

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**GESTIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y DESEMPEÑO
ORGANIZACIONAL DE LAS EMPRESAS
AGROINDUSTRIALES DE
TACNA, 2022**

TESIS

PRESENTADA POR:

JUAN VÍCTOR PAREDES VALDIVIA

Para optar el Grado Académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*)
CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL**


**TACNA-PERÚ
2024**

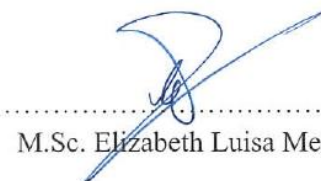
UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**Escuela de Posgrado****MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL****GESTIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y DESEMPEÑO
ORGANIZACIONAL DE LAS EMPRESAS
AGROINDUSTRIALES DE
TACNA, 2022**

Tesis sustentada y aprobada el 18 de enero del 2024; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE : 
.....
Dr. Ricardo Leónidas Mendoza Salas

SECRETARIO : 
.....
Mgr. Miguel Alexis Piaggio Canivillo

MIEMBRO : 
.....
M.Sc. Elizabeth Luisa Medina Soto

ASESORA : 
.....
M.Sc. Elizabeth Luisa Medina Soto

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Dra. Elizabeth Luisa Medina Soto en mi condición de asesora acreditado por la resolución Escuela de POSTGRADO N° 11268-2022-ESPG/UNJBG de la Tesis titulada: GESTIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LAS EMPRESAS AGROINDUSTRIALES DE TACNA, 2022 . Presentada por JUAN VICTOR PAREDES VALDIVIA, para optar el Grado Académico de : Maestro en Gestión Empresarial . Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajos de investigación y producción intelectual , considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual Turnitin cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 10% . Por lo que CERTIFICO QUE LA SIMILARIDAD de la tesis está de acuerdo al nivel OERMITIDO, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención de su título.



.....
DNI: 00416216

Mgr. Elizabeth Luisa Medina Soto

DEDICATORIA

A Dios, solo le pido que me siga iluminando para continuar perseverando y lograr mis objetivos profesionales.

A mi familia, la razón preponderante para seguir luchando con tesón.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 Identificación del problema	3
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general.....	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Justificación e importancia.....	5
1.3.1 Justificación de la investigación	5
1.3.2 Importancia	6
1.4 Objetivo de la investigación.....	6
1.4.1 Objetivo general	6
1.4.2 Objetivos específicos	6
1.5 Hipótesis.....	7
1.5.1 Hipótesis general.....	7
1.5.2 Hipótesis específicas	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1 Antecedentes de la Investigación	8
2.2 Bases teóricas	13
2.2.1 Gestión de los grupos de interés	13
2.2.2 Desempeño organizacional	32
2.2.3 Gestión de los grupos de interés y el desempeño organizacional de las organizaciones agroindustriales	42
2.2.4 El sector agroindustrial en el contexto mundial.....	43
2.3 Definición de términos básicos	49

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	52
3.1 Tipo, diseño y nivel de investigación.....	52
3.1.1 Tipo de investigación	52
3.1.2 Diseño de investigación	52
3.1.3 Nivel de investigación.....	52
3.2 Población y muestra de estudio:.....	52
3.2.1 Población	52
3.2.2 Muestra	52
3.3 Variables y operacionalización de variables	53
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	55
3.5 Tratamiento de datos (análisis estadístico)	58
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	59
4.1 Análisis descriptivo de las variables	59
4.2 Normalidad.....	85
4.3 Prueba de hipótesis.....	87
DISCUSIÓN	97
CONCLUSIONES	107
RECOMENDACIONES.....	109
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	110
ANEXOS	117

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Grupos de interés y sus intereses legítimos</i>	25
Tabla 2. <i>Grupos de interés externo y sus intereses legítimos</i>	28
Tabla 3. <i>Definiciones de desempeño organizacional</i>	36
Tabla 4. <i>Reporte de exportaciones diciembre 2022</i>	47
Tabla 5. <i>Ficha técnica cuestionario de la variable independiente</i>	56
Tabla 6. <i>Ficha técnica cuestionario</i>	56
Tabla 7. <i>Matriz de los instrumentos</i>	57
Tabla 8. <i>Gestión de los grupos de interés</i>	59
Tabla 9. <i>Gestión de los grupos de interés por procesos</i>	60
Tabla 10. <i>Identificar a los interesados</i>	61
Tabla 11. <i>Planificar el involucramiento de los interesados</i>	62
Tabla 12. <i>Gestionar el involucramiento de los interesados</i>	63
Tabla 13. <i>Monitorear del involucramiento de los interesados</i>	64
Tabla 14. <i>Gestión de grupos de interés interno</i>	65
Tabla 15. <i>Gestión para mantener informado a los grupos de interés interno</i>	66
Tabla 16. <i>Gestión para mantener o elevar la satisfacción de los grupos de interés interno</i>	67
Tabla 17. <i>Gestión de grupos de interés externo</i>	68
Tabla 18. <i>Gestión para mantener informado a los grupos de interés externo</i>	69
Tabla 19. <i>Gestión para mantener o elevar la satisfacción de los grupos de interés externo</i>	70
Tabla 20. <i>Análisis por dimensiones de la variable independiente</i>	71
Tabla 21. <i>Análisis por indicadores de la variable independiente</i>	72
Tabla 22. <i>Desempeño organizacional</i>	73
Tabla 23. <i>Medición subjetiva</i>	74
Tabla 24. <i>Desempeño de la organización con respecto a sus competidores</i>	75
Tabla 25. <i>Desempeño de la organización con respecto al sector agroindustrial</i>	76
Tabla 26. <i>Capacidad de la empresa para cumplir con sus objetivos</i>	77
Tabla 27. <i>Administración de recursos y capacidades</i>	78
Tabla 28. <i>Medición objetiva</i>	79

Tabla 29. <i>Situación de los indicadores financieros</i>	80
Tabla 30. <i>Situación de los indicadores contables</i>	81
Tabla 31. <i>Situación de los indicadores de mercado</i>	82
Tabla 32. <i>Análisis de la variable dependiente a nivel de dimensiones</i>	83
Tabla 33. <i>Análisis de la variable dependiente a nivel de indicadores</i>	84
Tabla 34. <i>Prueba de normalidad</i>	85
Tabla 35. <i>Prueba de normalidad</i>	86
Tabla 36. <i>La gestión de los grupos de interés y el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022</i>	87
Tabla 37. <i>Información de ajuste de los modelos</i>	88
Tabla 38. <i>Pseudo R cuadrado</i>	88
Tabla 39. <i>La gestión de los grupos de interés por procesos y el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022</i>	90
Tabla 40. <i>Información de ajuste de los modelos</i>	90
Tabla 41. <i>Pseudo R cuadrado</i>	90
Tabla 42. <i>La gestión de los grupos de interés interno y el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022</i>	92
Tabla 43. <i>Información de ajuste de los modelos</i>	92
Tabla 44. <i>Pseudo R cuadrado</i>	92
Tabla 45. <i>La gestión de los grupos de interés externo y el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022</i>	94
Tabla 46. <i>Información de ajuste de los modelos</i>	94
Tabla 47. <i>Pseudo R cuadrado</i>	95
Tabla 48. <i>Gestión de los grupos de interés y el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022</i>	96

ÍNDICE FIGURAS

Figura 1. <i>Apertura comercial de las empresas agroindustriales que exportan</i>	48
Figura 2. <i>Gestión de los grupos de interés</i>	59
Figura 3. <i>Gestión de los grupos de interés por procesos</i>	60
Figura 4. <i>Identificar a los interesados</i>	61
Figura 5. <i>Planificar el involucramiento de los interesados</i>	62
Figura 6. <i>Gestionar el involucramiento de los interesados</i>	63
Figura 7. <i>Monitorear del involucramiento de los interesados</i>	64
Figura 8. <i>Gestión de grupos de interés interno</i>	65
Figura 9. <i>Gestión para mantener informado a los grupos de interés interno</i>	66
Figura 10. <i>Gestión para mantener o elevar la satisfacción de los grupos de interés interno</i>	67
Figura 11. <i>Gestión de grupos de interés externo</i>	68
Figura 12. <i>Gestión para mantener informado a los grupos de interés interno</i>	69
Figura 13. <i>Gestión para mantener o elevar la satisfacción de los grupos de interés interno</i>	70
Figura 14. <i>Desempeño organizacional</i>	73
Figura 15. <i>Medición subjetiva</i>	74
Figura 16. <i>Desempeño de la organización con respecto a sus competidores</i>	75
Figura 17. <i>Desempeño de la organización con respecto al sector agroindustrial</i>	76
Figura 18. <i>Capacidad de la empresa para cumplir con sus objetivos</i>	77
Figura 19. <i>Administración de recursos y capacidades</i>	78
Figura 20. <i>Medición objetiva</i>	79
Figura 21. <i>Situación de los indicadores financieros</i>	80
Figura 22. <i>Situación de los indicadores contables</i>	81
Figura 23. <i>Situación de los indicadores de mercado</i>	82

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo: Determinar de qué manera la gestión de los grupos de interés influye en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022. El tipo de investigación fue básica. El diseño de investigación fue no experimental y transeccional. El nivel de investigación es explicativo. La muestra fue de 56 colaboradores de las diferentes áreas operativas de las empresas agroindustriales de Tacna.

Los resultados determinaron en cuanto a la variable independiente: gestión de los grupos de interés, es regular (65,4 %) y adecuado (28,8 %). Esta variable presenta las dimensiones que presenta los mayores porcentajes en las siguientes categorías: gestión de los grupos de interés por procesos es regular (61,5 %) y adecuado (25,0 %); la gestión de grupos de interés interno es regular (65,4 %) y adecuado (28,68 %) y la gestión de grupos de interés externo es regular (59,6 %) y adecuado (34,6 %). En cuanto a la variable dependiente: desempeño organizacional es regular (67,3 %) y alto (28,8 %), presenta los mayores porcentajes en las siguientes categorías: medición subjetiva es regular (63,5 %) y alto (28,8 %) y la medición objetiva es regular (67,3 %) y alto (26,9 %).

El estudio concluyó que la gestión de los grupos de interés influye significativamente en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022, de acuerdo a la prueba estadística, regresión logística ordinal, y el indicador Nagelkerke, que la influencia de la variable gestión de los grupos de interés sobre el desempeño organizacional es de 92,0 %.

Palabras clave: gestión de los grupos de interés, desempeño organizacional, medición subjetiva, medición objetiva.

ABSTRACT

El estudio tuvo como objetivo. Determinar de qué manera la gestión de los grupos de interés influye en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022. El tipo de investigación fue básica. El diseño de investigación fue no experimental y transeccional. El nivel de investigación es explicativo. La muestra fue de 56 colaboradores de las diferentes áreas operativas de las empresas agroindustriales de Tacna.

Los resultados determinaron en cuanto a la variable independiente: gestión de los grupos de interés, es regular (65,4 %) y adecuado (28,8 %). Esta variable presenta las dimensiones que presenta los mayores porcentajes en las siguientes categorías: gestión de los grupos de interés por procesos es regular (61,5 %) y adecuado (25,0 %); la gestión de grupos de interés interno es regular (65,4 %) y adecuado (28,68 %) y la gestión de grupos de interés externo es regular (59,6 %) y adecuado (34,6 %). En cuanto a la variable dependiente: desempeño organizacional es regular (67,3 %) y alto (28,8 %), presenta los mayores porcentajes en las siguientes categorías: medición subjetiva es regular (63,5 %) y alto (28,8 %) y la medición objetiva es regular (67,3 %) y alto (26,9 %).

El estudio concluyó que la gestión de los grupos de interés influye significativamente en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022, de acuerdo a la prueba estadística regresión logística ordinal, y el indicador Nagelkerke, que la influencia de la variable gestión de los grupos de interés sobre el desempeño organizacional es de 92,0 %.

