totalmente en desacuerdo; 2. Desacuerdo; 3. Parcialmente de acuerdo; 4. De acuerdo; 5. Totalmente de acuerdo.

Tabla 5

Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach para el Cuestionario organizaciones inteligentes

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,708	24

Como se puede apreciar, el resultado tiene un valor α de 0.708 lo que indica que este instrumento tiene un considerable grado de confiabilidad, validando su uso para el análisis de datos de la investigación.

Validez del instrumento de la variable Desarrollo Empresarial.

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema desarrollo empresarial, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 6

Resultados de la validación del cuestionario desarrollo empresarial.

Validador	Experto	Aplicabilidad
Ademar Vargas	Metodológico	Aplicable
Segundo Zoilo Vásquez	Temático	Aplicable
Wilber H. Flores Vilca	Estadístico	Aplicable

Análisis de la fiabilidad.

Para determinar la confiabilidad se utilizó la prueba Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica Likert: 1. Totalmente en desacuerdo; 2. Desacuerdo; 3. Parcialmente de acuerdo; 4. De acuerdo; 5. Totalmente de acuerdo.

Tabla 7

Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach para el Cuestionario de desarrollo empresarial

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,736	24

Como se puede apreciar, el resultado tiene un valor α de 0.736 lo que indica que este instrumento tiene un considerable grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos de la investigación.

4.2. Descripción de los resultados

Descripción de los niveles de la variable organizaciones inteligentes en la empresa Trattoria La Original.

Tabla 8

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según el nivel de las organizaciones inteligentes.

Niveles	<i>fi</i>	%
Deficientes	5	17%
Medianamente Eficientes	18	60%
Eficientes	7	23%
Total	30	100%

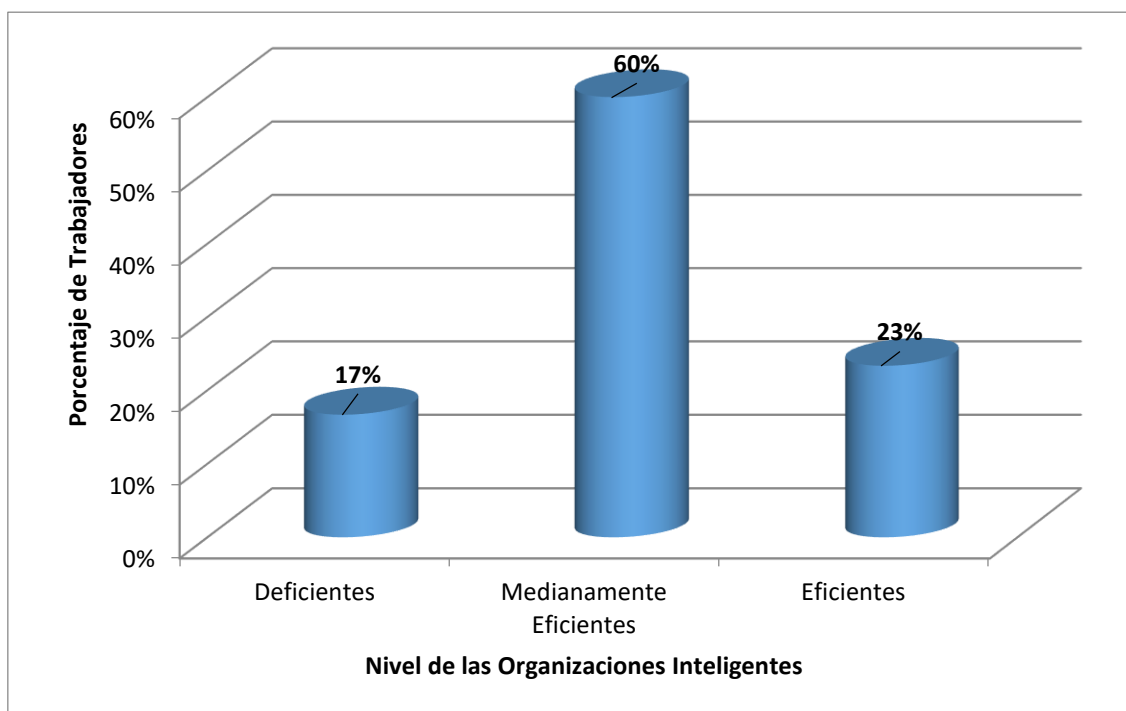


Figura 2. Distribución porcentual de los trabajadores según nivel de la variable organizaciones inteligentes.

Descripción:

De la tabla 8 y figura 2, se puede observar que la mayoría de los trabajadores de la Trattoria La Original, San Juan de Miraflores - 2017, perciben un nivel medianamente eficiente en la variable organizaciones inteligentes, es decir el

60%, el 23% un nivel eficiente y el 17% un nivel deficiente. Esto podría ser un indicador que no se está trabajando al 100% en las diversas áreas de la empresa, en aspectos como el aprendizaje en equipo, dado que los trabajadores son muy individualistas.

4.3. Descriptivas de las Cuatro Dimensiones de la Primera Variable

Descriptiva de los niveles dominio personal y desarrollo empresarial

Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según el nivel del dominio personal.

Niveles	<i>f_i</i>	%
Deficientes	7	23%
Medianamente Eficientes	17	57%
Eficientes	6	20%
Total	30	100%

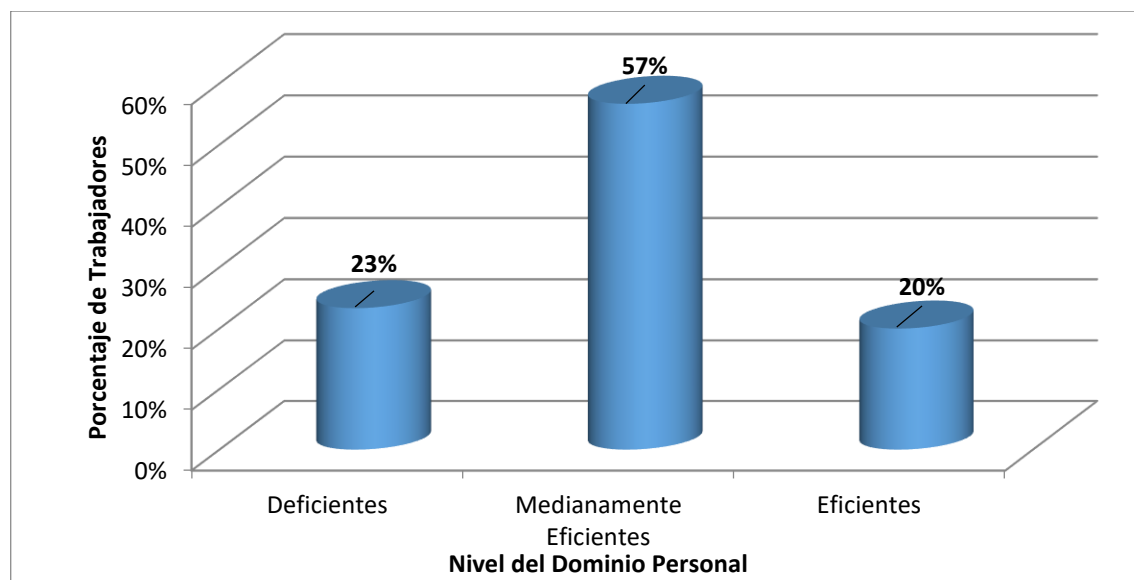


Figura 3. Distribución porcentual de los trabajadores según nivel de la dimensión dominio personal.

Descripción:

De la tabla 9, figura 3, se aprecia que la mayoría de los trabajadores de la Trattoria La Original, San Juan de Miraflores - 2017, es decir el 57% perciben un

nivel medianamente eficiente en la dimensión dominio personal, otro 23% un nivel deficiente y el 20% un nivel eficiente. Esto podría ser un indicador que no se está trabajando de manera positiva, el aprendizaje y la visión personal se está desarrollando, pero no de manera eficiente.

Descriptiva de los niveles de modelos mentales y desarrollo empresarial

Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según el nivel de los modelos mentales.

Niveles	<i>f_i</i>	%
Deficientes	5	16%
Medianamente Eficientes	17	57%
Eficientes	8	27%
Total	30	100%

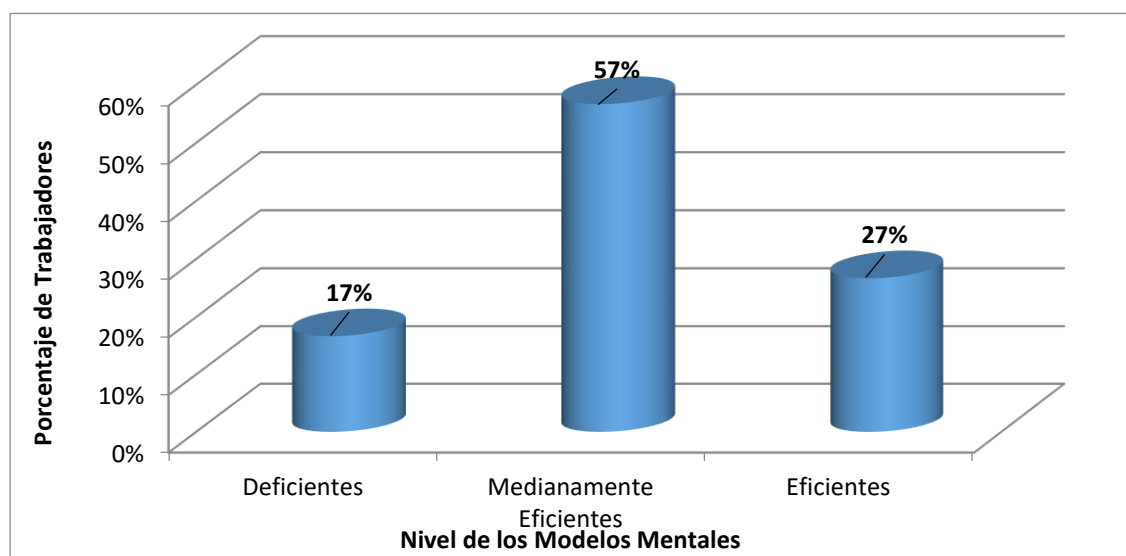


Figura 4. Distribución porcentual de los trabajadores según nivel de la dimensión modelos mentales.

Descripción:

De la tabla 10, figura 4, notamos que la mayoría de los trabajadores de la Trattoria La Original, San Juan de Miraflores - 2017, es decir el 57% perciben un

nivel medianamente eficiente en la dimensión modelos mentales, seguido del 27% un nivel eficiente y el 17% un nivel deficiente. Esto se debe a que los trabajadores no están capacitados de tal manera que puedan solucionar cualquier incidente que suceda en la empresa.

Descriptiva de los niveles de visión compartida y desarrollo empresarial

Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según el nivel de visión compartida.