Palabras clave: gestión de los grupos de interés, desempeño organizacional, medición subjetiva, medición objetiva.

INTRODUCCIÓN

En el contexto mundial, la agroindustria indiscutiblemente es crucial para dinamizar el tejido empresarial que se oriente en parte a garantizar la seguridad alimentaria. En Perú, se requiere que se fortalezca en gran medida, debido a que si se genera más empresas agroindustriales se genera más empleo y coadyuva al desarrollo económico del país, por la actuación de actores que intervienen en la cadena productiva. Por ello, ha sido una gran responsabilidad el desarrollar este trabajo, ya que son temas preponderantes de este sector agroindustrial, como es la gestión de los grupos de interés y el desempeño organizacional.

Con la utilización de las fuentes primarias, secundarias y terciarias, se profundizó las variables de estudio. En lo que respecta a la primera variable gestión de grupos de interés, se realizó la cadena investigativa desde su análisis, base teórica y resultados relacionados a sus dimensiones, como: gestión de los grupos de interés por procesos, gestión de grupos de interés interno y gestión de grupos de interés externo.

En lo referente a la variable dependiente: desempeño organizacional, se evaluó sus dimensiones: medición subjetiva y la medición objetiva.

Para, posteriormente, comprobar su influencia con el método científico.

Por tanto, el presente estudio está estructurado de la siguiente forma:

El Capítulo I trata sobre el planteamiento del problema, considera la identificación y formulación del problema, así como la justificación, objetivos e hipótesis.

El capítulo II presenta el marco teórico sobre las variables del estudio: gestión de los grupos de interés y el desempeño organizacional en el contexto de las empresas agroindustriales.

El capítulo III esboza el marco metodológico que conllevó a la contrastación de las hipótesis.

El capítulo IV: considera los resultados basados en las tablas de frecuencia en cuanto a las variables, dimensiones e indicadores.

El capítulo V: hace notar las discusiones de resultados que se contrasta con los antecedentes de la investigación y con la base teórica.

Finalmente, presenta las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

En el contexto mundial actual, los entes organizacionales afrontan nuevos retos concernientes a generar mayor competitividad. La gestión de los grupos de interés se ubica como un componente primordial en el marco del desarrollo de una estrategia de Responsabilidad Social (RSE) de cualquier organización; sin embargo, no es priorizado por parte de algunas empresas.

En el contexto peruano, ciertos grupos y entidades organizativas muestran una relativa falta de consideración hacia la administración efectiva de los de interés. Este concepto se refiere al proceso mediante el cual se promueve una relación beneficiosa entre una entidad y sus actores más relevantes. El enfoque primordial recae en la generación de valor para todas las partes involucradas. Sin embargo, algunas entidades empresariales no otorgan la debida importancia a este aspecto, lo que dificulta la consecución de un rendimiento organizativo significativo.

En esa línea argumental, Dávila, Agüero, Palomino y Zapana (2022), sostienen que el liderazgo compartido del equipo directivo tiene un efecto positivo en el desempeño organizacional; no obstante, algunas organizaciones no desarrollan un buen liderazgo efectivo y ético lo que afecta su desempeño organizacional, que se refleja en la insuficiente capacidad de la organización para cumplir con sus objetivos y por la administración de recursos y capacidades.

Para Ángel-Coronel, Hernández-Osorio, Sánchez-Galván y García-Rodríguez (2022) consideran que parte de las empresas no realizan un buen desempeño organizacional, que se nota cuando la situación de los indicadores financieros y la situación de los indicadores contables.

Olivera (2022) sostiene que las empresas carecen de un buen desempeño organizacional en cuanto a la eficiencia y eficacia, que no les permite optimizar el

posicionamiento. Al respecto, quizá también se deba a que no desarrollan una adecuada gestión de los grupos de interés.

En esa dirección explicativa, Cuartas-Marín, Pulido y Almanza (2022) refieren que los entes económicos deben fortalecer el desempeño organizacional que, en ocasiones, no es priorizado, lo que implica que la misión organizacional no sea óptima.

En las empresas Agroindustriales de Tacna se observa que el desempeño organizacional no es óptimo, debido a que la gestión de los grupos de interés presenta algunas deficiencias, que se refleja cuando no se identifica oportunamente a los interesados, así como la planificación del involucramiento de los interesados presenta algunas debilidades, además no se logra una buena gestión del involucramiento de los interesados, entre otros; asimismo, no se mantiene informado en gran medida a los grupos de interés interno y externo, y no se eleva la satisfacción de los grupos de interés indicados; lo que hace que el desempeño organizacional sea poco óptimo, con respecto a sus competidores, tampoco a veces no demuestran suficiente capacidad para cumplir con sus objetivos; no se administra los recursos y capacidades; así como la situación de los indicadores financieros, entre otros, presentan, a veces, inconvenientes.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la gestión de los grupos de interés influye en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cómo la gestión de los grupos de interés por procesos influye en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022?

- b) ¿De qué forma la gestión de los grupos de interés influye en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022?
- c) ¿En qué medida la gestión de los grupos de interés influye en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022?
- d) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de los grupos de interés y el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022?

1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.3.1 Justificación de la investigación

Relevancia social

Mediante el presente trabajo se busca mejorar la gestión de los grupos de interés y el desempeño organizacional en las distintas organizaciones agroindustriales en esta localidad para que puedan tener la posibilidad del desarrollo económico y la mejora de la comercialización. Asimismo, facilitar con conocimientos para superar sus debilidades y que estas organizaciones mejoren la gestión de los grupos de interés.

El estudio permitirá analizar cómo se encuentran las variables de estudio.

Implicancia práctica

Implementar de manera adecuada la gestión de los grupos de interés mejorará el desempeño organizacional y, de esta forma, se elevará la competitividad y la imagen empresarial.

Valor teórico

El presente estudio permitirá desarrollar una revisión teórica y profunda de las variables de estudio, como la gestión de los grupos de interés, así como el desempeño organizacional, para posteriormente brindar sugerencias.

Utilidad metodológica

El presente estudio permite generar los instrumentos de la investigación, como: la gestión de los grupos de interés y el desempeño organizacional. Se utilizarán métodos y herramientas estadísticas para procesar la información.

1.3.2 Importancia

El estudio es fundamental, debido a que permite desarrollar un análisis de las variables como la gestión de los grupos de interés y el desempeño organizacional en los entes agroindustriales. Es evidente que, si se mejora la gestión de los grupos de interés, coadyuvará a que la situación económica y financiera.

1.4 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo general

Determinar de qué manera la gestión de los grupos de interés influye en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Evaluar cómo la gestión de los grupos de interés por procesos influye en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.
- b) Analizar de qué forma la gestión de los grupos de interés interno influye en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.
- c) Verificar en qué medida la gestión de los grupos de interés externo influye en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.
- d) Determinar cuál es la relación que existe entre la gestión de los grupos de interés y el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.

1.5 HIPÓTESIS

1.5.1 Hipótesis general

La gestión de los grupos de interés influye significativamente en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.

1.5.2 Hipótesis específicas

- a) La gestión de los grupos de interés por procesos influye significativamente en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.
- b) La gestión de los grupos de interés interno influye significativamente en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.
- c) La gestión de los grupos de interés externo influye significativamente en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.
- d) Existe relación significativa entre la gestión de los grupos de interés y el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Antecedentes de la investigación a nivel internacional

Rueda (2021), elaboró la tesis "Relación entre la gestión del plan estratégico y el desempeño organizacional en Instituciones de Educación Superior del Ecuador", en la Universidad Nacional de Rosario, Argentina. El objetivo del estudio fue determinar si la planificación estratégica se relaciona con el desempeño organizacional en las instituciones de educación superior. La muestra fue de 43 de las 55 IES de Ecuador. El análisis mostró que hay una confirmación positiva y significativa entre la planificación estratégica y los logros alcanzados en el indicador de acreditación institucional. Al respecto, es fundamental que se mida el desempeño organizacional de manera objetiva y subjetiva, para lograr la calidad de los procesos, y obtener óptimos resultados y ser más competitiva, para ello es tácito que debe elevarse la satisfacción de los grupos de interés.

Fernández, Guevara, Dávila y Cruz (2022), elaboraron el artículo científico "Capital intelectual como factor del desempeño organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas" en la Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo, 13(1), 63–73. El presente estudio tuvo como objetivo medir la influencia del capital intelectual sobre el desempeño organizacional. El estudio fue de diseño no experimental, de tipo descriptivo, correlacional explicativo. Se utilizó un cuestionario. La muestra fue de 213 empresas. Los resultados del estudio hacen notar la evidencia de dos secciones que explican de manera significativa el desempeño organizacional, el capital estructural y el capital humano. El estudio concluyó que, si estas empresas gestionan de manera eficiente sus recursos intelectuales, permiten que haya un buen desempeño organizacional que implique calidad en los procesos, y con la buena administración de recursos, para ello los perfiles profesionales de los grupos de interés interno, deben ser competitivos.

Dávila, Agüero, Palomino y Zapana (2022), elaboraron el artículo científico “Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana”, publicado en la revista *Universidad y Sociedad*, 14(1), 576-583. El estudio tuvo como objetivo evaluar los incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una organización Y determinar la relación entre los incentivos laborales y el desempeño organizacional en un ente económico. El estudio realizado fue de naturaleza aplicada y revisó un enfoque no experimental, específicamente de tipo correlacional-descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 92 trabajadores, y se empleó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados del estudio indicaron que hay una relación entre las variables investigadas, es decir, incentivos laborales y desempeño organizacional. Además, se demostró que a medida que aumenta el nivel de incentivos laborales, también mejora el desempeño organizacional.

Chacón-Henao, López-Zapata y Arias-Pérez, (2022) elaboraron el artículo científico “Liderazgo compartido en equipos directivos y desempeño organizacional: el rol mediador del capital social”, en la *Revista estudios gerenciales estud. gerenc.* vol.38 no.162 Cali Jan./Mar. 2022 Epub Mar 24, 2022. Este estudio buscó analizar, también el desempeño organizacional. El estudio concluyó que el liderazgo compartido del equipo directivo tiene favorable influencia en el desempeño organizacional y el, capital social ejerce una mediación total en esta relación. Al respecto, debe lograr una adecuada gestión de los grupos de interés con una buena identificación e involucramiento de los mismos, brindándole información que coadyuve a que tomen sólidas decisiones, para optimizar el desempeño organizacional desde la perspectiva subjetiva y objetiva.

Ángel-Coronel, Hernández-Osorio, Sánchez-Galván y García-Rodríguez (2022), elaboraron el estudio “Evaluación logística de una PYME como estrategia para su desempeño organizacional”, Tecnológico Nacional de México – ITS Tantoyuca, Subdirección de Postgrado e Investigación, Veracruz, México. El objetivo fue analizar la relación entre el capital intelectual y el desempeño organizacional. El estudio fue de naturaleza correlacional, utilizando una muestra

de 92 personas y recolectando datos a través de cuestionarios. Los resultados del estudio revelaron una relación significativa entre el capital intelectual y el desempeño organizacional en el astillero. Como conclusión, se destaca la importancia de que el astillero implemente una gestión centrada en el desarrollo y fortalecimiento de los activos intangibles como parte de su estrategia. Esta medida se considera esencial para mantener su competitividad y lograr un rendimiento organizacional superior.

2.1.2 Antecedentes de la investigación a nivel nacional

Gamarra (2022), elaboró la tesis “Impacto de la transformación digital en el desempeño organizacional de empresas del sistema financiero en el Perú, 2022” en la Universidad César Vallejo. El presente estudio tuvo como objetivo determinar el impacto de la transformación digital en el desempeño organizacional en empresas del sistema financiero. El estudio fue de tipo aplicada, con un nivel correlacional y diseño no experimental – transversal. La muestra fue de 379 colaboradores. Se aplicaron dos cuestionarios. Los resultados del estudio determinaron que existe una relación significativa, entre las dimensiones: experiencia del servicio al cliente, comportamiento digital de los colaboradores, entre otros, con el desempeño organizacional de estas empresas. El estudio concluyó que existe una relación significativa entre la transformación digital y el desempeño organizacional. Al respecto, es esencial que los entes económicos prioricen la optimización del desempeño organizacional en la dimensión objetiva y subjetivos, la misma que implica elevar la satisfacción de los grupos de interés interno y externo, para elevar la competitividad y la imagen institucional.

Olivera (2022), elaboró el artículo científico “La relación entre la eficiencia y el Desempeño Organizacional: Una Revisión desde El Sector Servicios” publicado en la Revista Científica Anfibios. El estudio concluyó que, parte de los entes económicos no logran elevar su desempeño organizacional, debido a que se presenta mucha competencia y rivalidad de los competidores, lo que causa la

permanente preocupación de la plana directiva, por ello es pertinente que optimicen sus estrategias en cuanto a la gestión de los grupos de interés interno y externo, para incrementar el desempeño organizacional, para que los entes económicos tengan un buen posicionamiento, de tal forma que puedan tener soluciones antes los permanentes cambios de crisis o riesgos que presenta el entorno. Asimismo, concluyó que la relación entre la eficiencia y el desempeño organizacional incide en la eficiencia y en el desempeño organizacional frente al posicionamiento de las organizaciones. La plana directiva no desarrolla un buen liderazgo servido, lo que dificulta que haya eficacia en el desempeño organizacional y no conllevará a que se logre cumplir eficazmente la misión organizacional.

García (2022) elaboró la tesis “Responsabilidad social y grupos de interés de la empresa M & Calera Santa S.A.C. de Huamachuco, 2020” en la Universidad Nacional de Trujillo. El objetivo del estudio fue determinar el nivel de incidencia de la Responsabilidad Social Empresarial en los Stakeholders (Grupos de Interés) de la empresa materia de estudio. El tipo de investigación fue descriptiva correlacional, transversal, con un diseño no experimental. Se utilizó una muestra de 7 trabajadores. Se utilizó el cuestionario y la revisión documental. El estudio concluyó que es necesario que se fortalezca la responsabilidad social, para ello es crucial que desarrollen la gestión de los grupos de interés, tanto interno como externo.

Cuartas-Marín Pulido y Almanza (2022), elaboraron el artículo científico “Compromiso, intercambio de conocimiento y desempeño organizacional en tiempos de la COVID-19: un estudio en empresas de servicios en la ciudad de Bogotá” publicado en la revista FACE Volumen 2-Nº2 Año 2022. El estudio concluyó que los gerentes deben encontrar nuevas formas de identificar si los empleados contribuyen o no a las metas empresariales. Fortalecer el desempeño organizacional en ocasiones no es priorizado por algunos entes económicos, lo que complica que se logre la misión organizacional, porque no desarrollan objetivos estratégicos oportunamente.

Mattos y Mattos (2022), elaboraron el estudio “Innovación y desempeño organizacional de las MYPES de publicidad de Santiago de Surco 2021”, en la Universidad Nacional San Ignacio de Loyola. El estudio fue de enfoque cuantitativo-correlacional. Y de diseño no experimental-transversal-correlacional. La muestra fue de 204 administradores o gerentes. Se usó el cuestionario. Los resultados fueron que el desempeño organizacional en el estadístico Kaiser-MeyerOlkin se obtuvo 0.729. Los resultados determinaron que la innovación técnica posee una relación fuerte y positiva. Por tanto, si las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) de publicidad llevarán a cabo modificaciones en sus servicios, productos y tecnología, podrían generar una mejora en la producción de bienes o prestación de servicios. El estudio llegó a la conclusión de que la innovación administrativa desempeña un papel significativo en el aumento del rendimiento organizacional de estas empresas. En otras palabras, implementar cambios innovadores en la forma en que operan y gestionan sus recursos puede tener un impacto positivo en su desempeño general.

2.1.3 Antecedentes de la investigación a nivel local

Vilca (2022), elaboró el estudio “Índice de transparencia corporativa y su influencia en la generación de confianza a los grupos de interés de las Empresas del Sector Agroindustrial – Aceituna – Tacna, 2018”, en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. El presente estudio tuvo como fin que se determine el nivel de índice de transparencia corporativa en la generación de confianza a los grupos de interés. El presente estudio fue de tipo básica. no experimental y transeccional. La muestra fue de 32 gerentes. El instrumento fue el cuestionario. Los resultados determinaron que el índice de transparencia es bajo (37,5 %) y regular (46,9 %) y la generación de confianza es baja (28,1 %) y regular (56,3 %). El estudio concluyó que el índice de transparencia corporativa influye de manera significativa en la generación de confianza a los grupos de interés de las empresas del Sector Agroindustrial – Aceituna. Al respecto, es indudable que, en el contexto actual,

parte de los entes económicos no priorizan la gestión de los grupos de interés, no hay una comunicación que implique facilitar la información pertinente.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 *Gestión de los grupos de interés*

2.2.1.1 Teoría

Modelo de Análisis 1: Manual de CSR Europe y ORSE. “Diálogo con los grupos de interés.

Guía práctica para empresas y Stakeholders

Este manual fue elaborado por CSR Europe que desde 1995 es la principal red de negocios europea para la Responsabilidad Social Empresarial de los entes económicos, y por ORSE (Observatorio francés de la Responsabilidad Social Corporativa). Fue adaptado al español por la empresa líder en España, es decir, Forética que es la asociación de empresas y profesionales de la Responsabilidad Social Empresarial. Posee una serie de herramientas y buenas prácticas para que ayude a los entes organizativos a gestionar de manera responsable el diálogo con sus grupos de interés. En la primera parte del manual, se destaca como tarea esencial la identificación de estos grupos, dan respuesta a las preguntas por qué, quién y cómo y propone la utilización de paneles de interesados para trabajo en conjunto (Acuña, 2012).

Modelo de Análisis 2: Manual de Ethical Accountability el Instituto Nóos y el Grupo Telefónica.

Este compendio fue elaborado por la firma consultora canadiense "Ethical Accountability" en colaboración con el "Instituto Nóos". El Volumen II surge como una evolución del Volumen I anterior titulado "The Guide on Practitioners' Perspectives on Stakeholders Engagement". Esta última versión se centra en consolidar la importancia de la interacción con los grupos de interés, un elemento esencial dentro de la formulación estratégica empresarial. El manual abarca un

proceso dirigido a concebir una visión integral de la administración de los grupos de interés.

A diferencia del manual de CSR Europe, esta guía es mucho más detallada y pormenorizada. Enfatiza varias fases que deben ser consideradas en la relación con los grupos de interés, orientándose hacia la consecución de resultados. Dichas fases abarcan: en primer lugar, el pensamiento estratégico; en segundo lugar, el análisis y la planificación; en tercer lugar, el fortalecimiento de las capacidades relacionales; en cuarto lugar, el proceso de interacción; y, en quinto lugar, la acción: revisión e informe.

El enfoque planteado por los autores, al dividir el análisis de los grupos de interés expuestos en etapas, se considera relevante porque permite un análisis más detallado y procesual en comparación con el manual de CSR Europe, que simplemente presenta una individual de cada grupo. En este caso, el manual no solo se limita a identificar los grupos de interés, sino que va más allá al proponer trabajar con etapas específicas. Estas etapas incluyen el fortalecimiento de las relaciones y el uso de la comunicación como un vínculo para establecer diligencias de seguimiento.

En resumen, el enfoque en etapas propuesto por los autores facilita una revisión e interacción más profunda con los grupos de interés, obteniendo un feedback del proceso y una mejor comprensión de las relaciones entre la organización y sus partes interesadas. (Acuña, 2012).

Para realizar el mapeo de los Stakeholders o grupos de interés, el manual propone como herramienta metodológica, la convocatoria de un grupo interfuncional de personas representativas del ente organizacional y mediante alguna técnica, como por ejemplo el brainstorming, se propone una lista de grupos de interés posible y agruparlos según determinadas categorías (Acuña, 2012).

Modelo de Análisis 3: Modelo de Mitchell, Agle y Wood

Mitchell, Agle y Wood son los autores detrás del desarrollo de este modelo, que exhibe un esquema gráfico de interacción que relaciona tres factores: poder, legitimidad y urgencia. Estos componentes representan las variables centrales del modelo. El concepto "poder" denota la habilidad de los Stakeholders o grupos de interés para ejercer influencia sobre la organización. "Legitimidad", por su parte, abarca las conexiones y acciones del grupo de interés en relación con la organización, en términos de propiedad, conveniencia, deseo y justificación. Por último, la variable "urgencia" alude a las demandas formuladas por los grupos de interés hacia la entidad económica, en lo que respecta a la premura y el momento adecuado para abordar ciertos asuntos.

De acuerdo con los autores citados, la interacción de estas tres variables en diversas configuraciones da lugar a siete categorías de Stakeholders o grupos de interés: latentes, discrecionales, dominantes, reclamantes, peligrosos, dependientes y definitivos. Un grupo que no presente ninguno de estos atributos no sería identificado como un grupo de interés en relación con la organización. En cambio, si un grupo posee uno, dos o los tres atributos, sí se considera un grupo de interés, y su importancia depende en función de la cantidad de atributos que posea (Acuña, 2012).

Modelo de Análisis 4: Modelo de Poder e Interés de Gardner

En esta matriz elaborada por Gardner se orienta a la clasificación de los Stakeholders o grupos de interés de acuerdo a las variables de "poder que poseen" y de "grado de interés" que hacen notar por las estrategias de la organización. Se utiliza para indicar qué clase de relación debe desarrollar el ente económico con cada uno de esos grupos y de esta forma contribuir a definir específicas estrategias de relaciones con los grupos de interés (Acuña, 2012).

Modelo de Análisis 5: Modelo de Savage

Savage presenta una matriz de doble entrada para la identificación a los Stakeholders o grupos de interés que influyen en el ente económico. Posee dos ejes críticos: el potencial de estos actores para que se amenace a la organización y el potencial de estos grupos de interés de cooperar con el ente organizacional (Acuña, 2012).

Por lo tanto, se deducen de la matriz cuatro tipos de interesados:

Grupos de interés mixtos donde la estrategia será colaborar.

Grupos de interés marginales cuya estrategia será controlarlos.

Los grupos de interés de apoyo que implica una estrategia de implicarlos en la organización.

Los grupos de interés no apoyan, donde la estrategia es la defensa, ya que no son cooperativos y amenazan a la organización.

La cooperación con las partes interesadas también puede mejorar la reputación y la imagen de la organización, ya que muestra un compromiso genuino con los intereses de la comunidad y con la sostenibilidad a largo plazo. Además, la colaboración puede generar una mayor comprensión y empatía mutua entre la organización y sus grupos de interés, lo que a su vez puede reducir los conflictos y fomentar relaciones más sólidas y beneficiosas para ambas partes. Las organizaciones pueden tener su eje medular en el potencial de los Stakeholders o grupo de interés clave, para que se evite la implementación de estrategias opuestas a las de los Stakeholders, y puedan hacer el reconocimiento de sus necesidades, y hacer la modificación de las estrategias para integrarlos. El modelo es sencillo, pero ofrece estrategias a la clasificación a los Stakeholders o grupos de interés, al igual que el modelo de Gardner (Acuña, 2012).