Niveles	<i>f_i</i>	%
Deficientes	4	13%
Medianamente Eficientes	20	67%
Eficientes	6	20%
Total	30	100%

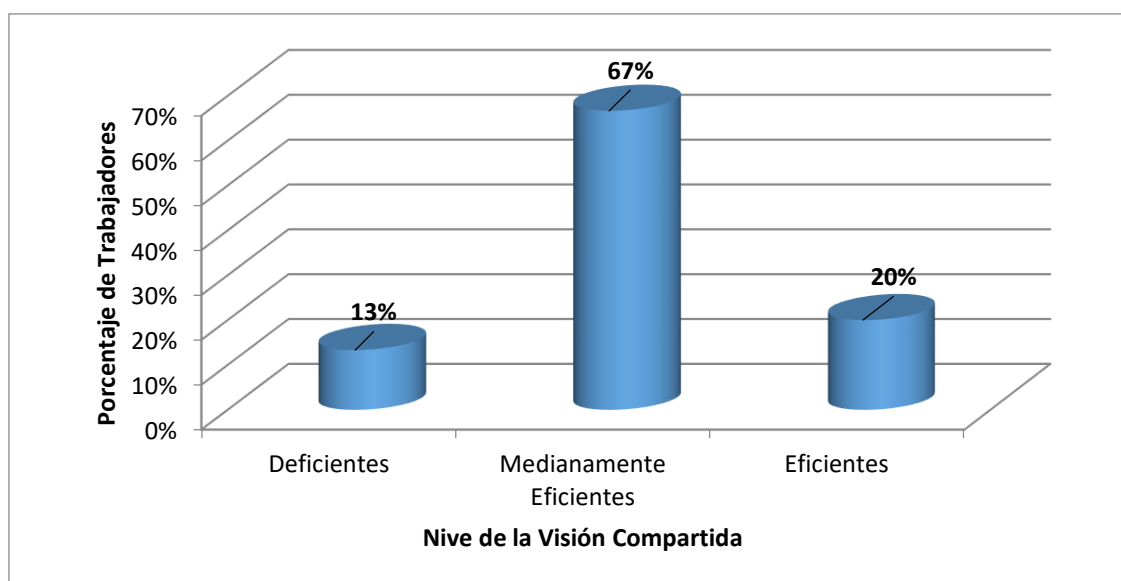


Figura 5. Distribución porcentual de los trabajadores según nivel de la dimensión visión compartida.

Descripción:

De la tabla 11, figura 5, notamos que la mayoría de los trabajadores de la Trattoria La Original, San Juan de Miraflores - 2017, es decir el 67% perciben un nivel medianamente eficiente en la dimensión visión compartida, seguido del

20% un nivel eficiente y el 13% un nivel deficiente. Se observa claramente que hay una buena percepción referente al compromiso que tiene cada trabajador, además de lo identificados que se encuentran con la misión y metas de la empresa.

Descriptiva de los niveles de aprendizaje en equipo y desarrollo empresarial

Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según el nivel del aprendizaje en equipo.

Niveles	<i>fi</i>	%
Deficientes	10	33%
Medianamente Eficientes	12	40%
Eficientes	8	27%
Total	30	100%

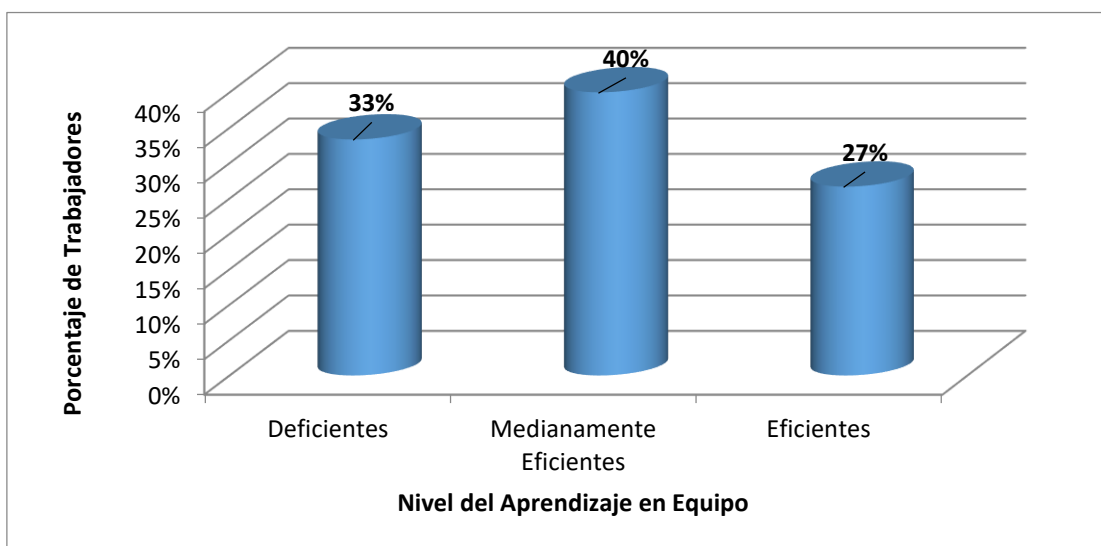


Figura 6. Distribución porcentual de los trabajadores según nivel de la dimensión aprendizaje en equipo.

Descripción:

De la tabla 12, figura 6, se aprecia que la mayoría de los trabajadores de la Trattoria La Original, San Juan de Miraflores - 2017, es decir el 40% perciben

un nivel medianamente eficiente en la dimensión aprendizaje en equipo, otro 33% un nivel deficiente y el 27% un nivel eficiente. Podemos determinar en este indicador con ayuda de la información recopilada que los trabajadores de la empresa son individualistas, no se ayudan mutuamente, además de no trabajar en equipo, esto no permite que aprendan conjuntamente.

4.4. Descriptiva de los niveles de la variable desarrollo empresarial

Tabla 13

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según el nivel del desarrollo empresarial.

Niveles	<i>fi</i>	%
Bajo desarrollo	9	30%
Regular desarrollo	16	53%
Alto desarrollo	5	17%
Total	30	100%

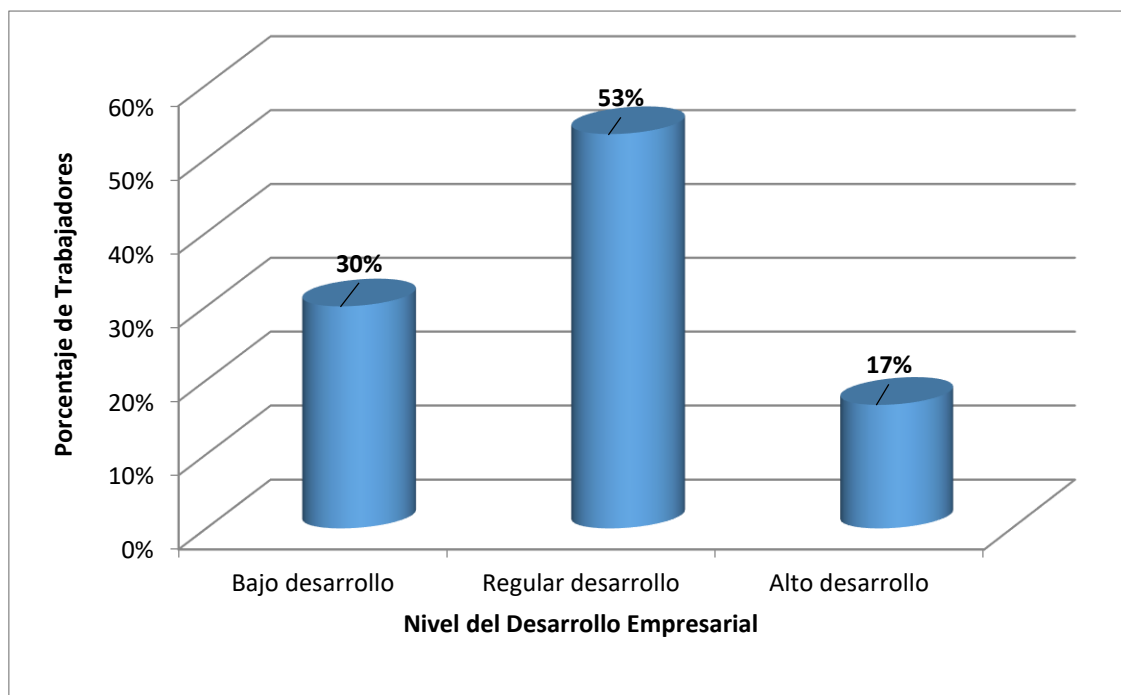


Figura 7. Distribución porcentual de los trabajadores según nivel de la variable desarrollo empresarial.

Descripción:

De la tabla 13 y figura 7, se puede observar que la mayoría de los trabajadores de la Trattoria La Original, San Juan de Miraflores - 2017, perciben un nivel regular en la variable desarrollo empresarial, es decir el 53%, el 30% un nivel bajo y el 17% un nivel alto. Podemos determinar que existe un buen desarrollo empresarial pero no llega a niveles altos donde se pueda inferir que la empresa anda marchando en óptimas condiciones, esto se debe a que aún falta la implementación de tecnología informática que facilite el trabajo al personal y de esta manera puedan desarrollar sus habilidades y capacidades de manera positiva.

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre las organizaciones inteligentes y el desarrollo empresarial, según los niveles de percepción.

Tabla 14

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción sobre las organizaciones inteligentes y el desarrollo empresarial.

Organizaciones Inteligentes	Organizaciones Inteligentes*Desarrollo Empresarial						Total	
	Empresarial							
	Bajo Desarrollo		Regular Desarrollo		Alto Desarrollo			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficientes	3	10,0%	2	6,7%	0	0,0%	5	16,7%
Medianamente Eficientes	6	20,0%	11	36,7%	1	3,3%	18	60,0%
Eficientes	0	0,0%	3	10,0%	4	13,3%	7	23,3%
Total	9	30,0%	16	53,3%	5	16,7%	30	100,0%

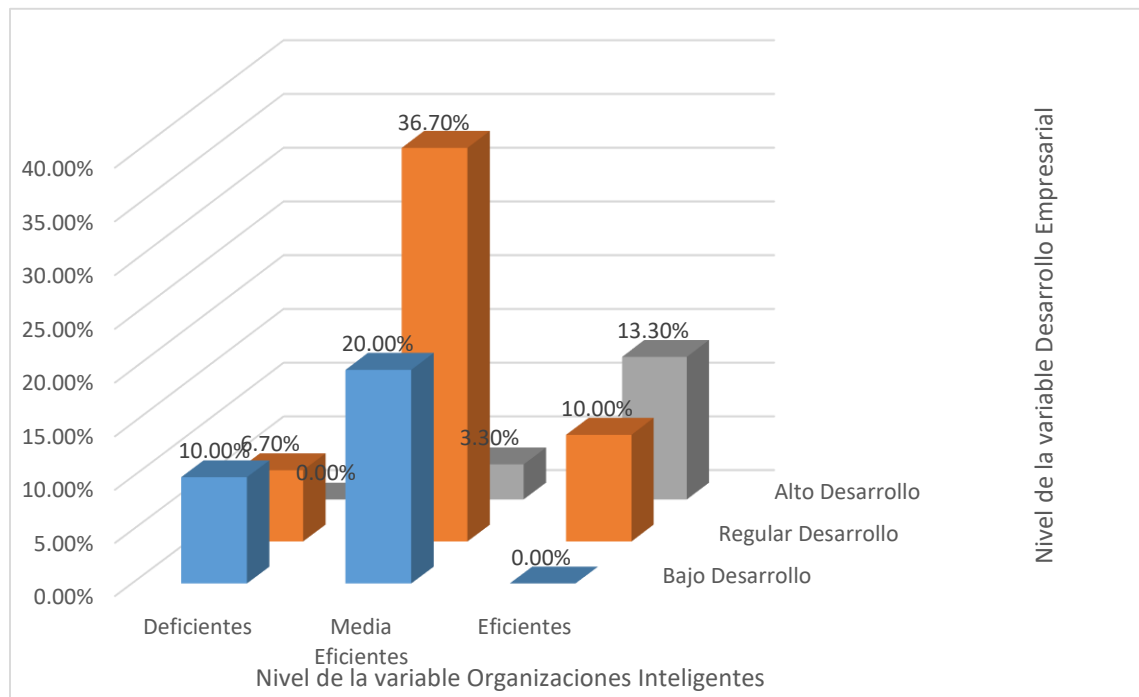


Figura 8. Distribución de porcentajes de los trabajadores de la trattoria la original según su percepción sobre las organizaciones inteligentes y desarrollo empresarial.