2.2.1.2 Definición

La gestión de relaciones con los grupos de interés es el proceso mediante el cual se fomenta la relación recíproca y beneficiosa entre una entidad u organización y sus grupos de interés (inversores, clientes, proveedores, colaboradores, accionistas, empleados, medios de comunicación, entre otros) (ESAN, 2021). Al respecto, de acuerdo con Freeman y Reed (1983). Un Stakeholders o grupo de interés hace referencia a cualquier conjunto de personas o entidades que tengan la capacidad de influir o ser influenciados por el logro de los objetivos de una organización económica. Estos grupos pueden abarcar, entre otros, clientes, accionistas, empleados, proveedores, gobierno, entidades financieras y defensores del medio ambiente.

Por tal razón, es perentorio que en el contexto actual los entes organizacionales prioricen la gestión de los grupos de interés para brindarles la información pertinente y elevar la satisfacción, a través de un buen servicio.

Las organizaciones socialmente responsables deben adoptar la teoría de Stakeholders como un enfoque de gestión, lo que implica que el diálogo constante con los grupos de interés es una medida esencial. De acuerdo con González (2017), esta teoría representa un nuevo paradigma empresarial que se centra en un modelo de organización plural, en el cual se hace el reconocimiento de la diversidad de actores que intervienen o se ven afectados por esta. Se necesita, además, de estos grupos el reconocimiento y evaluación de las necesidades y expectativas, así como el grado de legitimidad de sus demandas.

De esta teoría de Stakeholders o grupos de interés se han generado diferentes enfoques de gestión empresarial sostenible y de responsabilidad social empresarial, como por ejemplo el Triple Bottom Line, modelo propuesto por Elkington (2013) citado por Murillo (2022) que plantea tres grandes grupos de interés en cualquier organización empresarial:

➤ **La sociedad, los accionistas y el medio ambiente.**

El indicado enfoque, también conocido como el de las 3P's (people, planet, profits), trata de un marco de desempeño y evaluación organizacional que se centra en las dimensiones financiera, social y medioambiental (Slaper & Hall, 2011).

En el momento de la etapa de identificación de los grupos de interés, deben tenerse en cuenta tres factores de relevancia:

Los grupos de interés pueden afectar o verse afectados por las acciones del ente económico de una forma directa; es decir, los grupos de interés o Stakeholders primarios, o indirecta, o sea, Stakeholders secundarios.

Puede ser en un corto o largo plazo esta afectación.

No son siempre constantes las demandas o requerimientos de estos grupos de interés, pudiendo cambiar según el contexto en el que se desenvuelven.

Por lo tanto, es importante resaltar que el proceso de identificación conlleva, entre otros elementos, la evaluación de las variables del entorno. Además, es crucial que esta tarea se lleve a cabo de manera constante, dado que los grupos y sus requisitos pueden evolucionar a lo largo del tiempo.

Se debe desarrollar un buen análisis, para que se realice la identificación de los grupos de interés. Se debe realizar un buen análisis. Se debe tener en cuenta tanto a los grupos que se relacionan directamente con la cadena de valor como a aquellos que forman parte del ecosistema de la organización, tanto internos como externos, ya que existen numerosas interacciones entre ellos.

Una vez que los líderes empresariales hayan logrado identificar a los grupos de interés, es también esencial que analicen y establezcan, en función de las capacidades de la entidad económica y sus prioridades, en qué

particularidades de estos grupos deben enfocar sus esfuerzos de gestión y comunicación. Para llevar a cabo este análisis crucial, pueden emplear el modelo desarrollado por Mitchell, Agle y Wood (1997), conocido como el modelo de atributos y prominencia. Dicho modelo propone la evaluación de cada actor o grupo de interés reconocido en base a tres atributos fundamentales: urgencia, poder y legitimidad.

En la medida en que estos atributos se puedan evidenciar en cada uno de los grupos, se deberá hacer el establecimiento de su respectiva preponderancia y jerarquía para que se gestionen por la organización.

Se logrará un buen posicionamiento socialmente responsable y el éxito en un contexto socioeconómico como el actual, si es que se identifica de manera correcta las expectativas y demandas de los grupos de interés, así como la integración de los mismos en la estrategia de la organización, donde se imprima como los valores como la transparencia es una adecuada estrategia; entonces, es especialmente recomendable, la comunicación y el diálogo, como componentes de una organización diferenciales, son cada vez más respetados por los heterogéneos agentes a la hora de que se fortalece la sostenibilidad a largo plazo del ente económico (Slaper & Hall, 2011).

2.2.1.3 La gestión de los grupos de interés y responsabilidad social empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial no puede existir si no se da a las demandas preponderantes de los grupos de interés un rol notable en el momento del desarrollo de la actividad de la organización o el diseño o implementación de su modelo de la organización. La gestión de los grupos de interés no tiene sentido, ya que no va a producir impacto ninguno ni en los grupos a los que se dirige ni en la actividad del ente económico (Murillo, 2022).

La gestión de los grupos de interés se materializa de manera específica a través de la metodología o acciones que la organización implementa para integrar

esas preocupaciones en sus operaciones económico-comerciales. Esto implica que la empresa se esfuerza por tener en cuenta las expectativas y necesidades de los *Stakeholders* en sus decisiones y prácticas comerciales, buscando armonizar sus intereses con los objetivos de la organización. De esta manera, se fomenta la responsabilidad social empresarial y se promueve una relación más sólida y sostenible con los grupos de interés clave.

Desde la óptica de la estrategia y la Responsabilidad Social Empresarial, los grupos de interés son preponderantes, por esto último, por su probabilidad de que se intervenga acerca de intervenir acerca de la actividad y los resultados de la organización (Murillo, 2022).

De esta manera, cuando están correctamente bien gestionados, se reducen los riesgos que existen; no obstante, además se fortalece la posibilidad de generar ventajas competitivas, que mejoran el clima y reputación de la organización o promover el aprendizaje y la innovación (Murillo, 2022).

Con respecto a los procesos de inteligencia estratégica de un ente económico, es un asunto sustantivo el proceso de relación con los grupos de interés. Actúa como una fuente continua de información que permite orientar la estrategia de la empresa y fortalecer la eficacia de sus acciones.

La Responsabilidad Social Corporativa es crucial para el éxito de cualquier organización, ya que proporciona protección a través de una gestión responsable y atención a las relaciones con diferentes grupos de interés, asegurando la satisfacción de sus necesidades. Es uno de los elementos esenciales que permiten que una entidad empresarial alcance sus objetivos.

Desde que se introdujo el concepto y la problemática de los grupos de interés por Freeman en 1984, el término ha ido evolucionando y adquiere mayor relevancia, pudiendo resaltar al respecto las definiciones siguientes:

-Los grupos de interés son cualquier persona o grupo de interés que, de alguna manera, pudiera afectar o ser afectado por la consecución de los objetivos del ente organizacional.

-Los grupos de interés son personas o grupos de personas que tienen propios objetivos de forma que la consecución de los mismos está unida con la actuación del ente organizacional.

Considera a los empleados, proveedores, propietarios/accionistas, clientes poseedores de intereses, entonces, es cualquier persona, grupo o entidad que tengan relación o interés directo o indirecto, con o sobre la organización; otras, más limitadas.

2.2.1.4 Caracterización

Considera lo siguiente:

2.2.1.4.1 Gestión de los grupos de interés por procesos

a) Identificación a los interesados o a los grupos de interés

Se trata de un proceso periódico que consiste en identificar a los involucrados de la organización, analizar y documentar la información relevante acerca de sus intereses, participación, interdependencias, influencia y potencial impacto en el éxito del proyecto. Al respecto, es fundamental este proceso para caracterizar a los interesados para desarrollar con ellos una buena comunicación y generar beneficios conjuntos y dinamizar de esta forma el tejido empresarial (Chandler, 2019).

El paso inicial y esencial para instituir un modelo de gestión que involucre a los grupos de interés, y que toda organización interesada en implementar un proceso de este tipo debe seguir, consiste en la identificación de las personas y entidades que podrían ser consideradas dentro de esta categoría. En este estado inicial, así como en todo el proceso

posterior, conviene incluir a los diferentes departamentos de la organización: desde la alta dirección hasta administración, pasando por marketing, compras, recursos humanos, medio ambiente, finanzas o calidad, entre otros (Chandler, 2019).

Cada organización debe considerarse desde una perspectiva transversal, de tal forma que pueda hacer la identificación de todos aquellos grupos que puedan afectar o verse afectados por el desarrollo de la actividad (Cevallos, s.f.).

Es necesario que se tenga en cuenta que este paso debe afrontarse como un proceso abierto, donde la naturaleza cambiante del entorno hará que desaparezca o aparezcan agentes del ámbito que el ente organizacional debe considerar como esfera de influencia, y donde están integrados los que debe considerar sus Stakeholders (Chandler, 2019).

Para garantizar la incorporación de los grupos de interés deseados en el modelo de gestión, es esencial que la organización obtenga una visión actualizada de este panorama. Para lograrlo, se vuelve imperativo llevar a cabo un análisis dinámico de dicha lista al menos una vez al año. Esto permitirá adaptarse a posibles cambios en la estructura de interesados, sus necesidades y expectativas, y garantizar una interacción efectiva y una toma de decisiones informada en beneficio de todas las partes involucradas. Mantenerse al tanto de los cambios en los grupos de interés es esencial para una gestión responsable y exitosa de la Responsabilidad Social Corporativa. Algunos elementos de ayuda a la hora de identificación de los grupos de interés de un ente económico incluyen las siguientes perspectivas:

Por cercanía: grupos que interactúan de forma cercana con el ente económico, donde se incluyen a los Stakeholders o grupos de interés internos (Cevallos, s.f.).

Por influencia: grupos de interés que tienen influencia en el desarrollo de la actividad del ente organizacional (Cevallos, s.f.).

Por responsabilidad: aquellos con los que se tienen obligaciones legales (Cevallos, s.f.).

- Por dependencia: grupos que están en función de la actividad del ente organizacional.

b) Planificar el involucramiento de los interesados.

Exacto, ha descrito correctamente el proceso de involucrar a los interesados de una organización empresarial. Se trata de desarrollar enfoques que tomen en cuenta las necesidades, expectativas e intereses de los grupos de interés, así como el posible impacto que puedan tener en la organización. Al involucrar a estos interesados de manera proactiva, la empresa puede construir relaciones sólidas y beneficiosas, garantizando una gestión más efectiva y responsable de sus actividades. El objetivo es asegurar que las decisiones y acciones de la organización sean tomadas considerando a todas las partes involucradas y promoviendo un impacto positivo en la comunidad y el entorno en general. Al respecto, es preponderante el desarrollo de la planificación que implica el cronograma de trabajo y la documentación necesaria, así como el desempeño de los responsables de tal planificación (Chandler, 2019).

c) Gestionar el involucramiento de los interesados.

Se trata del procedimiento mediante el cual se establece una comunicación y colaboración con las partes involucradas con el fin de atender sus requisitos y anticipar sus anticipaciones. Este enfoque abarca la resolución de incidentes y promueve el estímulo de un compromiso y participación adecuada por parte de los interesados.

Al respecto, es esencial que se gestione de forma adecuada la gestión del involucramiento de los interesados, entonces es crucial que la

organización desarrolle estrategias de la forma de involucrarlos de forma oportuna (Chandler, 2019).

d) Monitorear el involucramiento de los interesados.

Es el proceso de monitorear las relaciones de los interesados de la organización empresarial y adaptar las estrategias para que se involucre a los interesados mediante la modificación de las estrategias y los planes de involucramiento. Los procesos de Gestión de los Interesados de la organización son identificados como procedimientos distintos con interfaces claramente definidas, aunque en la realidad se entrelazan e interactúan entre sí. En este sentido, es fundamental que los responsables lleven a cabo un seguimiento efectivo y eficiente, que posibilite mantener informados a los grupos de interés y, de este modo, lograr su satisfacción (Chandler, 2019).