La tabla 14 y figura 8 muestran la descripción referente a las variables organizaciones inteligentes y desarrollo empresarial, donde se contempla que el 20% de trabajadores observan como niveles medianamente eficientes a las

organizaciones inteligentes y a la vez como nivel bajo al desarrollo empresarial. Así mismo, el 36.7% de trabajadores percibieron que las organizaciones inteligentes y el desarrollo empresarial se ubican en los niveles medianamente eficientes y regular respectivamente. Además, el 13.3% de trabajadores observaron que las organizaciones inteligentes y el desarrollo empresarial se ubican en los niveles eficiente y alto correspondientemente; esta tendencia se puede visualizar en la figura 8, la cual muestra que existe relación directa.

Los resultados anteriores demuestran, que la relación es positiva; es decir, si las organizaciones inteligentes son eficientes el desarrollo empresarial es alto. Esta afirmación se verificó con la respectiva prueba de hipótesis.

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el dominio personal y el desarrollo empresarial

Tabla 15

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción sobre el dominio personal y el desarrollo empresarial.

Dominio Personal	<i>Dominio Personal*Desarrollo Empresarial</i>						Total	
	Bajo		Regular		Alto			
	Desarrollo		Desarrollo		Desarrollo			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficientes	3	10,0%	4	13,3%	0	0,0%	7	23,3%
Medianamente Eficientes	6	20,0%	9	30,0%	2	6,7%	17	56,7%
Eficientes	0	0,0%	3	10,0%	3	10,0%	6	20,0%
Total	9	30,0%	16	53,3%	5	16,7%	30	100,0%

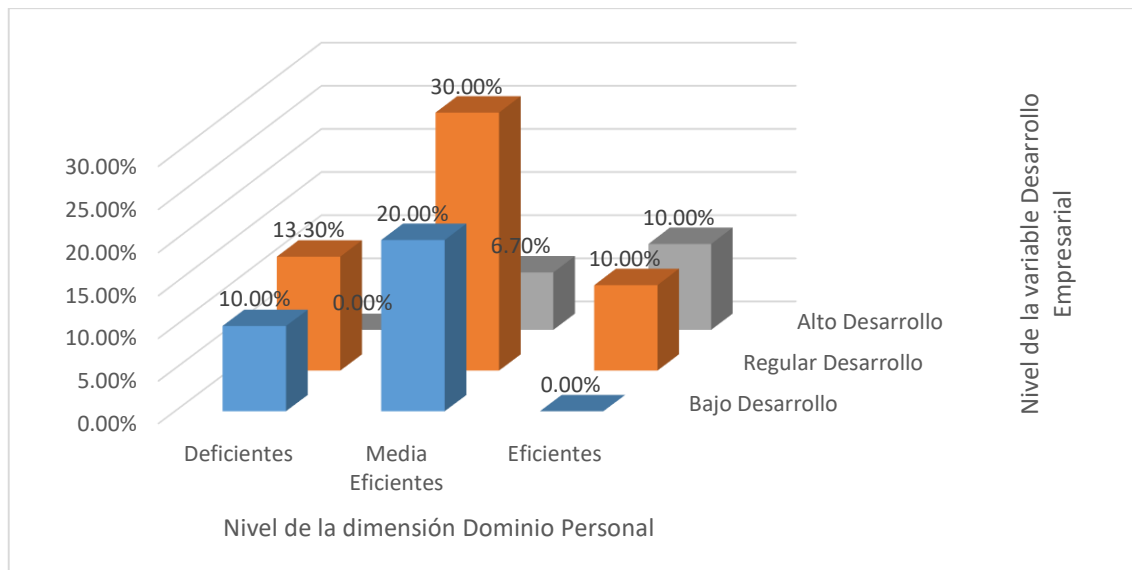


Figura 9. Distribución de porcentajes de los trabajadores de la trattoria la original según su percepción sobre dominio personal y desarrollo empresarial.

La tabla 15 y figura 9 muestran la descripción referente a la dimensión dominio personal y la variable desarrollo empresarial, donde se contempla que el 20% de trabajadores observan como nivel medianamente eficientes al dominio personal y a la vez como nivel bajo al desarrollo empresarial. Así mismo, el 30% de trabajadores percibieron que el dominio personal y el desarrollo empresarial se ubican en los niveles medianamente eficientes y regular respectivamente. Además, el 10% de trabajadores observaron que el dominio personal y el desarrollo empresarial se ubican en los niveles eficiente y alto correspondientemente; esta tendencia se puede visualizar en la figura 9, la cual muestra que existe relación directa.

Los resultados anteriores demuestran, que la relación es positiva; es decir, si el dominio personal es eficiente el desarrollo empresarial es alto. Esta afirmación se verificó con la respectiva prueba de hipótesis.

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre los modelos mentales y el desarrollo empresarial

Tabla 16

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción sobre los modelos mentales y el desarrollo empresarial.

Modelos Mentales	Modelos Mentales*Desarrollo Empresarial						Total	
	Bajo Desarrollo		Regular Desarrollo		Alto Desarrollo			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficientes	2	6,7%	3	10,0%	0	0,0%	5	16,7%
Medianamente Eficientes	7	23,3%	9	30,0%	1	3,3%	17	56,7%
Eficientes	0	0,0%	4	13,3%	4	13,3%	8	26,7%
Total	9	30,0%	16	53,3%	5	16,7%	30	100,0%

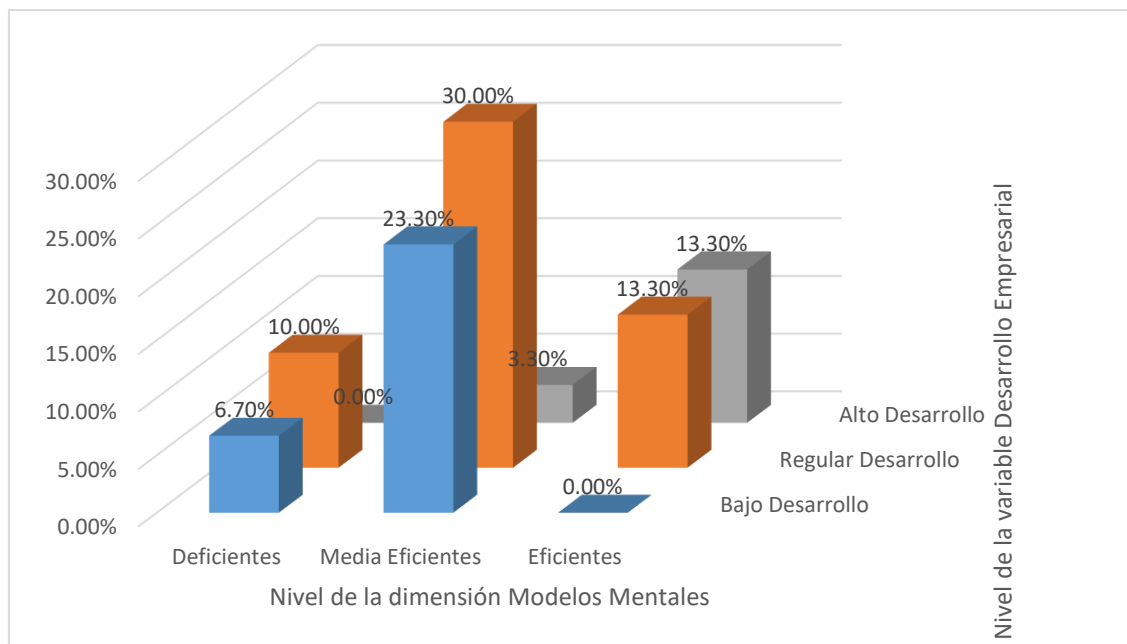


Figura 10. Distribución de porcentajes de los trabajadores de la trattoria la original según su percepción sobre modelos mentales y desarrollo empresarial.

La tabla 16 y figura 10 muestran la descripción referente a la dimensión modelos mentales y la variable desarrollo empresarial, donde se contempla que el 23,3% de trabajadores observan como nivel medianamente eficientes a los modelos mentales y a la vez como nivel bajo al desarrollo empresarial. Así mismo, el 30% de trabajadores percibieron que los modelos mentales y el desarrollo empresarial

se ubican en los niveles medianamente eficientes y regular respectivamente. Además, el 13,3% de trabajadores observaron que los modelos mentales y el desarrollo empresarial se ubican en los niveles eficiente y alto correspondientemente; esta tendencia se puede visualizar en la figura 10, la cual muestra que existe relación directa.

Los resultados anteriores demuestran, que la relación es positiva; es decir, si los modelos mentales son eficientes el desarrollo empresarial es alto. Esta afirmación se verificó con la respectiva prueba de hipótesis.

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la visión compartida y el desarrollo empresarial

Tabla 17

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción sobre la visión compartida y el desarrollo empresarial.

Visión Compartida	<i>Visión Compartida*Desarrollo Empresarial</i>						Total	
	Bajo Desarrollo		Regular Desarrollo		Alto Desarrollo			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficientes	3	10,0%	1	3,3%	0	0,0%	4	13,3%
Medianamente Eficientes	6	20,0%	12	40,0%	2	6,7%	20	66,7%
Eficientes	0	0,0%	3	10,0%	3	10,0%	6	20,0%
Total	9	30,0%	16	53,3%	5	16,7%	30	100,0%

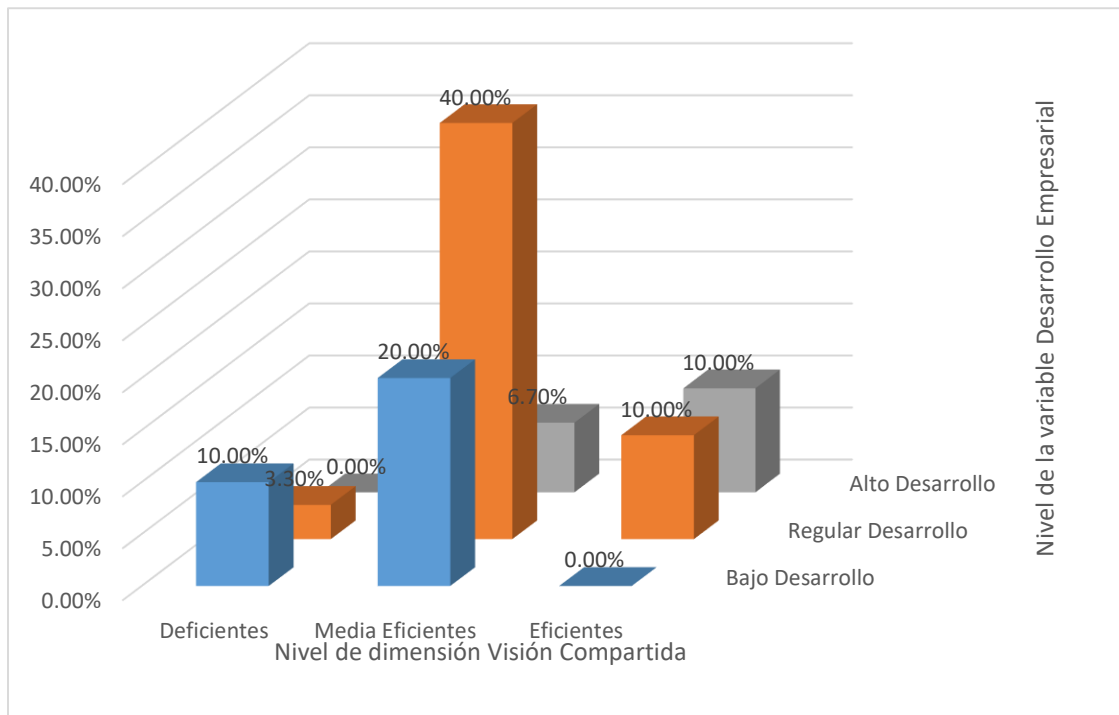


Figura 11. Distribución de porcentajes de los trabajadores de la trattoria la original según su percepción sobre visión compartida y desarrollo empresarial.

La tabla 17 y figura 11 muestran la descripción referente a la dimensión visión compartida y la variable desarrollo empresarial, donde se contempla que el 20% de trabajadores observan como nivel medianamente eficiente a la visión compartida y a la vez como nivel poco al desarrollo empresarial. Así mismo, el 40,0% de trabajadores percibieron que la visión compartida y el desarrollo empresarial se ubican en los niveles medianamente eficientes y regular respectivamente. Además, el 10% de trabajadores observaron que la visión compartida y el desarrollo empresarial se ubican en los niveles eficiente y alto correspondientemente; esta tendencia se puede visualizar en la figura 11, la cual muestra que existe relación directa.

Los resultados anteriores demuestran, que la relación es positiva; es decir, si la visión compartida es eficiente el desarrollo empresarial es alto. Esta afirmación se verificó con la respectiva prueba de hipótesis.

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el aprendizaje en equipo y el desarrollo empresarial

Tabla 18

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción sobre el aprendizaje en equipo y el desarrollo empresarial.

Aprendizaje en Equipo	Aprendizaje en Equipo*Desarrollo Empresarial						Total	
	Empresarial							
	Bajo Desarrollo		Regular Desarrollo		Alto Desarrollo		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficientes	4	13,3%	4	13,3%	2	6,7%	10	33,3%
Medianamente Eficientes	4	13,3%	7	23,3%	1	3,3%	12	40,0%
Eficientes	1	3,3%	5	16,7%	2	6,7%	8	26,7%
Total	9	30,0%	16	53,3%	5	16,7%	30	100,0%

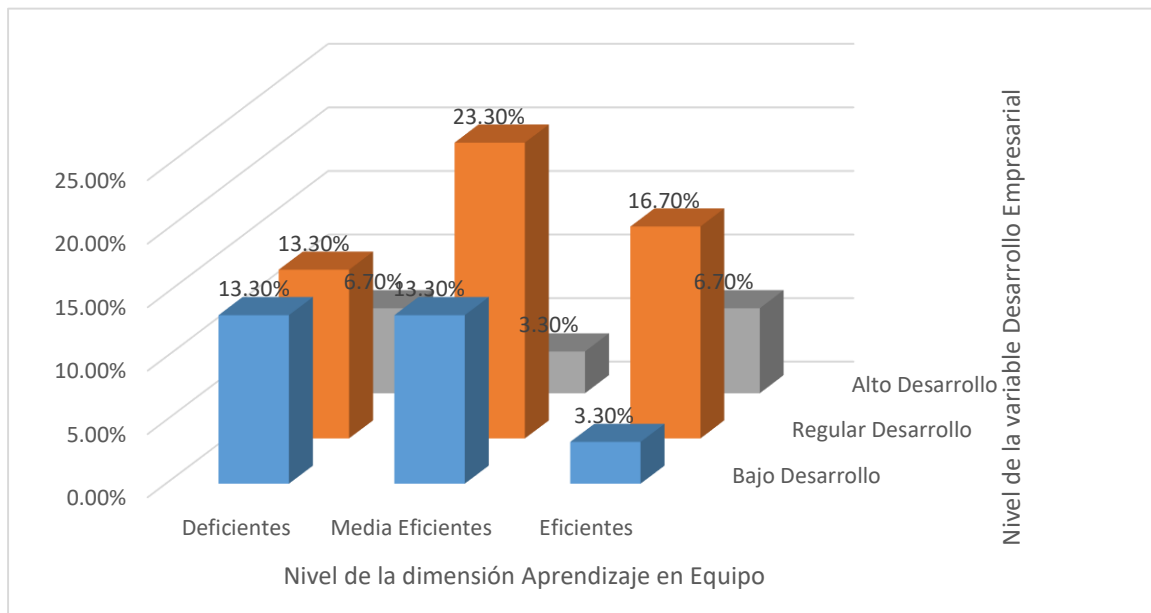


Figura 12. Distribución de porcentajes de los trabajadores de la trattoria la original según su percepción sobre aprendizaje en equipo y desarrollo empresarial.

La tabla 18 y figura 12 muestran la descripción referente a la dimensión aprendizaje en equipo y la variable desarrollo empresarial, donde se contempla que el 13,3% de trabajadores observaron que el desarrollo empresarial en el nivel poco desarrollo es el mismo tanto para el nivel deficiente y medianamente eficientes de la dimensión aprendizaje en equipo. Así mismo, el 23,3% de trabajadores percibieron que el aprendizaje en equipo y el desarrollo empresarial

se ubican en los niveles medianamente eficientes y regular correspondientemente. Además, el 6,7% de trabajadores observaron que el desarrollo empresarial en el nivel alto es el mismo tanto para el nivel deficiente y alto de la dimensión aprendizaje en equipo, esta tendencia se puede visualizar en la figura 12, la cual muestra que existe relación directa.

Los resultados anteriores demuestran, que la relación es positiva; es decir, si el aprendizaje en equipo es eficiente el desarrollo empresarial es alto. Esta afirmación se verificó con la respectiva prueba de hipótesis.

4.5. Prueba de la Normalidad

H₀: La distribución de la variable desarrollo empresarial es normal

H₁: La distribución de la variable desarrollo empresarial es no paramétrico

Tabla 19

Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov.

		Organizaciones Inteligentes	Desarrollo Empresarial
N		30	30
Parámetros normales ^{a,b}	Media	100,23	98,87
	Desviación estándar	7,338	7,343
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,121	,125
	Positivo	,078	,125
	Negativo	-,121	-,081
Estadístico de prueba		,121	,125
Sig. asintótica (bilateral)		,200 ^{c,d}	,200 ^{c,d}

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

En la tabla 19, se muestra el análisis de la normalidad de las organizaciones inteligentes y el desarrollo empresarial, se observa que no todas las variables muestran valores p (sig.) mayores a 0.05, lo cual nos indica que dichas

distribuciones pertenecen a una distribución de contraste normal. De lo anteriormente expuesto, se desprende que la prueba de hipótesis para las correlaciones se realizará con estadísticos paramétricos, en este caso R de Pearson puesto que ambas variables a ser correlacionadas, se ajustan a la distribución normal.

Prueba de Hipótesis General

H₀: Las organizaciones inteligentes no se relacionan significativamente con el desarrollo empresarial de la trattoria “La original”, San Juan de Miraflores – 2017

H₁: Las organizaciones inteligentes se relacionan significativamente con el desarrollo empresarial de la trattoria “La original”, San Juan de Miraflores – 2017

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si $\rho \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si $\rho < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 20

Correlación entre las organizaciones inteligentes y el desarrollo empresarial.

		Organizaciones Inteligentes	Desarrollo Empresarial
Organizaciones Inteligentes	Correlación de Pearson	1	,652**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Desarrollo Empresarial	Correlación de Pearson	,652**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Interpretación del grado de relación entre las variables organizaciones inteligentes y desarrollo empresarial:

De acuerdo a la tabla 20, los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r = 0,652^{**}$ entre las organizaciones inteligentes y el desarrollo empresarial. Este grado de correlación es directa y tiene un nivel de positiva moderada.

Contraste de hipótesis:

La significancia de $p = 0,000$ muestra que p es menor a $0,05$, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis H_0 .

Conclusión:

Es decir, las organizaciones inteligentes se relacionan significativamente con el desarrollo empresarial de la trattoria “La original”, San Juan de Miraflores – 2017.

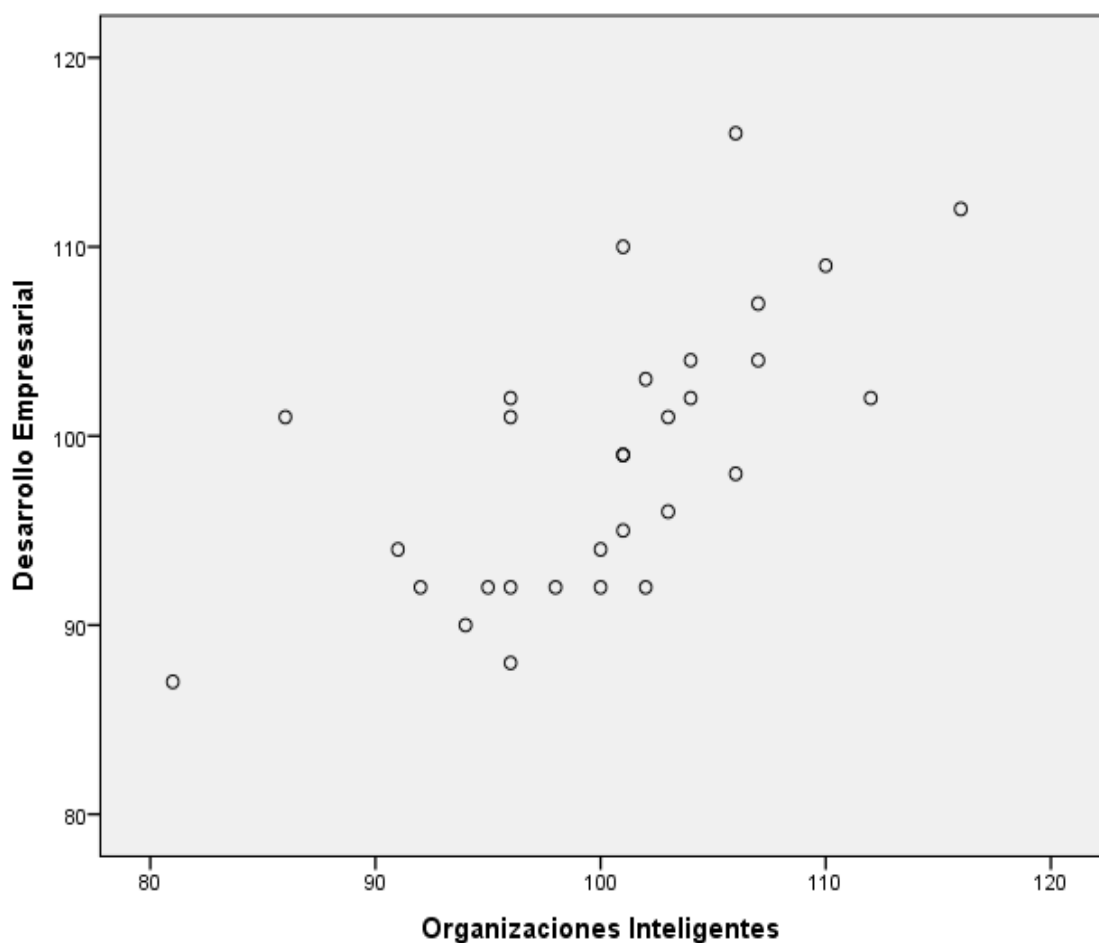


Figura 13. Diagrama de dispersión de las organizaciones inteligentes y desarrollo empresarial.

Como se puede observar en la figura 13, la tendencia es ascendente y positivo, lo cual quiere decir que a mayor percepción de la variable organizaciones inteligentes de los trabajadores, entonces del mismo aumenta la variable desarrollo empresarial.