2.2.1.4.2 Gestión de grupos de interés interno

Es una agrupación de actividades mediante la cual se promueve la relación recíproca, de confianza y beneficiosa entre una entidad y sus preponderantes actores, en este caso los grupos de interés interno (directivos, colaboradores, accionistas). El aspecto crucial estriba, entonces, en generar valor para cada una de las partes interesadas. Los grupos de interés interno son los siguientes:

• Directivos:

De ellos, está en función del impacto que puedan dar hacia la mayoría de los grupos de interés o Stakeholders. Las partes interesadas internas son grupos que juegan un papel relevante en el ente organizacional. Por ejemplo, la junta directiva, auditores, gerentes ejecutivos, clientes internos, unidades de negocios, equipos de operaciones, expertos en la materia y usuarios (Guzmán et al. 2019).

- **Empleados o colaboradores**

- **Accionistas:**

Los interesados son aquellos que se ven afectados por la rentabilidad de la organización, ya que su aprobación o rechazo en las Juntas Generales de Accionistas puede influir en la gestión del ente económico. Los inversionistas tienen el derecho de recibir información precisa y oportuna, como los estados financieros regulares (Guzmán, et al. 2019).

Tabla 1

Grupos de interés y sus intereses legítimos

Tipos	Intereses legítimos
Empleados o colaboradores	Salario, prestaciones sociales, seguridad, higiene, estabilidad, promoción, empleabilidad, participación, formación.
Directivos	Capacidad de gestión, prestigio, ingresos.
Socios, accionistas e inversores	Beneficios, rentabilidad de la organización, información, como los estados financieros, inversiones, gestión.

Nota. Tomado de Guzmán, A., Trujillo, M. y Guzmán, D. (2019).

a) Gestión para mantener informado a los grupos de interés interno

Es un proceso a través del cual se promueve la relación recíproca, de confianza y beneficiosa entre una entidad y sus preponderantes actores, y se presenta cuando la organización informa oportunamente a los grupos de interés interno, como empleados o colaboradores, directivos, o accionistas, acerca de sus intereses prioritarios y pertinentes, como por ejemplo, a los empleados o colaboradores, la situación del salario o remuneraciones, promociones o ascensos, programas de capacitación entre otros. Y tanto a los directivos como a los accionistas, información acerca de ingresos y rentabilidad que se encuentra en los estados financieros.

b) Gestión para mantener o elevar la satisfacción de los grupos de interés

Es una agrupación de actividades mediante la cual se promueve la relación recíproca, de confianza y beneficiosa entre una entidad y el grupo de interés interno, y se presenta cuando el ente económico mantiene o eleva la satisfacción de los mismos.

2.2.1.4.3 Gestión de grupo de interés externo

Es un proceso a través del cual se promueve la relación recíproca, de confianza y beneficiosa entre una entidad y sus preponderantes actores, en este caso el grupo de interés externo (acreedores, proveedores, clientes, entre otros). El aspecto crucial estriba, entonces, en generar valor para cada una de las partes interesadas. Los grupos de interés interno son los siguientes:

- **Acreedores:**

Los acreedores de un ente económico, las columnas fundamentales, se ven influenciados de forma directa en el caso de que el ente organizacional no tenga réditos o utilidades; debido a esto, se puede o no cumplir con sus obligaciones. Entonces, es esencial que se desarrolle una buena gestión de grupos de interés, que incluya una adecuada comunicación para mantenerlos informados y elevar la satisfacción de los grupos de interés (Guzmán et al, 2019).

- **Comunidades:**

Las comunidades que se ven afectadas por el negocio pueden experimentar impactos en varios aspectos, como la calidad de vida, el medio ambiente y la economía de una ciudad. Además, estas comunidades tienen la capacidad de influir y afectar a la actividad del ente económico, por ejemplo, si se oponen a proyectos o productos que la empresa desarrolla, entre otros casos. Sus opiniones y percepciones pueden tener un efecto significativo en la reputación y éxito general del negocio. Al

respecto, es fundamental que las organizaciones desarrollen una adecuada gestión de los grupos de interés que implique primero identificarlos, hacer la planificación del involucramiento de los interesados, gestionar el involucramiento de los interesados; así como el monitoreo de los interesados (Guzmán et al, 2019).

- **Los sindicatos o Sociedades:**

Estos pueden ser grupos informados y consultados en relación con asuntos como la seguridad de los empleados, entre otros temas relevantes. Representan uno de los activos más preciados de la entidad organizacional debido a su talento y compromiso. Por este motivo, deberían ser ejemplo de los Stakeholders o grupos de interés interno, a tener más en cuenta (Guzmán et al. 2019).

- **Entidades gubernamentales:**

Se verán afectados por la organización debido a que no cumplen las regulaciones normativas a nivel país (Guzmán et al. 2019).

- **Socios:**

Es posible que los negocios se consideren a estos actores tanto como proveedores y aliados para la distribución, siendo parte fundamental de los grupos de interés principales. En el caso de ser socio proveedor, pueden impactar o verse impactados al momento de que haya problemas con el producto, ya sea al no tener stock o al no entregar un stock suficiente (Guzmán et al. 2019).

- **Clientes:**

Se verán impactados al momento que la organización no cumpla con los estándares ofrecidos hacia su producto, ya que son ellos quienes están en función de los productos y servicios de organización que permitirán desarrollar la gestión de los grupos de interés (Guzmán et al. 2019).

• **Medios de comunicación:**

Los medios de comunicación juegan un papel crucial como fuente de información para el público y tienen un impacto significativo en la formación de la opinión de cada organización. Por esta razón, las entidades económicas se encuentran manteniendo una relación positiva con ellas. Aquí resalta las relaciones públicas que es el responsable de que se gestione esta relación, debe existir entre los directivos y los medios de comunicación una abierta y positiva que favorezca sus intereses, como por ejemplo la reputación empresarial que se puede ver afectada por las noticias (Guzmán et al. 2019).

Tabla 2

Grupos de interés externo y sus intereses legítimos

Tipos	Intereses legítimos
Clientes	Justa relación calidad-precio, información veraz, garantías salud y seguridad, postventa.
Instituciones financieras	Transparencia, solvencia, lucha contra la corrupción
Competidores	Respeto reglas libre competencia, reciprocidad, cumplimiento compromisos, cooperación,
Proveedores y subcontratistas	Respeto reglas de libre mercado, capacidad de pago, información clara posibilidades comerciales, respeto marcas y Propiedad Industrial.
Comunidades locales, países y sociedades	Respeto a la soberanía nacional, Legalidad, lucha contra la corrupción, contribución desarrollo, colaboración con instituciones.
Administración pública	Legalidad, contribución desarrollo, colaboración con instituciones científicas, culturales, universidades, medioambiente, ONGs.
Partidos políticos	Legalidad, contribución desarrollo.
Iglesias	Respeto a sus creencias y valores morales.
Sindicatos	Respeto y promoción de derechos sociolaborales
Universidades	Investigación, desarrollo, formación

Nota. Tomado de Guzmán, A., Trujillo, M. y Guzmán, D. (2019).

a) Gestión para mantener informado a los grupos de interés externo

Es un proceso mediante el cual se fomenta la relación recíproca, de confianza y beneficiosa entre una entidad y sus preponderantes actores, y se presenta cuando la organización informa de forma oportuna y generando confianza a los grupos de interés externo, como: clientes, proveedores, instituciones financieras entre otros (Navarro, 2013).

Por ejemplo, en el caso de los clientes, información sobre la calidad y precio de los bienes o servicios, garantías y seguridad. En el caso de los entes financieros, información objetiva de absoluta transparencia, solvencia, lucha contra la corrupción. En cuanto a los proveedores, información, como el respeto, a reglas de libre mercado, capacidad de pago, información clara, posibilidades comerciales, entre otros (Navarro, 2013).

b) Gestión para mantener o elevar la satisfacción de los grupos de interés externo

Es una agrupación de actividades mediante la cual se promueve la relación recíproca, de confianza y beneficiosa entre una entidad y el grupo de interés externo y se presenta cuando el ente económico mantiene o eleva la satisfacción de los mismos.

2.2.1.5 Importancia de la gestión de lo grupo de interés (Stakeholders)

Según Guzmán et al (2019), la preponderancia de la gestión de los grupos de interés para el éxito de una organización empresarial se debe solo a una buena gestión de los grupos de interés o Stakeholders, los cuales son la médula de una organización empresarial.

La gestión de los grupos de interés es la parte medula de cualquier estrategia de Responsabilidad Social Empresarial. Las estrategias de las organizaciones deben estar alineadas a las expectativas del grupo de interés interno y externo. Es importante, porque para que la organización sea

exitosa, competitiva y se distinga de las demás, debe desarrollar una mayor comprensión de las organizaciones con los grupos de interés interno y externo, basado en una cultura de integridad, donde debe priorizarse la probidad, la honestidad, la justicia, generando valor social.

2.2.1.6 Herramientas utilizadas en el marco de Responsabilidad Social Empresarial para la gestión de los grupos de interés.

a) La norma AA1000

Las normas AA1000 son una herramienta, que a nivel internacional está reconocida y se enfoca a que, mediante un sistema de Gestión del aseguramiento de la Sostenibilidad, se fortalezca su compromiso con los grupos de interés.

Los elementos fundamentales del aseguramiento de la sostenibilidad están vinculados al cumplimiento de los principios de "Accountability" o responsabilidad, que abarca la rendición de cuentas por las acciones realizadas, asumir las consecuencias de estas acciones ante los grupos de interés y fomentar el compromiso y el Diálogo con ellos. Los beneficios de implementar un sistema de aseguramiento de la sostenibilidad pueden resumirse en la capacidad de proporcionar un enfoque global para responder acerca de la gestión y el rendimiento de una organización. Hace la evaluación más allá de los datos e informes financieros como los entes organizacionales que gestionan la sostenibilidad. Evalúa la calidad de la información divulgada relativa al desempeño en sostenibilidad, entre otros (Cevallos, s.f.).

e) ISAE 3000

La Norma ISAE 3000 (Norma Internacional sobre Compromisos de Aseguramiento) se refiere a los encargos de aseguramiento donde se realiza la medición y evaluación de una materia subyacente, sujeta a análisis basado en criterios establecidos. La diferencia entre los diferentes tipos de encargos de aseguramiento radica en quién es la entidad responsable de llevar a cabo la medición y evaluación de la información, el grado de seguridad y el tipo de conclusión que el profesional emite sobre dicha evaluación. Por lo general, la ISAE 3000 se aplica en auditorías relacionadas con el control interno, la sostenibilidad y el cumplimiento de leyes y reglamentos (Cevallos, s.f.).

f) Los estándares Global Reporting Initiative GRI

La Norma AA1000 y los Estándares GRI son dos de las mejores herramientas para crear un informe de sostenibilidad en el marco de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Un informe de sostenibilidad es una presentación completa de una organización, ya que brinda una visión multidisciplinar de la organización y permite a sus grupos de interés y futuros inversores comprender su situación global, así como su compromiso con la RSC. Lo más importante no es la imagen, sino la estrategia y la gestión. Al publicar un informe de sostenibilidad, las organizaciones pueden mejorar su imagen y reputación. También pueden mantener una comunicación permanente con sus grupos de interés (Cevallos, s.f.).

2.2.1.7 Las relaciones con los grupos de interés o Stakeholders.

Las organizaciones empresariales inician su interacción con los grupos de interés que ya han profundizado en profundidad. Posteriormente, empiecen a involucrarse con otros grupos que se sitúen más allá de su esfera convencional, en la que se sientan seguras. Asimismo, algunas organizaciones se aproximan a sus grupos de interés con el objetivo de abordar situaciones de crisis o aprovechar oportunidades

específicas. El proceso de relación con los grupos de interés es un ciclo de aprendizaje. Tanto la organización como sus grupos de interés aprenden más de sus motivaciones, formas de trabajo y ámbitos de influencia. Es importante mantener un diálogo permanente con los grupos de interés, ya que siempre están cambiando (Wulf 2019).