4.6. Procedimientos correlacionales

Correlación entre la primera dimensión y la segunda variable

H₀: El dominio personal no se relaciona significativamente con el desarrollo empresarial de la trattoria “La original”, San Juan de Miraflores – 2017.

H₁: El dominio personal se relaciona significativamente con el desarrollo empresarial de la trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si $\rho \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si $\rho < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 21

Correlación entre el dominio personal y el desarrollo empresarial.

		Desarrollo Empresarial	Dominio Personal
Desarrollo Empresarial	Correlación de Pearson	1	,560**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	30	30
Dominio Personal	Correlación de Pearson	,560**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	30	30

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

Interpretación del grado de relación entre la primera dimensión dominio personal y la segunda variable desarrollo empresarial:

De acuerdo a la tabla 21, los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r = 0,560^{**}$ entre el dominio personal y el desarrollo empresarial. Este grado de correlación es directa y tiene un nivel de correlación positiva moderada.

Contraste de hipótesis:

La significancia de $p = 0,001$ muestra que p es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis H_0 .

Conclusión:

Es decir, el dominio personal se relaciona significativamente con el desarrollo empresarial de la trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017.

Correlacional entre la segunda dimensión y la segunda variable

H_0 : Los modelos mentales no se relaciona significativamente con el desarrollo empresarial de la trattoria “La original”, San Juan de Miraflores – 2017

H_1 : Los modelos mentales se relaciona significativamente con el desarrollo empresarial de la trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0,05$).

Regla de decisión: Si $p \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si $p < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 22

Correlación entre los modelos mentales y el desarrollo empresarial.

		Desarrollo Empresarial	Modelos Mentales
Desarrollo Empresarial	Correlación de Pearson	1	,592**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	30	30
Modelos Mentales	Correlación de Pearson	,592**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	30	30

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

Interpretación del grado de relación entre la segunda dimensión modelos mentales y la segunda variable desarrollo empresarial:

De acuerdo a la tabla 22, los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r = 0,592^{**}$ entre los modelos mentales y el desarrollo empresarial. Este grado de correlación es directa y tiene un nivel de correlación positiva moderada.

Contraste de hipótesis:

La significancia de $p = 0,001$ muestra que p es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis H_0 .

Conclusión:

Es decir, los modelos mentales se relacionan significativamente con el desarrollo empresarial de la trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017.

Correlacional entre la tercera dimensión y la segunda variable

H_0 : La visión compartida no se relaciona significativamente con el desarrollo empresarial de la trattoria “La original”, San Juan de Miraflores – 2017

H_1 : La visión compartida se relaciona significativamente con el desarrollo empresarial de la trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0,05$).

Regla de decisión: Si $\rho \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si $\rho < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 23

Correlación entre la visión compartida y el desarrollo empresarial.

		Desarrollo Empresarial	Visión Compartida
Desarrollo Empresarial	Correlación de Pearson	1	,468**
	Sig. (bilateral)		,009
	N	30	30
Visión Compartida	Correlación de Pearson	,468**	1
	Sig. (bilateral)	,009	
	N	30	30

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

Interpretación del grado de relación entre la tercera dimensión modelos visión compartida y la segunda variable desarrollo empresarial:

De acuerdo a la tabla 23, los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r = 0,468^{**}$ entre la visión compartida y el desarrollo empresarial. Este grado de correlación es directa y tiene un nivel de correlación positiva moderada.

Contraste de hipótesis:

La significancia de $\rho = 0,009$ muestra que ρ es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis H_0 .

Conclusión:

Es decir, la visión compartida se relaciona significativamente con el desarrollo empresarial de la trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017.

Correlacional entre la cuarta dimensión y la segunda variable

H_0 : El aprendizaje en equipo no se relaciona significativamente con el desarrollo empresarial de la trattoria “La original”, San Juan de Miraflores – 2017

H_1 : El aprendizaje en equipo se relaciona significativamente con el desarrollo empresarial de la trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si $\rho \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si $\rho < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 24

Correlación entre el aprendizaje en equipo y el desarrollo empresarial.

		Desarrollo Empresarial	Aprendizaje en Equipo
Desarrollo Empresarial	Correlación de Pearson	1	,233**
	Sig. (bilateral)		,216
	N	30	30
Aprendiza en Equipo	Correlación de Pearson	,233**	1
	Sig. (bilateral)	,216	
	N	30	30

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

Interpretación del grado de relación entre la cuarta dimensión aprendizaje en equipo y la segunda variable desarrollo empresarial:

De acuerdo a la tabla 24, los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de un nivel de correlación positiva baja $r= 0,233^{**}$ entre el aprendizaje en equipo y el desarrollo empresarial.

Contraste de hipótesis:

La significancia de $\rho =0,216$ muestra que ρ es mayor a 0,05, lo que permite señalar que no se relaciona significativamente, por lo tanto, se acepta la hipótesis H_0 .

Conclusión:

Es decir, la dimensión aprendizaje en equipo no se relaciona con el desarrollo empresarial de la trattoria “La original”, San Juan de Miraflores – 2017.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

En primer lugar, en cuanto a los resultados descriptivos y sobre la variable organizaciones inteligentes, se encontro una predominancia en los niveles medianamente eficientes y eficientes, en lo que respecta a la percepción que realizan los trabajadores sobre el conocimiento y aprendizaje. Por lo que podemos decir que aun no existe una buena aplicación dentro de la empresa de estos 2 items dado que la percepción aun no es completamente eficiente. Suchar (2015) menciona que la organización es un ente que aprende en su evolución constante, ademas la gestion del conocimiento se desarrollara en base a la tecnologia de información. Una medida a desarrollar seria implementar información tecnologica dentro de la empresa con el fin de que este al alcance de los trabajadores y les facilite el trabajo, ademas de que puedan captar conocimiento que permita seguir las estrategias planteadas.

Con respecto al dominio personal en los trabajadores de la Trattoria La Original, se encontraron resultados que indican que si el dominio personal es decir la visión personal y aprendizaje son eficientes el desarrollo empresarial es alto. Con esto podríamos afirmar que si se optimiza estos 2 indicadores la percepción será positiva a manera de lograr un mejor desarrollo para la organización. Romera (2015) dice que el desarrollo personal en todo aspecto propicia una formación para todos, partiendo de las necesidades que cada uno tiene, esto estimulara la iniciativa del trabajador, el objetivo será detectar los puntos fuertes y débiles del trabajador. Se buscará detectar a corto plazo los puntos débiles de ellos y de esta manera capacitarlos para que puedan desarrollar nuevas habilidades y se fortalezcan, dado que así aprenderán distintas formas de realizar mejor su labor en el puesto que estén, en consecuencia, elevaran su formación general, obteniendo un beneficio para la empresa como propio.

Asi mismo, en cuanto a los resultados descriptivos y sobre la dimensión visión compartida, se encontraron resultados que indican que si la visión compartida es decir las metas, misiones y compromiso son eficientes el desarrollo empresarial es alto. Se puede deducir que si en la organización se desarrolla de manera positiva estos indicadores sera favorable para la empresa dado que se

encontraran resultados positivos. Los resultados de Ramirez y Espinoza (2007) indican que en la mayoría de las empresas en la actualidad escasamente los trabajadores están comprometidos con la visión, misión, objetivos y metas de la organización, ya que si esto se diera habría una visión compartida entre sus trabajadores. Una medida a explorar y desarrollar sería realizar charlas entre los trabajadores exponiendo las metas, objetivos, visión de la empresa y realizar un buen liderazgo para que el trabajador se sienta con la confianza necesaria para efectuar un desempeño favorable.

Con respecto al aprendizaje en equipo en los trabajadores de la Trattoria La Original, se encontró que la mayoría perciben niveles deficientes y medianamente eficientes en este indicador por lo que es una desventaja para la empresa. Con esto podríamos afirmar que no existe una buena gestión interna del personal dado que la percepción sobre el aprendizaje en equipo es negativa. Larrota (2012) indica que el aprendizaje al interior de la empresa permite a la organización generar conocimiento y aprender de este, mediante las dudas e inquietudes que surgen de los clientes. Una medida a implementar sería mediante un buzón de sugerencias en la empresa, donde los clientes brinden su opinión y de esta manera transmitir al personal lo que se está haciendo mal para mejorar y aprender conjuntamente, además de ampliar un conocimiento positivo y esto permita una evolución favorable de la organización para el cliente.

5.2. Conclusiones

Primera:

Se observa que la descripción tiene relación positiva en los niveles medianamente eficientes y poco desarrollo es de (20%), en los niveles medianamente eficientes y regular desarrollo es de (36,7%), y en los niveles eficiente y alto desarrollo es de (13,3%), entre las variables organizaciones inteligentes y el desarrollo empresarial de La Trattoria La Original, San Juan de Miraflores – 2017.

Segunda:

Se observa que la descripción tiene relación positiva entre las dimensiones dominio personal en los niveles medianamente eficientes y regular desarrollo (30%), modelos mentales en los niveles medianamente eficientes y regular desarrollo (30%), y visión compartida en los niveles medianamente eficientes y regular desarrollo (40%), con el desarrollo empresarial en los trabajadores de La Trattoria La Original, San Juan de Miraflores – 2017, coincidiendo las 3 dimensiones en los mismos niveles.

Tercera:

Se determina que existe relación directa y significativa entre las variables organizaciones inteligentes y desarrollo empresarial en los trabajadores de La Trattoria La Original, San Juan de Miraflores – 2017. (R de Pearson=0,652** y $p=0,000 < 0,05$) siendo esta una correlación positiva moderada entre las variables. Por lo que se puede afirmar que cuando la variable organizaciones inteligentes es eficiente el desarrollo empresarial es alto.

Cuarta:

Se determina que existe relación directa y significativa entre la dimensión dominio personal y la variable desarrollo empresarial en los trabajadores de La Trattoria La Original, San Juan de Miraflores – 2017. (R de Pearson=0,560** y $p=0,001 < 0,05$) siendo esta una correlación positiva moderada entre si. Por lo que se puede afirmar que cuando la dimensión dominio personal es eficiente el desarrollo empresarial es alto.

Quinta:

Se determina que existe relación directa y significativa entre la dimensión modelos mentales y la variable desarrollo empresarial en los trabajadores de La Trattoria La Original, San Juan de Miraflores – 2017. (R de Pearson=0,592** y $p=0,001 < 0,05$) siendo esta una correlación positiva moderada entre si. Por lo que se puede afirmar que cuando la dimensión modelos mentales es eficiente el desarrollo empresarial es alto.

Sexta:

Se determina que existe relación directa y significativa entre la dimensión visión compartida y la variable desarrollo empresarial en los trabajadores de La Trattoria La Original, San Juan de Miraflores – 2017. (R de Pearson=0,468** y $p=0,009 < 0,05$) siendo esta una correlación positiva moderada entre si. Por lo que se puede afirmar que cuando la dimensión visión compartida es eficiente el desarrollo empresarial es alto.

5.3. Recomendaciones

Primera:

Dar a conocer los resultados de la investigación al gerente y administrador de la Trattoria La Original, para poner en conocimiento y dichos resultados puedan servir como base de un diagnóstico, con la finalidad de proponer estrategias que sirvan para solucionar la problemática descrita en el presente estudio.

Segunda:

Dar a conocer a los trabajadores de todas las áreas de la Trattoria La Original, con el objetivo de concientizar y sensibilizar a los miembros, dado que es muy importante que ellos se den cuenta que son pieza clave para el éxito de la empresa, además de brindar charlas donde se le de relevancia al desempeño de los colaboradores.