El diálogo con los grupos de interés ayuda a explorar intereses, valores y necesidades que pueden surgir durante el proceso. Esto puede conducir a un beneficio mutuo, también conocido como "ganar-ganar", y fortalecer las relaciones.

Por esta razón, gran parte de los esfuerzos de las organizaciones para integrar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en su estrategia se centran en crear un modelo útil que contribuya a los entes organizacionales a que integre de forma efectiva, en las líneas estratégicas de Responsabilidad Social Empresarial, la relación con sus grupos de interés. Esto ayuda a legitimar la RSE tanto dentro como fuera de la organización, y a orientarla a necesidades específicas, lo que reduce el riesgo de fracaso (Cevallos, s.f.).

2.2.2 Desempeño organizacional

2.2.2.1 Enfoques

La medición del desempeño es un punto crucial en el mejoramiento de la organización porque permite para que se planteen objetivos, evaluarlos e identificar las desviaciones que se producen (Oliveira y Leone, 2008), al tiempo que coadyuva en el nivel de satisfacción de las necesidades del cliente, comprender los procesos, garantizar la idoneidad de cada decisión que se toma e identificar el cumplimiento de los resultados previstos (Junxiao et al., 2014), lo que permite conseguir diversas evaluaciones de efectividad basadas en diferentes grupos.

Los diversos enfoques para que se mida el desempeño pueden ser útiles bajo ciertas circunstancias y, aun cuando todos se enfoquen a los objetivos organizacionales, la jerarquización direcciona a diferencias que definen el predominio de algunos de los siguientes (Daft, 2010):

- Enfoque de las metas.

La eficiencia de una organización se puede evaluar mediante el cumplimiento de sus metas y objetivos establecidos. Para realizar una medición precisa, es necesario comparar el desempeño real con lo que se había planeado inicialmente. Esta comparación permitirá identificar posibles desviaciones y tomar acciones correctivas para mejorar el rendimiento de la organización y asegurar el logro de sus metas en el futuro. La evaluación del desempeño en relación con los planos establecidos es una herramienta esencial para la gestión efectiva de cualquier entidad económica.

- Enfoque de sistemas.

Se ocupa de evaluar una organización, considerándola como un sistema integral, donde se adquieren insumos (recursos), se procesan internamente y se distribuyen salidas (resultados) para mantener la estabilidad y el equilibrio del sistema. En este sentido, la eficacia se evalúa mediante el análisis del funcionamiento óptimo del sistema, es decir, su capacidad para lograr los objetivos y metas establecidas. Sin embargo, es importante destacar que la eficacia solo es útil y significativa cuando existe una relación clara y efectiva entre las entradas y las salidas. Esto implica que los recursos deben utilizarse de manera eficiente para obtener resultados satisfactorios y alcanzar los propósitos organizacionales de manera exitosa.

- Enfoque de los grupos de interés o Stakeholders.

Este enfoque se vincula con el grado en que la empresa cumple con las demandas y expectativas de los principales actores involucrados, en los que participan gerentes, empleados, accionistas, acreedores, clientes, proveedores, la comunidad local, sindicatos, entre otros. La empresa busca satisfacer las

necesidades de estos grupos como parte de su operación. También considera cómo estas decisiones suceden a dichos actores.

- Enfoque de los valores que compiten.

Puede incluir a los anteriores, debido a la subjetividad del concepto de eficacia, ya que los criterios para su medición dependen de la persona y los intereses que represente. Al respecto, es fundamental que las organizaciones tomen en cuenta también este enfoque para evaluar de manera adecuada el desempeño organizacional. Para ello, es preponderante que desarrollen una adecuada gestión de los grupos de interés.

Se hace la medición de las variables subjetivas y objetivas, el desempeño organizacional, aunque los estudiosos del tema de forma usual adoptaron tres tipos de indicadores: crecimiento, rentabilidad y cuota de mercado expresado tanto en términos financieros como no financieros.

Las medidas objetivas utilizan dimensiones contables, financieras y mixtas obtenidas de manera directa de las organizaciones empresariales o a través de fuentes secundarias, mientras que las subjetivas hacen la evaluación de la construcción de rendimiento subyacente en sí; es decir, se consiguen calificaciones de los empleados acerca del desempeño de la organización en comparación con sus competidores, así como información específica acerca del desempeño mediante técnicas de autoevaluación (Singh, y Gupta, 2016).

En esa dirección, Omondi (2015) refiere que la mayoría de las medidas del desempeño pueden agruparse en una de las seis categorías generales: eficacia, eficiencia, calidad, puntualidad, productividad y seguridad.

- Eficacia

Una cualidad que señala el nivel en el cual el resultado de un proceso se adecua a los requisitos requeridos. Las organizaciones deben procurar conseguir la eficacia para que sean más competitivas (Omondi, 2015).

- Eficiencia.

Característica del proceso que indica el grado en que la producción se realiza a un costo mínimo de recursos. Por tanto, es indudable la necesidad de que se logre la eficiencia de los procesos de la organización (Omondi, 2015).

- Calidad.

Grado en que el producto cumple con los requisitos y expectativas de los clientes. Los entes económicos deben estar en modo de mejora continua para que se logre la calidad de la gestión y los procesos (Omondi, 2015).

- Puntualidad.

Se presenta cuando se desarrolla la adecuada realización de una unidad de trabajo en el tiempo requerido. Los entes económicos deben brindar sus servicios y bienes de manera oportuna (Omondi, 2015).

- Productividad.

Es el valor agregado por el proceso que está en función de los resultados conseguidos por los insumos consumidos. Los entes económicos deben evaluar el comportamiento de la productividad (Omondi, 2015).

- Seguridad.

Esta categoría fundamental, permite la medición del estado actual general del ente económico y el entorno de trabajo del empleado (Omondi, 2015).

A partir de este estudio, en la tabla 2 se presentan las dimensiones que han sido utilizadas en algunos estudios sobre la medición del desempeño (Omondi, 2015).

2.2.2.2. Definición

A continuación, en la siguiente tabla se presenta diferentes definiciones del desempeño organizacional.

Tabla 3*Definiciones de desempeño organizacional*

Autor	Definición
Lebans y Euske, (2006).	Es una agrupación de indicadores financieros y no financieros que brindan información acerca del grado del cumplimiento de los objetivos y resultados; es dinámico, requiere juicio e interpretación; para que se informe sobre el nivel de desempeño de una organización, es indispensable ser capaz de la cuantificación de los resultados.
Madella, Bayle y Tome (2005).	El desempeño organizacional trata de la facultad de que se obtenga y encause los recursos disponibles para el logro de objetivos organizacionales.
Phusavat et al., (2009).	Es la base para que se ejecute una adecuada planeación y gestión del negocio y además coadyuva a la retroalimentación acerca de la efectividad, como parte del proceso de aprendizaje y desarrollo, de las intervenciones de mejora.
Álvarez y Naranjo (2010)	De acuerdo a Calderón, indican que sí, el desempeño organizacional puede ser medido con indicadores cualitativos y cuantitativos. Los indicadores cualitativos se refieren a la efectividad de la organización, motivación, mejora de procesos, habilidad de adaptación cuando cambian los entornos, entre otros. Los indicadores cuantitativos hacen referencia a medidas financieras y de mercado.
(Waal y Kourti, 2013).	El desempeño organizacional no solo se mide en términos financieros, sino también en términos no financieros y estratégicos. Estos indicadores proporcionan información sobre el grado de cumplimiento de los objetivos y resultados de la organización, y ayudan a la organización a obtener ventajas competitivas, reaccionar de forma continua y adaptarse a los cambios externos
Shu-Mei y Pei-Shan (2014	Es el nivel de objetivos que se alcanzan, así como una medición de la eficacia de las personas, grupos u organizaciones.
Mothuveloo, Shanmugam y Teoh, (2017) y Tseng y Lee (2014).	El desempeño organizacional se relaciona con el crecimiento de la empresa, la satisfacción del cliente, la actuación de mercado y la gestión de procesos operativos.
(Bertolli et al., 2017);	El desempeño organizacional es la competencia que tiene una organización para que asuma los retos que exige el entorno empresarial, por lo tanto, es muy preponderante medirlo para que se consiga información útil, relevante y confiable, y de esta forma se garantice decisiones acertadas por parte de los directivos que optimice la eficiencia y competitividad.

Chiavenato (2020),	Es una valoración metodológica de cada persona en relación con el desarrollo de sus funciones, de los objetivos y resultados para conseguir una mejora potencial de su desenvolvimiento y, exclusivamente, su aporte al negocio del ente económico. Es una posición integradora fundamentada en una serie de comportamientos e influencias de un colaborador en un período de tiempo determinado.
Investigador (2023)	El desempeño es la conducta o comportamiento de la organización en términos cualitativos y cuantitativos, así como en términos financieros y no financieros, que coadyuva a elevar el éxito multidimensional de la organización (competitividad, crecimientos, entre otros), teniendo en cuenta los grupos de interés interno y externo.

Nota. Tomado de Lebars y Euske, (2006); Madella, Bayle y Tome (2005); Phusavat et al., (2009); Álvarez y Naranjo (2010); Waal y Kourti, (2013); Shu-Mei y Pei-Shan (2014); Mothuvello, Shanmugam y Teoh, (2017) y Tseng y Lee (2014); (Bertolli et al. (2017); y Chiavenato (2020).

Considera tres áreas específicas de los resultados de la organización empresarial: Los financieros, es decir, utilidades, rendimiento de los activos, el rendimiento sobre la inversión; el rendimiento del mercado, es decir, las ventas, cuota de mercado; y el retorno de los accionistas, es decir, la rentabilidad total para el accionista, el valor económico agregado (Richard et al., 2009)

El desempeño organizacional es uno de los constructos más valiosos para los directivos y la medición del desempeño organizacional ayuda a que se compruebe que se cumplan los objetivos previamente propuestos (Singh et al., 2016).

El desempeño organizacional se refiere al logro o no de los objetivos establecidos por una entidad o empresa. Las organizaciones pueden ser valuadas en diferentes niveles en función de su desempeño. A nivel estratégico, se evalúa el éxito de la organización en alcanzar sus objetivos a largo plazo. A nivel táctico, se analiza el cumplimiento de los objetivos en las diferentes divisiones y departamentos. A nivel operativo, se considera el

cumplimiento de los objetivos a corto plazo en áreas específicas como servicios, producción y ventas.

El examen de la ejecución de una organización resulta en la adopción de diversas decisiones para la estrategia a seguir por la entidad económica. En este contexto, se distinguen tres aspectos en el desempeño organizacional: la productividad, el logro de objetivos y la innovación.

La eficiencia en una entidad económica se refiere a su capacidad para transformar insumos en productos, es decir, generar resultados a partir de las acciones emprendidas. Por otro lado, el logro se refiere a la aptitud de alcanzar los objetivos establecidos y generar un impacto en la sociedad mediante las acciones realizadas. La creatividad está relacionada con la habilidad de generar nuevas ideas y soluciones, aprovechando tanto los factores internos como externos de la organización. La evaluación del rendimiento puede llevarse a cabo de diversas formas y enfoques, dependiendo de los objetivos que se quieran medir (Marín-Idárraga, 2019).

2.2.2.3 Caracterización del desempeño organizacional

2.2.2.3.1 Medición subjetiva

También se llama medición cualitativa, que se genera por la necesidad de superar las restricciones que presenta la medición objetiva, indicadas de forma previa. Cabe indicar que una entidad, además de centrarse solo en la medición del desempeño financiero, debe enfatizar el desempeño subjetivo a través de la autoevaluación de la plana directiva (Delaney y Huselid, 1996, citados por Barradas, Rodríguez y Maya, 2021).