Tercera:

Proponer al gerente y administrador programas de integración para los trabajadores, con el objetivo de promover la unión entre los miembros y de esta manera puedan relacionarse y compartir experiencias con el fin de que logren en determinado momento trabajar y aprender en equipo de una manera efectiva y esto sea beneficioso para la empresa.

Cuarta:

Para próximos estudios realizar un análisis tomando en cuenta variables demográficas como edad, sexo, tiempo de servicio y geográficas como clima, ciudad, además de utilizar una población mayor, también que incluya otras organizaciones del mismo rubro, para que los resultados sean bases sólidas con aportes teóricos que se pueda generalizar en nuestro medio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación* (3ª ed.). Colombia: Pearson.
- Chávez, N. y Torres, G. (2012). La organización inteligente en un ambiente de aprendizaje: una exploración de sus aspectos generales. *Revista AD-minister*, (21), 101-115.
- Chiavenato, E. (1998). *Administración de recursos humanos*. España: McGRAW-HILL / Interamericana.
- Choo, C. W. (1999). *La Organización Inteligente*. México: Editorial Mexicana.
- Clark, H. E. (2017). *Desarrollo humano significa que cada persona alcance todo su potencial*. Publicado el 21 de Marzo de 2017. Recuperado el 23 de Febrero de 2018 desde <http://www.undp.org/content/undp/es/home/blog/2017/3/21/Human-development-means-realizing-the-full-potential-of-every-life.html>
- Covey, S. R. (1989). *Siete Hábitos de las personas altamente efectivas*. España: Editorial Paidós Ibérica.
- Dasi, S. y Martínez, J. F. (2011). Tendencias y nuevos desarrollos de la teoría económica. *Revista de Economía ICE*, 858, 133-144.
- Debon, A. (2004) El emprendedor internacional en el distrito industrial. Un estudio de las nuevas empresas internacionales, *Revista The entrepreneur and starting up new R&D&I businesses*, 68, 1077-1095.
- Delfín, F. L. y Acosta, M. P. (2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, 40, 184-202.
- Enciclopedia de Características (2017). *Organización Inteligente*. Publicado el 2010. Recuperado el 8 de Febrero de 2018 desde <https://www.caracteristicas.co/organizacion-inteligente/>

- Fernandez, A. (1976). *Introducción y Metodología de la Política Económica*. España: Editorial ICE.
- Flores, L. (2016). *Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú*. (Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración). Universidad Peruana de los Andes, Perú.
- Fukuyama, F. (1992). *El fin de la historia y el último hombre*. España: Editorial Planeta.
- García, M. A. (2013). *El desarrollo organizacional en las pequeñas empresas: Una propuesta de intervención interactiva*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Hernández, R. (2007) *Fundamentos de la Metodología de la Investigación*, España: McGRAW-HILL / Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). México: McGRAW-HILL / Interamericana.
- Herreros, C. (2003). *La sucesión del líder: Un ejemplo de coaching ejecutivo*. Barcelona, España: Editorial Granica.
- Krell, H. A. (2007). Modelos Mentales. Publicado el 2007. Recuperado el 22 de Marzo de 2018 desde <http://www.ilvem.com/shop/otraspaginas.asp?paginanp=337&t=MODELO-S-MENTALES.htm>
- Krogh, G. V. (2001). *Facilitar la creación del conocimiento*. Reino Unido: Editorial Oxford University Press.

- Larrota, S. Y. (2012). *La evolución del conocimiento en las organizaciones inteligentes*. (Tesis de maestría). Universidad de la Salle, Colombia.
- López, E. (1998). *Las historias de vida y la investigación biográfica. Fundamentos y Metodología*. España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Medina, M. Z. (2005). *Acciones independientes de enfermería*. Cuba: Editorial Ciencias Médicas.
- Mit Technology Review (2017). *Las 50 empresas más inteligentes*. Recuperado el 4 de Julio de 2018 desde <https://www.technologyreview.es/listados/empresas-inteligentes/2017>
- Montes, E. (2012). *Creatividad e Innovación Empresarial*. Publicado el 13 de Marzo de 2012. Recuperado el 23 de febrero de 2018 desde <http://www.eoi.es/blogs/elizabethmontesdeoca/2012/03/13/creatividad-e-innovacion-empresarial/>
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. United States: Oxford University Press.
- Obs Bussines School (2016). *Organización empresarial: características, tipos y objetivos*. Publicado el 2016. Recuperado el 30 de Abril de 2018 desde <https://www.obs-edu.com/int/blog-project-management/gestion-de-equipos-y-project-management/organizaci%C3%B3n-empresarial-caracteristicas-tipos-y-objetivos>
- Oseña, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Perú: Editorial Pirámide.
- Osorio, J. (2015). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas – 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional José María Arguedas, Perú.

- Palomeras, J. (2010). *Importancia del compromiso en la organización inteligente*. Publicado el 3 de Marzo de 2010. Recuperado el 8 de Febrero de 2018 desde <https://www.gestiopolis.com/importancia-compromiso-organizacion-inteligente/>
- Pérez, J. (2015). *Gestión dinámica de conocimiento organizacional*. (Tesis de maestría). Universidad Federico Villarreal, Perú.
- Ramírez, D. C. (2006). *Cambio organizacional y capacidad de adaptación*. Publicado el 7 de Octubre de 2006. Recuperado el 30 de Enero de 2018 desde <https://www.gestiopolis.com/cambio-organizacional-y-capacidad-de-adaptacion/>
- Ramirez, T. S y Espinoza, M. A. (2007). *Arquitectura Organizacional Inteligente*. (Tesis para optar el grado de Ingeniero Industrial). Universidad Nacional de Ingeniería, Perú.
- Ramos, C. E. (2008). *Métodos y técnicas de investigación*. Publicado el 1 de Julio de 2008. Recuperado el 20 de Julio de 2018 desde <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>
- Rodríguez, G. A. (s.f.). *Visión compartida*. Recuperado el 25 de Marzo de 2018 desde http://www.metainteligencia.com/Por_Que/vision.asp
- Romera, F. (2015). *Dimensiones de la formación en el ámbito de las empresas Andaluzas*. (Tesis doctoral). Universidad de Sevilla, España.
- Root, G. N. (s.f.). *La importancia del desarrollo organizacional*. Recuperado el 20 de Marzo de 2018 desde <https://pyme.lavoztx.com/la-importancia-del-desarrollo-organizacional-5131.html>
- Samuelson, P. A. (2006). *Economía*, España: McGRAW-HILL / Interamericana.

Senge, P. M. (1990). *La quinta disciplina. El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje*. Barcelona, España: Granica.

Slim, C. (2013). *Perú dejará de ser considerado en vías de desarrollo*. Publicado el 11 de Julio de 2013. Recuperado el 2 de Julio de 2018 desde <https://larepublica.pe/politica/724293-carlos-slim-peru-dejara-de-ser-considerado-en-vias-de-desarrollo>

Soto, H. (2004). *El Misterio del Capital*, Colombia: Planeta.

Suchar, D. (2015). *Organizaciones inteligentes y gestión del conocimiento*. (Tesis doctoral). Universidad Fidelitas, Costa Rica.

Valencia, T. V. (2007). *La visión compartida en la empresa*. Publicado el 6 de Noviembre de 2016. Recuperado el 25 de Octubre de 2017 desde <https://www.gestiopolis.com/la-vision-compartida-en-la-empresa/>

Vargas, J. G. (2001). La organización aprendiente. *Revista Hitos de ciencias económico administrativas*, 7 (19), 33-40.

ANEXOS


ANEXO 01

RESULTADO DE SIMILITUD

Es seguro | <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&u=1070138333&e=966043781&s=3>

feedback studio | Las organizaciones inteligentes y el desarrollo empresarial de la TRATTORIA LA ORIGINAL, San Juan de Miraflores-2017

/100 < 16 de 27 > ?



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN

TESIS
"LAS ORGANIZACIONES INTELIGENTES Y EL DESARROLLO
EMPRESARIAL DE LA TRATTORIA LA ORIGINAL, SAN JUAN
DE MIRAFLORES – 2017"

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR
JOHN JAIRO PIALLO, GUERRERO CAYLLAHUA

ASESOR
WILBER HUGO FLORES VILCA

LIMA, PERÚ. MAYO DEL 2018

Resumen de coincidencias

13 %

1 publicaciones esfr.ed... 13 % >
Fuente de Internet

Página: 1 de 103 | Número de palabras: 21384 | Text-only Report | High Resolution | Activado

ANEXO 02

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: LAS ORGANIZACIONES INTELIGENTES Y EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA TRATTORIA LA ORIGINAL, SAN JUAN DE MIRAFLORES – 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA		INSTRUMENTOS	TÉCNICAS ESTADÍSTICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS		
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo se relaciona las organizaciones inteligentes y el desarrollo empresarial de la Trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017? <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cómo se relaciona el dominio personal y el desarrollo empresarial de la trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017? ¿Cómo se relaciona los modelos mentales y el desarrollo empresarial de la trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017? ¿Cómo se relaciona la visión compartida y el desarrollo empresarial de la trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017? ¿Cómo se relaciona el aprendizaje en equipo y el desarrollo empresarial de la trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017? 	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar en qué medida se relaciona las organizaciones inteligentes y el desarrollo empresarial en los trabajadores de la Trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017 <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> Precisar en qué medida se relaciona el dominio personal y el desarrollo empresarial en los trabajadores de la trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017 Identificar en qué medida se relaciona los modelos mentales y el desarrollo empresarial en los trabajadores de la trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017 Establecer en qué medida se relaciona la visión compartida y el desarrollo empresarial en los trabajadores de la trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017 Identificar en qué medida se relaciona el aprendizaje en equipo y el desarrollo empresarial en los trabajadores de la trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017 	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe relación significativa entre las organizaciones inteligentes y el desarrollo empresarial de la Trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017. <p>HIPOTESIS ESPECÍFICOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> Existe relación significativa entre el dominio personal y el desarrollo empresarial de la Trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017. Existe relación significativa entre los modelos mentales y el desarrollo empresarial de la Trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017. Existe relación significativa entre la visión compartida y el desarrollo empresarial de la Trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017. Existe relación significativa entre el aprendizaje en equipo y el desarrollo empresarial de la Trattoria “La Original”, San Juan de Miraflores – 2017. 	Tipo de investigación	Población	<p>Variable 1: Organizaciones Inteligentes</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> Dominio Personal Modelos Mentales Visión Compartida Aprendizaje en Equipo <p>Variable 2: Desarrollo Empresarial</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> Cambio Organizacional Integridad y Confianza Creatividad e Innovación Desarrollo Humano 	<p>Técnicas de procesamiento de datos:</p> <p>Programa SPSS.23</p> <p>Programa Excel</p> <p>Alfa de Cronbach</p> <p>La r de Pearson para la contrastación de hipótesis</p>		
			El tipo de estudio es descriptivo	La población estará conformada por un total de 30 trabajadores de la empresa Trattoria “La Original” en sus diversas áreas.			Nivel de investigación	Tamaño de la muestra
			El nivel de investigación es transversal	Conformada por 30 trabajadores de la empresa Trattoria “la original” en sus diversas áreas.			Diseño de investigación	Tipo de muestreo
			El diseño de investigación es correlacional	Probabilística				

ANEXO N° 03

INSTRUMENTO SOBRE ORGANIZACIONES INTELIGENTES Y DESARROLLO EMPRESARIAL

INTRODUCCIÓN: A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ello exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Parcialmente de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------------------	---------------	--------------------------

PARTE I: ORGANIZACIONES INTELIGENTES

N°	Dimensiones / Items	Puntajes				
		1	2	3	4	5
Dominio Personal						
1	Tener una persona profesional que busca el éxito, es fundamental para el logro de los objetivos.					
2	Consideras fundamental que el personal tenga claro hacia dónde desea llegar como profesional.					
3	Consideras que el personal debe de mostrar laboralmente habilidades, conocimientos y valores para elevar los niveles de producción.					
4	Consideras importante que el trabajador muestre disponibilidad para aprender constantemente.					
5	Consideras fundamental el juicio de la duda al determinar el tipo y calidad de producción.					
6	Consideras fundamental que los niveles de responsabilidad empresarial deben cumplir los objetivos.					
Modelos Mentales						
7	Consideras que la experiencia y el aprendizaje son requisitos en un empleado					
8	Consideras importante que los trabajadores compartan sus experiencias y lo que han aprendido a los demás.					
9	Consideras importante que el empleado reconozca lo que la empresa quiere y se espera de él.					
10	Consideras importante que el empleado se comprometa con los parámetros establecidos.					
11	Consideras fundamental el clima y los días festivos para elevar o disminuir la producción.					
12	Consideras importante lanzar ofertas en los días festivos.					
Visión Compartida						
13	Consideras que los plazos fijados en una empresa son importantes para reconocer los niveles de logro.					
14	Consideras que las metas se deben cambiar cada cierto tiempo para elevar los niveles de logro.					
15	Ofrecer productos de calidad, económicamente accesibles, los consideras fundamentales para incrementar los ingresos.					
16	Consideras importante que el cliente se sienta satisfecho después de ser atendido.					

17	Consideras que la calidad de servicio del personal es importante para aumentar los niveles de consumo.					
18	Consideras que la calidad del producto es importante para aumentar los niveles de consumo.					
Aprendizaje en Equipo						
19	Consideras que el apoyo incondicional a causas o intereses ajenos, son esenciales para un buen servicio.					
20	Consideras importante el apoyo entre compañeros frente al desconocimiento de algún tema en particular.					
21	Consideras que los propósitos bien definidos garantizan la buena calidad de servicio del personal.					
22	Consideras fundamental que el personal se tenga que adaptar de manera óptima a los cambios.					
23	Premiar a un empleado consideras fundamental para mejorar la calidad de servicio					
24	Consideras importante el buen tacto del personal frente a una situación adversa con un cliente conflictivo.					

PARTE II: DESARROLLO EMPRESARIAL

Nº	Dimensiones / Items	Puntajes				
		1	2	3	4	5
Cambio Organizacional						
25	Consideras fundamental, que los empleados tengan la capacidad de cumplir distintas funciones laborales que faciliten el buen servicio.					
26	Consideras fundamental que el personal se tenga que adaptar de manera óptima a los cambios.					
27	Consideras que las sugerencias del personal contribuyen a mejorar el servicio.					
28	Consideras importante el buen tacto del personal frente a una situación adversa con un cliente conflictivo.					
29	Prever soluciones ante situaciones imprevistas, son fundamentales considerarlas dentro de la empresa.					
30	Consideras importante el poder de convencimiento al momento de ofrecer un producto.					
Integridad y Confianza						
31	Consideras fundamental que los trabajadores muestren día a día un buen desempeño laboral.					
32	Consideras fundamental que los trabajadores la mayoría de veces superen sus metas.					
33	Consideras fundamental que la empresa tenga cortesías en productos para los clientes al momento que suceda un incidente.					
34	Consideras importante que los clientes frecuentes tengan ofertas especiales.					
35	Consideras fundamental el buen trato laboral entre el colaborador y el cliente.					
36	Consideras importante que el trabajador explique de manera detallada los componentes del producto.					
Creatividad e Innovación						
37	Consideras importante un buzo de sugerencias que permita mejorar la calidad total dentro de la empresa.					
38	Consideras importante evaluar a los trabajadores cada cierto periodo.					
39	Estar pendiente de todas las actividades de la empresa, consideras fundamental para encontrar mejoras en el tiempo.					
40	Consideras fundamental realizar estudios de mercado para innovar dentro de la empresa.					
41	Consideras fundamental que al momento de entregar la carta al cliente se explique el contenido del producto.					
42	Consideras fundamental la creatividad al momento de presentar el producto.					
Desarrollo Humano						
43	Consideras fundamental que se capacite al colaborador para aumentar su nivel de productividad.					
44	Consideras importante que el personal cumpla con sus funciones de manera óptima.					
45	Consideras que la libertad de desempeño es importante para obtener una buena calidad de servicio.					
46	Consideras que la manera de atender es propio de cada trabajador.					
47	Consideras fundamental que el colaborador se sienta a gusto dentro de su centro laboral.					
48	Consideras importante que el líder se relacione de manera positiva con los integrantes de la empresa.					

ANEXO 04

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ANEXO 04
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LAS ORGANIZACIONES INTELIGENTES Y EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA TRATTORIA LA ORIGINAL, SAN JUAN DE MIRAFLORES – 2017

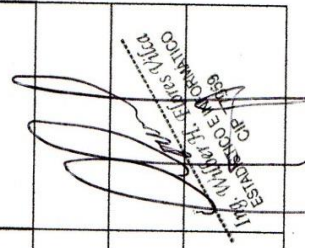
Variable	Dimensiones	Indicadores	Items / Reactivos	Opciones de respuesta					Criterios de evaluación				Observación y/o recomendaciones								
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Partiamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y la opción de respuesta	Relación entre el ítem y la opción de respuesta									
												Suficiencia		Coherencia	Relevancia	Claridad					
Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No												
ORGANIZACIONES INTELIGENTES Son aquellas capaces de aprender permitiendo así expandir sus posibilidades de crecimiento a través de la capacidad de crear y construir organizaciones con auténtica capacidad de aprendizaje y creatividad.	Domnio Personal Está formado por la visión personal, es decir, lo que deseamos convertirnos, llegar a ser, y dónde realmente estamos o lo que verdaderamente somos, así, emerge una polaridad, que, si se cultiva de la mejor manera, produce el aprendizaje, también personal, un dilema estructural, que puede tomar la forma de un sentimiento de impotencia o de auto indignación para alcanzar la visión.	Visión Personal	Tener una persona profesional que busca el éxito, es fundamental para el logro de los objetivos. Consideras fundamental que el personal tenga claro hacia donde desea llegar como profesional. Consideras que el personal debe de mostrar laboralmente habilidades, conocimientos y valores para elevar los niveles de producción. Consideras importante que el trabajador muestre disponibilidad para aprender constantemente. Consideras fundamental el juicio de la duda al determinar el tipo y calidad de producción.																		
		Aprendizaje																			
	Dilema Estructural																				
	Modelos Mentales Son croquis cerebrales del conocimiento, que autorizan visualizar la confusión del contexto que posee el mundo actual, son retratos, suposiciones, tradiciones que llevamos acerca de nosotros, los demás, las instituciones y de todas las fisionomías del universo, los cuáles son de extraordinario provecho porque suministran rutas y coyunturas	Conocimiento	Consideras que la experiencia y el aprendizaje son requisitos en un empleado Consideras importante que los trabajadores compartan sus experiencias y lo que han aprendido a los demás. Consideras importante que el empleado reconozca lo que la empresa quiere y se espera de él. Consideras importante que el empleado se comprometa con los parámetros establecidos. Consideras fundamental el clima y los días festivos para elevar o disminuir la producción. Consideras importante lanzar ofertas en los días festivos.																		
		Rutas																			
		Coyunturas																			

INY MARY K. FLORES VILCA

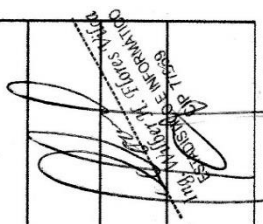
 CARRERA DE INVESTIGACIONES

 1991-2017

ORGANIZACIONES INTELIGENTES		Son aquellas capaces de aprender permitiendo así expandir sus posibilidades de crecimiento a través de la capacidad de crear y construir organizaciones con auténtica capacidad de aprendizaje y creatividad.									
Visión Compartida Es la capacidad de construir y compartir un conjunto de metas, valores y misiones es la razón principal de inspiración de las organizaciones a través de los tiempos. Definiendo y participando en la elaboración de una imagen del futuro que genere en el individuo un compromiso genuino en vez de una conducta de acatamiento forzada.	Metas	Consideras que los plazos fijados en una empresa son importantes para reconocer los niveles de logro.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Misiones	Consideras que las metas se deben cambiar cada cierto tiempo para elevar los niveles de logro. Ofrecer productos de calidad, económicamente accesibles, los consideras fundamentales para incrementar los ingresos. Consideras importante que el cliente se sienta satisfecho después de ser atendido. Consideras que la calidad de servicio del personal es importante para aumentar los niveles de consumo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Compromiso	Consideras que la calidad del producto es importante para aumentar los niveles de consumo. Consideras que el apoyo incondicional a causas o intereses ajenos, son esenciales para un buen servicio. Consideras importante el apoyo entre compañeros frente al desconocimiento de algún tema en particular.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Aprendizaje en Equipo Es el legado de personas que poseen una serie de capacidades suplementarias, siendo solidarios y estando comprometidos con un designio común, para alcanzar las consecuencias planificadas, de tal forma que los miembros de equipo se requieran entre sí para lograr esos resultados.	Solidaridad	Consideras que los propósitos bien definidos garantizan la buena calidad de servicio del personal. Consideras fundamental que el personal se tenga que adaptar de manera óptima a los cambios. Premiar a un empleado consideras fundamental para mejorar la calidad de servicio Consideras importante el buen tacto del personal frente a una situación adversa con un cliente conflictivo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Designio		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Resultados		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

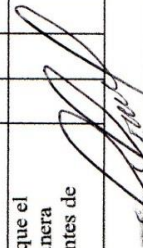

 M. WALTER F. FERRER VILLA
 DIRECTOR EJECUTIVO
 ESPANCO E.I. ORGANIZACIONES

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items / Reactivos	Opciones de respuesta					Criterios de evaluación						Observación y/o recomendaciones									
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem			Relación entre el ítem y la opción de respuesta								
									Suficiencia	No	Coherencia	No	Relevancia	No		Claridad	No							
DESARROLLO EMPRESARIAL Conjunto de personas, máquinas y procedimientos que integran lo posible a los individuos trabajar con ímpetu y demandas que a parecen en el trabajo cotidiano.	Cambio Organizacional Se define como la capacidad de adaptación de las organizaciones a las diferentes transformaciones que sufre el medio ambiente interno o externo, mediante el aprendizaje y/o el conjunto de variaciones de orden estructural que sufren las organizaciones y que se traducen en un nuevo comportamiento organizacional.	Adaptación	Consideras fundamental, que los empleados tengan la capacidad de cumplir distintas funciones laborales que faciliten el buen servicio. Consideras fundamental que el personal se tenga que adaptar de manera óptima a los cambios. Consideras que las sugerencias del personal contribuyen a mejorar el servicio. Consideras importante el buen tacto del personal frente a una situación adversa con un cliente conflictivo. Prever soluciones ante situaciones imprevistas, son fundamentales considerarlas dentro de la empresa. Consideras importante el poder de convencimiento al momento de ofrecer un producto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>								
				Comportamiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
					Estrategias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
						Esfuerzo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
							Resarcir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
								Comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						