Andrews et al. (2011) recomienda que se mida el desempeño mediante la percepción que tienen los grupos de interés sobre los indicadores de éxito o fracaso del ente económico. Finalmente, la medición subjetiva refiere a que se solicita a la plana directiva de las propias empresas

que autoevalúen su organización, además de trasladar el juicio, el conocimiento y la experiencia a la medición cualitativa del desempeño organizativo mediante escalas numéricas o lingüísticas que comparan objetivos y resultados del desempeño de la organización con el de la competencia, de la misma forma, realizan la medición del grado de satisfacción de los grupos de interés (Camisón y Cruz, 2008).

a) Desempeño de la organización con respecto a sus competidores

Trata cuando se solicita a la plana directiva de las propias empresas que autoevalúen su organización, considerando el juicio, el conocimiento y la experiencia a la medición cualitativa del desempeño organizativo con sus competidores, competencia, desarrollando una comparación y también la medición del grado de satisfacción de los grupos de interés (Camisón y Cruz, 2008).

b) Desempeño de la organización con respecto al sector agroindustrial

Consiste cuando la plana directiva de las propias empresas autoevalúa su organización, considerando el juicio, el conocimiento y la experiencia a la medición cualitativa del desempeño organizativo con relación al sector agroindustrial en este caso, desarrollando una comparación y también la medición del grado de satisfacción de los grupos de interés (Camisón y Cruz, 2008).

c) Desempeño de la organización con respecto a la administración de recursos y capacidades

Consiste cuando la plana directiva de las propias empresas autoevalúa su organización, considerando el juicio, el conocimiento y la experiencia a la medición cualitativa del desempeño organizativo con relación a sus recursos y capacidades, y también considera la medición del grado de satisfacción de los grupos de interés (Camisón y Cruz, 2008).

2.2.2.3.2 Medición objetiva del desempeño

En esta clase de medición se utilizan en mayor medida los indicadores financieros y contables por considerarse la forma más común y fácil para evaluar el desempeño (Richard et al., 2009), aunque la evidencia empírica muestra que se han integrado algunos métodos mixtos basados en el mercado.

a) Situación de los indicadores financieros

Es la agrupación de factores o circunstancias que afectan a los indicadores financieros, o es la posición de los mismos. Involucra la utilidad por acción, valor de mercado, razón, precio, utilidad, precio de las acciones y retorno de los activos valorados en el mercado, entre otros.

b) Situación de los indicadores contables

Es la posición de los indicadores contables o el conjunto de factores o contextos de los mismos. Considera la ganancia antes de intereses e impuestos, beneficio antes de intereses e impuestos, flujo de caja, depreciación y amortización, participación en el mercado, beneficio neto de operaciones, beneficio de operaciones después de impuestos, margen de ganancia, retorno sobre: activos, patrimonio neto, entre otros aspectos. En este sentido, es esencial que las compañías evalúen el rendimiento desde la perspectiva financiera, manteniendo una evaluación continua del aspecto contable.

c) Situación de los indicadores mixtos/ basada en el mercado

Es la agrupación de factores o circunstancias que afectan a los indicadores financieros, o es la posición de los mismos. Incluye el Balance scorecard, flujo de efectivo por acción, flujo de caja agregado (CVA), retorno de inversión en flujo de efectivo (CFROI), flujo de caja descontado (DCF), valor económico añadido (EVA), tasa interna de retorno, rentabilidad del mercado, valor agregado del mercado (MVA), costo promedio ponderado de capital (WACC), cuota de mercado, precios de las

acciones/ingresos, escala de desempeño general, flujo de caja/valor de mercado, rentabilidad de los activos/ventas. Al respecto, es tan sustantivo determinar la situación de los referidos indicadores para asegurar la reducción de riesgos financieros y mantener la liquidez y la solvencia.

2.2.2.4 Comparación de la medición objetiva y subjetiva del desempeño

De acuerdo con Barradas, Rodríguez y Maya (2020), la comparación entre las dos mediciones considera lo siguiente:

a) Medición subjetiva

- Con respecto a los indicadores, se orientan en el desempeño general y operativo de la organización.
- Con relación al estándar de medición, los directivos califican el desempeño del ente económico con relación a sus competidores.
- En lo que respeta a los logros de la organización empresarial, los elementos abarcan competitivos que no son de naturaleza financiera, como la satisfacción del cliente, la calidad, la innovación, la satisfacción de los empleados y la reputación.

b) Medición objetiva

- En cuanto a los indicadores, se orientan a los indicadores financieros, contables y de mercados actuales de los entes empresariales.
- En cuanto a los estándares de medición, la plana directiva brinda datos y cifras financieras.
- Con respecto a los resultados de la empresa, está representado por la rentabilidad, el crecimiento y el valor de mercado.

2.2.2.5 Finalidad del desempeño organizacional

La finalidad del desempeño organizacional es garantizar que los recursos logren el alcance de las metas que se han propuesto durante todo el recorrido

empresarial. Por ello, es sustantivo que se introduzcan los instrumentos indispensables y cruciales para el desempeño efectivo de las metas.

En relación con este tema, el desempeño organizacional engloba el empleo de un conjunto diverso de medidas multidimensionales, que incorpora tanto indicadores financieros como no financieros. También abarca aquellos relacionados con factores internos y externos del rendimiento, lo que facilita la medición cuantitativa de los objetivos alcanzados y la proyección de escenarios futuros. El desempeño organizacional solo es preponderante dentro de un marco de referencia con relación al cual se comparan los resultados de medición y la evaluación de la eficiencia y efectividad de la estrategia (Bourne et al., 2003).

2.2.3 Gestión de los grupos de interés y el desempeño organizacional de las organizaciones agroindustriales

Las empresas se esfuerzan de manera constante por mejorar su rendimiento organizacional a través del análisis y la gestión de una variedad de factores internos y externos que de manera integral la consecución de los objetivos establecidos. Entre estos factores se encuentran la calidad, los resultados financieros, la estructura funcional, la innovación y el desempeño de los empleados.

Cuando los empleados son objeto de un reconocimiento positivo por sus actitudes, experimentan una sensación de valor y tienden a dañarse aún más con el éxito de la organización. En consecuencia, la forma en que se reconoce la actitud de los empleados ejerce un impacto de gran relevancia en los resultados a nivel individual como en los colectivos.

Investigaciones anteriores muestran que las organizaciones que reconocen las actitudes positivas de sus empleados tienen una mayor probabilidad de tener empleados comprometidos con el éxito de la organización, pues tienden a ser más productivos y tienen una mayor probabilidad de mantenerse en la organización a largo plazo (Vega, 2020).

2.2.4 El sector agroindustrial en el contexto mundial

2.2.4.1 El sector agroindustrial en el mundo

Las agroindustrias constituyen un medio a través del cual se logra la conversión de materias primas agrícolas en productos enriquecidos con valor añadido. Esta transformación laboral no solo conlleva la generación de ingresos, sino también la creación de oportunidades. En este proceso, las agroindustrias juegan un papel fundamental en el fomento del desarrollo económico integral, tanto en naciones industrializadas como en aquellas en vías de desarrollo.

El referido sector coadyuva a la seguridad alimentaria, debido a que disminuye mínimamente el desperdicio y las pérdidas a lo largo de la cadena alimentaria y aumenta la disponibilidad y comerciabilidad de los alimentos. Para mejorar su calidad e inocuidad los alimentos también se someten a elaboración,

Con respecto a la preponderancia de la agroindustria, cada vez se combina de manera dinámica la agricultura, la tecnología y la industria que genera, en la población, cambios a gran escala en la población y ha impulsado el desarrollo del ser humano. De esta forma, se convierte la agroindustria en un medio indispensable para que se sostenga el estilo de vida actual.

Actualmente, existe, una demanda, por parte de la sociedad, de alimentos y productos de forma significativa y que no terminará interminable demanda de alimentos y productos. Inclusive se espera que para 2050 el mundo tenga más de 9.500 millones de habitantes, por lo que necesitará un 70 % más de alimentos. Y por medio de las técnicas agroindustriales, esta necesidad solo puede ser satisfecha, ya que a través de la agroindustria es posible que se procese los alimentos que se obtienen mediante las actividades agropecuarias para que se conviertan en productos de mayor valor.

Adicionalmente, la agroindustria posibilita la conversión de materias primas perecederas y no comestibles en alimentos de larga duración, garantizando que estos sean aptos para el consumo humano.

2.2.4.2 El sector agroindustrial en Perú

a) Producción Agroindustrial

Conforme a Zarco (s.f.), la agroindustria se configura como una confluencia de actividades de manufactura, cuyo propósito radica en la elaboración y conversión de materias primas y productos intermedios derivados del ámbito agrícola. Estas actividades abarcan tanto la agricultura, como la actividad forestal y la pesca.

De acuerdo con López (2007), indica que la agroindustria tiene dos vertientes: la tradicional y la moderna. Cabe indicar que la agroindustria de baja transformación es la agroindustria tradicional, debido a su alta participación de materias primas de origen agropecuario, por la baja elasticidad de ingreso en la demanda de sus productos y por la utilización de tecnología simple.

La agroindustria moderna se presenta cuando se desarrollan actividades con un alto grado de transformación, utilización de tecnología de punta, mayor respuesta económica, y productos con mayor valor agregado. Al respecto, es sustantivo que a nivel macro se delinee políticas económicas en la dimensión tributaria para que haya personas jurídicas o naturales para que emprendan empresas agroindustriales, ya que generaría más empleo para contribuir con el desarrollo económico del país, ya que también muchas empresas agroindustriales se dedican a la exportación de alimentos o productos.

Esta etapa representa un componente esencial de la cadena agroindustrial y está directamente vinculada con la producción de alimentos. Engloba todas las acciones que se llevan a cabo desde la siembra hasta la recolección del producto.

En este período, se encuentran factores críticos que desempeñan un papel fundamental en la consecución de una producción óptima, eficiente y de alta calidad.

La agroindustria se ha convertido, indudablemente, una de las fortalezas más preponderantes de la economía en Perú, y al mismo tiempo, es un ejemplo del exitoso tejido empresarial en Latinoamérica.

Es significativamente productivo y diverso el sector agroalimentario peruano y con una enorme dimensión internacional. Asimismo, es notorio que, en todo el mundo, los productos agrícolas peruanos están presentes en todo el mundo, tanto en Asia, Rusia, Australia, Medio Oriente, Unión Europea, entre otros. Las cualidades que caracterizan a los productos peruanos son su inocuidad, calidad, seguridad alimentaria, y su gran proyección internacional, conocida en todo el mundo.

Sin lugar a dudas, resulta incuestionable la urgente necesidad de que las entidades económicas impulsen de manera activa la promoción, el marketing, la comunicación y la investigación y desarrollo en el sector agroalimentario. A esto se debe añadir la creciente y apremiante necesidad de establecer colaboraciones estratégicas con otras naciones, con el objetivo de aumentar su influencia comercial y lograr una expansión internacional más amplia.

La tecnología permite que se sostenga y desarrolle nuevos negocios agroindustriales. El claro ejemplo al respecto es el cultivo del arándano que, hace más de una década, no se cultivaba en el país. Entonces, generan empresas agroindustriales o agricultores que empiezan a cultivar con mayor fuerza. Actualmente, cada vez se nota la introducción de tecnología de procesamiento. No obstante, como país, es imperativo dar un paso adicional y aprovechar la biotecnología como un pilar fundamental para el avance de los agronegocios. Estos deben concentrarse en seis tendencias de la biotecnología dentro del sector agroindustrial: productos nutraceuticos, bioinsumos agrícolas, producción de proteínas sostenibles, enzimas industriales y biomateriales, generación de energía a partir de la biomasa residual, así como la conservación y desarrollo de nuevas especies para adaptación de cultivos. Estas tendencias permitirán maximizar el potencial de la diversidad biológica y el clima, capitalizando nuestras ventajas comparativas. A continuación, se presentan algunos ejemplos

relacionados con estas tendencias: la creación de bioplaguicidas a partir de compuestos químicos de plantas autóctonas.