 Ing. MAURICIO M. FLORES-VALDEZ
 COORDINADOR GENERAL DE CALIDAD

DESARROLLO EMPRESARIAL									
Conjunto de personas, máquinas y procedimientos que integran el trabajo cotidiano.									
Creatividad e Innovación Los define como las herramientas diferentes, pero que trabajan en conjunto para dar como resultado la generación de aquellos cambios dentro de la organización que conlleva una mayor satisfacción a sus clientes. Por esta razón, es importante que las empresas procuren una filosofía de gestión creativa e innovadora que les permita desarrollarse.	Satisfacción	Consideras importante un buzo de sugerencias que permita mejorar la calidad total dentro de la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Gestión	Consideras importante evaluar a los trabajadores cada cierto periodo. Estar pendiente de todas las actividades de la empresa, consideras fundamental para encontrar mejoras en el tiempo. Consideras fundamental realizar estudios de mercado para innovar dentro de la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Valor	Consideras fundamental que al momento de entregar la carta al cliente se explique el contenido del producto. Consideras fundamental la creatividad al momento de presentar el producto. Consideras fundamental que se capacite al colaborador para aumentar su nivel de productividad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Desarrollo Humano Se refiere al proceso mediante el cual se diseñan posibilidades para que una comunidad de habitantes tenga opciones y ofertas en pro de la mejora educativa, laboral, material, recreativa y cultural.	Capacidad	Consideras importante que el personal cumpla con sus funciones de manera óptima. Consideras que la libertad de desempeño es importante para obtener una buena calidad de servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Autonomía	Consideras que la manera de atender es propio de cada trabajador. Consideras fundamental que el colaborador se sienta a gusto dentro de su centro laboral.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Condición Laboral	Consideras importante que el líder se relacione de manera positiva con los integrantes de la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

FIRMA DEL EVALUADOR
 ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO
 CIP 7715-00



Validación del instrumento Organizaciones Inteligentes
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Estado Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:


Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg. Wilber Flores Vilca
DNI: 01324100

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 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


Ing. Wilber Flores Vilca
ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO
CIP. 77339

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Desarrollo Empresarial
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Estado Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg. Wilber Flores Vilca
DNI: 01324100

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 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

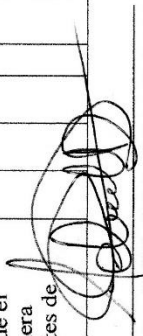
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Ing. Wilber Flores Vilca
ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO
CIP. 77339

Firma del Experto Informante.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items / Reactivos	Opiniones de respuesta				Criterios de evaluación				Observación y/o recomendaciones						
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
									Suficiencia	Coherencia	Relevancia		Claridad	Si	No	Si	No	Si
DESARROLLO EMPRESARIAL Conjunto de personas, máquinas y procedimientos que integran hacen posible a los individuos trabajar con ímpetu y demandas que a parecen en el trabajo cotidiano.	Cambio Organizacional Se define como la capacidad de adaptación de las organizaciones a las diferentes transformaciones que sufra el medio ambiente interno o externo, mediante el aprendizaje y/o el conjunto de variaciones de orden estructural que sufren las organizaciones y que se traducen en un nuevo comportamiento organizacional.	Adaptación	Consideras fundamental, que los empleados tengan la capacidad de cumplir distintas funciones laborales que faciliten el buen servicio. Consideras fundamental que el personal se tenga que adaptar de manera óptima a los cambios. Consideras que las sugerencias del personal contribuyen a mejorar el servicio. Consideras importante el buen tacto del personal frente a una situación adversa con un cliente conflictivo. Prever soluciones ante situaciones imprevistas, son fundamentales considerarlas dentro de la empresa. Consideras importante el poder de convencimiento al momento de ofrecer un producto.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Integridad y Confianza Se define como no sólo en cumplir lo prometido sino en minimizar el costo del incumplimiento, es decir esforzarse para no incumplir, por comunicar inmediatamente la incapacidad de cumplir y por minimizar el daño potencial y resarcir de la mejor manera a la contraparte.	Esfuerzo	Consideras fundamental que los trabajadores muestren día a día un buen desempeño laboral. Consideras fundamental que los trabajadores la mayoría de veces superen sus metas. Consideras fundamental que la empresa tenga cortesías en producto para los clientes al momento que suceda un incidente. Consideras importante que los clientes frecuentes tengan ofertas especiales. Consideras fundamental el buen trato laboral entre el colaborador y el cliente. Consideras importante que el trabajador explique de manera detallada los componentes del producto.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Comunicación	Estrategias	Consideras importante el poder de convencimiento al momento de ofrecer un producto. Consideras fundamental que los trabajadores muestren día a día un buen desempeño laboral. Consideras fundamental que los trabajadores la mayoría de veces superen sus metas. Consideras fundamental que la empresa tenga cortesías en producto para los clientes al momento que suceda un incidente. Consideras importante que los clientes frecuentes tengan ofertas especiales. Consideras fundamental el buen trato laboral entre el colaborador y el cliente. Consideras importante que el trabajador explique de manera detallada los componentes del producto.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

DESARROLLO EMPRESARIAL Conjunto de personas, máquinas y procedimientos que integrados hacen posible a los individuos trabajar con ímpetu y demandas que a parecen en el trabajo cotidiano.																					
Creatividad e Innovación Los define como las herramientas diferentes, pero que trabajan en conjunto para dar como resultado la generación de aquellos cambios dentro de la organización que conlleve una mayor satisfacción a sus clientes. Por esta razón, es importante que las empresas procuren una filosofía de gestión creativa e innovadora que les permita desarrollarse.	Satisfacción	Consideras importante un buzo de sugerencias que permita mejorar la calidad total dentro de la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Gestión	Consideras importante evaluar a los trabajadores cada cierto periodo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
			Consideras importante evaluar a los trabajadores cada cierto periodo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Valor	Consideras fundamental realizar estudios de mercado para innovar dentro de la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Consideras fundamental que al momento de entregar la carta al cliente se explique el contenido del producto.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Capacidad	Consideras fundamental la creatividad al momento de presentar el producto.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Consideras fundamental que se capacite al colaborador para aumentar su nivel de productividad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Consideras importante que el personal cumpla con sus funciones de manera óptima.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Autonomía	Consideras que la libertad de desempeño es importante para obtener una buena calidad de servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Consideras que la manera de atender es propio de cada trabajador.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Condición Laboral	Consideras fundamental que el colaborador se sienta a gusto dentro de su centro laboral.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Consideras importante que el líder se relacione de manera positiva con los integrantes de la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	



FIRMA DEL EVALUADOR

Validación del instrumento Organizaciones Inteligentes
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia


Opinión de aplicabilidad:

Aplicable No aplicable
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Lic. en Psicología Admas Vargas Díaz
DNI: 45476251

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Desarrollo Empresarial
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

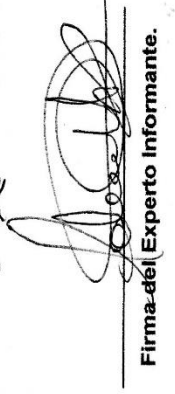
Opinión de aplicabilidad:

Aplicable No aplicable
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Admas Vargas Díaz
DNI: 45476251

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 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


Firma del Experto Informante.

ANEXO U4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LAS ORGANIZACIONES INTELIGENTES Y EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA TRATTORIA LA ORIGINAL, SAN JUAN DE MIRAFLORES - 2017

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items / Reactivos	Opciones de respuesta					Criterios de evaluación					Observación y/o recomendaciones											
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta												
									Si	No	Si	No	Si		No	Si	No								
ORGANIZACIONES INTELIGENTES Son aquellas capaces de aprender permitiendo así expandir sus posibilidades de crecimiento a través de la capacidad de crear y construir organizaciones con auténtica capacidad de aprendizaje y creatividad.	Dominio Personal Está formado por la visión personal, es decir, lo que deseamos convertirnos, llegar a ser, y dónde realmente estamos o lo que verdaderamente somos, así, emerge una polaridad, que, si se cultiva de la mejor manera, produce el aprendizaje, también genera un aprieto personal, un dilema estructural, que puede tomar la forma de un sentimiento de impotencia o de auto indignación para alcanzar la visión.	Visión Personal	Tener una persona profesional que busca el éxito, es fundamental para el logro de los objetivos. Consideras fundamental que el personal tenga claro hacia dónde desea llegar como profesional. Consideras que el personal debe de mostrar laboralmente habilidades, conocimientos y valores para elevar los niveles de producción. Consideras importante que el trabajador muestre disponibilidad para aprender constantemente. Consideras fundamental el juicio de la duda al determinar el tipo y calidad de producción. Consideras fundamental que los niveles de responsabilidad empresarial deben cumplir los objetivos.																						
				Aprendizaje																					
					Dilema Estructural																				
						Conocimiento																			
							Rutas																		
								Coyunturas																	
									Modelos Mentales Son croquis cerebrales del conocimiento, que autorizan visualizar la confusión del contexto que posee el mundo actual, son retratos, suposiciones, tradiciones que llevamos acerca de nosotros, los demás, las instituciones y de todas las fisicomías del universo, los cuales son de extraordinario provecho porque suministran rutas y coyunturas																

DESARROLLO EMPRESARIAL										
Conjunto de personas, maquinarias y procedimientos que integran el trabajo cotidiano.										
Creatividad e Innovación Los define como las herramientas diferentes, pero que trabajan en conjunto para dar como resultado la generación de aquellos cambios dentro de la organización que conlleve una mayor satisfacción a sus clientes. Por esta razón, es importante que las empresas procuren una filosofía de gestión creativa e innovadora que les permita desarrollarse.	Satisfacción	Consideras importante un buzo de sugerencias que permita mejorar la calidad total dentro de la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Gestión	Consideras importante evaluar a los trabajadores cada cierto periodo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
			Estar pendiente de todas las actividades de la empresa, consideras fundamental para encontrar mejoras en el tiempo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Consideras fundamental realizar estudios de mercado para innovar dentro de la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Valor	Consideras fundamental que al momento de entregar la carta al cliente se explique el contenido del producto.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Consideras fundamental la creatividad al momento de presentar el producto.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Consideras fundamental que se capacite al colaborador para aumentar su nivel de productividad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Capacidad	Consideras importante que el personal cumpla con sus funciones de manera óptima.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Consideras que la libertad de desempeño es importante para obtener una buena calidad de servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Autonomía	Consideras que la manera de atender es propio de cada trabajador.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Consideras fundamental que el colaborador se sienta a gusto dentro de su centro laboral.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Condición Laboral	Consideras importante que el líder se relacione de manera positiva con los integrantes de la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	


FIRMA DEL EVALUADOR

Validación del instrumento Organizaciones Inteligentes
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable No aplicable
Aplicable después de corregir No aplicable
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Segundo Zeilo Vasquez Ruiz
DNI: 7858481

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
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

Segundo
Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Desarrollo Empresarial
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable No aplicable
Aplicable después de corregir No aplicable
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Segundo Zeilo Vasquez Ruiz
DNI: 7858481

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
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

Segundo
Firma del Experto Informante.

ANEXO 05

CONSENTIMIENTO DE LA EMPRESA



El secreto está en la salsa

Lima, 27 de Febrero 2018

"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

La señora **NONA ALBERTA NORABUENA VDA DE GUERRERO** identificada con DNI N°09126714; Gerenta General de la empresa **PIZZAS Y PASTAS LA ORIGINAL** con RUC: **10091267140**.

CERTIFICA:

Que el Señor **JOHN JAIRO PIALLO GUERRERO CAYLLAHUA**, identificado con DNI N°70032603, ha realizado su trabajo de investigación titulado, "**LAS ORGANIZACIONES INTELIGENTES Y EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA TRATTORIA LA ORIGINAL, SAN JUAN DE MIRAFLORES – 2017**", cabe resaltar que las encuestas y el estudio de la empresa se realizó en Noviembre del 2017.

Se expide el presente certificado para los fines académicos que estime conveniente.

Atentamente



Nona N. vda de Guerrero

NONA ALBERTA NORABUENA VDA DE GUERRERO
GERENTA GENERAL