A pesar de la caída de las exportaciones en diciembre, las exportaciones totales del 2022 alcanzaron un récord histórico. Asimismo, sectores como la agroindustria (que tuvo un sólido crecimiento), prendas de vestir y agricultura se contrajeron por primera vez en el año. A continuación, se presenta el reporte de exportaciones de diciembre 2022:

Tabla 4*Reporte de exportaciones diciembre 2022*

Sector exportación FOB	Empresa	Enero-diciembre			Producto principal (Enero – Diciembre)			Mercado principal (Enero-diciembre)		
		Mill. US\$	Var. %	Part. %		Mill.Us \$	Var. %		Mill. US\$	Var. %
No tradicionales	Camposol S.A.	374,1	22,4 %	0,6 %	Arándanos rojos	232,1	35,4 %	Estados Unidos	172,8	12,7 %
	Viru S.A.C	283,2	23,9 %	0,4 %	Alcachofas	55,8	25,8 %	Estados Unidos	108,9	18,1 %
	Vitapro S.A	254,5	41,4 %	0,4 %	Alimento de animales	253,9	41,5 %	Ecuador	248,0	46,7 %

Nota. Centro Investigación de Economía y Negocios Globales (2023). Reporte de exportaciones diciembre 2022. https://www.cien.adexperu.org.pe/wp-content/uploads/2023/02/CIEN_REX_dic_2022_vf.pdf

Agencia Agraria de Noticias (2021). La agroindustria de Perú: Un ejemplo a nivel mundial. <https://agraria.pe/columna/la-agroindustria-de-peru-un-ejemplo-a-nivel-mundial-24045>

✓ **Apertura comercial de las empresas agroindustriales que exportan**

En la siguiente figura, se presenta la apertura comercial de las empresas agroindustriales que exportan:

Figura 1

Apertura comercial de las empresas agroindustriales que exportan



Nota. Tomada del documento de investigación del BBUVA. Informe de exportaciones agrícola.

Perú.

https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2019/08/Ppt_peru_agroexportaciones_2019-1.pdf

Nota. La figura muestra acuerdos comerciales.

✓ **Estrategias que deben tener en cuenta para que las empresas agroindustriales puedan exportar de forma exitosa**

Generar estrategias que permitan alargar la vida media y un mayor crecimiento de las empresas agroindustriales que exportan, por ejemplo, mediante la inteligencia comercial y el uso de nuevas tecnologías. En líneas generales, la Organización Mundial del Comercio, recomienda el uso de nuevas tecnologías, como: inteligencia artificial, la planificación y seguimiento de rutas, la mejora de manejos de cultivos, la mejora de la cadena logística, así como la creación de nuevos productos, de nuevos mercados; así como también, Los empresarios agroindustriales deben fortalecer el empleo de la inteligencia comercial con el fin de lograr varios objetivos clave. En primer lugar, esto contribuiría a reducir la volatilidad en las operaciones de las organizaciones. Además, proporcionaría información esencial para dirigir la producción hacia destinos más prometedores. La implementación de la inteligencia comercial permitiría la formulación de planes de contingencia más eficaces y proporcionaría una planificación más sólida para las empresas. También facilitaría la adaptación a las nuevas tendencias del mercado y mejoraría el servicio al cliente.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Desempeño organizacional

Es una agrupación de indicadores financieros y no financieros que brindan información acerca del grado del cumplimiento de los objetivos y resultados; es dinámico, requiere juicio e interpretación; para que se informe sobre el nivel de desempeño de una organización, es indispensable ser capaz de la cuantificación de los resultados (Lebans y Euske, 2006).

Gestión de los grupos de interés

De acuerdo con Freeman y Reed (1983), un Stakeholders o grupos de interés es cualquier grupo o individuo que pueda afectar o verse afectado por la consecución de los objetivos de un ente económico y que pueden incluir, entre otros, a clientes, accionistas, empleados, proveedores, gobierno, bancos y ambientalistas.

Gestionar el involucramiento de los interesados.

El proceso de comunicarse y colaborar con las partes interesadas para satisfacer sus necesidades y expectativas, abordar incidentes y fomentar un compromiso e involucramiento adecuado de los intereses se conoce como gestión de partes interesadas o gestión de Stakeholders (Chandler, 2019).

Identificación a los interesados o a los grupos de interés

Se refiere a la acción recurrente de reconocer a aquellos involucrados con la organización. Esta tarea implica analizar y documentar información relevante relacionada con sus intereses, participación, conexiones interdependientes, grado de influencia y potencial impacto en el éxito del proyecto. Este procedimiento resulta esencial para perfilar a los interesados y establecer una comunicación efectiva con ellos, lo que conlleva a generar ventajas mutuas y estimular la dinámica del entorno empresarial (Chandler, 2019).

Planificar el involucramiento de los interesados.

Es el proceso de desarrollar enfoques para que se involucre a los interesados de la organización empresarial, con base en sus necesidades, expectativas, intereses y el posible impacto en la organización. Al respecto, es preponderante el desarrollo de la planificación que implica el cronograma de trabajo y la documentación necesaria, así como el desempeño de los responsables de tal planificación (Chandler, 2019).

Monitorear el involucramiento de los interesados.

Es el proceso de monitorear las relaciones de los interesados de la organización empresarial y adaptar las estrategias para que se involucre a los interesados mediante la modificación de las estrategias y los planes de involucramiento. Al respecto, es primordial que los responsables desarrollen el monitoreo de forma eficaz y eficiente, que permita que los grupos de interés se mantengan informados, y lograr de esta forma que se sientan satisfechos (Chandler, 2019).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO, DISEÑO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Tipo de investigación

La presente investigación es básica debido a que hace la profundización de las variables de estudio en un contexto determinado para demostrar que la gestión de los grupos de interés influye significativamente en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022 (Carrasco, 2019).

3.1.2 Diseño de investigación

La presente investigación es de diseño no experimental y transeccional. Es No experimental debido a que evalúa las variables de estudio que ya se suscitaron en un contexto determinado. Y evalúa el fenómeno de estudio en un determinado momento (Carrasco, 2019).

3.1.3 Nivel de investigación

El nivel de investigación es explicativo (Carrasco, 2019).

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

3.2.1 Población

La población de estudio estuvo conformada por el personal de las áreas operativas de las empresas agroindustriales de Tacna, siendo un total de 60.

3.2.2 Muestra

El muestreo fue probabilístico, por lo que se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N-1)E^2 + Z^2pq}$$

N = Población	: 60
Z = Confianza Estadística 95%	: 1.96
p = q probabilidad éxito / fracaso	: 0.5
E = margen de error	: 0.05
n = 52	

3.3 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1 Identificación de variables

-Variable Independiente: Gestión de los grupos de interés

-Variable dependiente: Desempeño organizacional

3.3.2 Operacionalización de variables

A continuación, se presenta en la siguiente tabla, la caracterización de las variables:

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición
Gestión de los grupos de interés	La gestión de relaciones con los grupos de interés es el proceso mediante el cual se fomenta la relación recíproca y beneficiosa entre una entidad u organización y sus grupos de interés (inversores, clientes, proveedores, colaboradores, accionistas, empleados, medios de comunicación, entre otros) (ESAN, 2021).	La gestión de los grupos de interés se evalúa mediante la gestión de grupos de interés interno y externo.	Gestión de los grupos de interés por procesos Gestión de grupos de interés interno Gestión de grupos de interés externo	Identificar a los interesados Planificar el involucramiento de los interesados Gestionar el involucramiento de los interesados Monitorear el involucramiento de los interesados Gestión para mantener informado a los grupos de interés interno Gestión para mantener o elevar la satisfacción de los grupos de interés interno Gestión para mantener informado a los grupos de interés interno Gestión para mantener o elevar la satisfacción de los grupos de interés interno	Ordinal
Desempeño organizacional	Es una valoración metodológica de cada persona con relación al desarrollo de sus funciones, de los objetivos y resultados para conseguir una mejora potencial de su desenvolvimiento y, exclusivamente, su aporte al negocio del ente económico (Chiavenato, 2020).	El desempeño organizacional se evalúa mediante la medición subjetiva y objetiva.	Medición subjetiva Medición objetiva	Desempeño de la organización con respecto a sus competidores Desempeño de la organización con respecto al sector agroindustrial Capacidad de la empresa para cumplir con sus objetivos Administración de recursos y capacidades Situación de los indicadores financieros Situación de los indicadores contables Situación de los indicadores mixtos/ basada en el mercado	Ordinal

Nota. Tomado de ESAN (2021) y Chiavenato (2020).

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1 *Técnicas de recolección de datos*

Encuesta

Se aplicó la encuesta dirigida al personal de las áreas operativas para evaluar la gestión de los grupos de interés y el desempeño organizacional en las empresas agroindustriales, Tacna.

3.4.2 *Instrumentos de recolección de datos*

Cuestionario

Se aplicó la encuesta dirigida al personal de las áreas operativas para evaluar la gestión de los grupos de interés y el desempeño organizacional en las empresas agroindustriales, Tacna.

a) Fichas técnicas de los instrumentos

a.1 Ficha técnica del instrumento Nro. 1: Gestión de los grupos de interés de las empresas agroindustriales de Tacna, 2022

En la siguiente tabla se presenta la ficha técnica, cuestionario de la variable independiente:

Tabla 5*Ficha técnica cuestionario de la variable independiente*

Aspectos	Contenido
Autores	Bach. Juan Víctor Paredes Valdivia
Procedencia	Propuesta por el investigador
Año	2023
Tiempo de Administración	25 minutos
Tipo de Instrumento	Cuestionario Estructurado con escala de Likert
Fiabilidad	0.964 Coeficiente <i>Alpha</i> de <i>Cronbach</i>
Finalidad	Determinar la gestión de los grupos de interés de las empresas agroindustriales de Tacna, 2022

Nota. Elaborado por el investigador

a.2 Ficha técnica del instrumento Nro. 1: Desempeño organizacional de los grupos de interés de las empresas agroindustriales de Tacna, 2022

Tabla 6*Ficha técnica cuestionario*

Aspectos	Contenido
Autores	Bach. Juan Víctor Paredes Valdivia
Procedencia	Propuesta por el investigador
Año	2023
Tiempo de Administración	25 minutos
Tipo de Instrumento	Cuestionario Estructurado con escala de Likert
Fiabilidad	0.964 Coeficiente <i>Alpha</i> de <i>Cronbach</i>
Finalidad	Determinar el desempeño organizacional de las empresas agroindustriales de Tacna, 2022

Nota. Elaborado por el investigador

b). Matriz de los instrumentos

A continuación, se presenta la matriz de los instrumentos en la siguiente tabla:

✓ **Matriz de los instrumentos****Tabla 7***Matriz de los instrumentos*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems		
Gestión de los grupos de interés	Gestión de los grupos de interés por procesos	Identificar a los interesados	1 y 2		
		Planificar el involucramiento de los interesados	3 y 4		
		Gestionar el involucramiento de los interesados	5 y 6		
	Gestión de grupos de interés interno	Gestión de grupos de interés interno	Monitorear del involucramiento	7 y 8	
			Gestión para mantener informado a los grupos de interés interno	9, 10, 11 y 12	
		Gestión de grupos de interés interno	Gestión para mantener o elevar la satisfacción de los grupos de interés interno	13, 14, 15 y 16	
Desempeño organizacional	Gestión de grupos de interés interno	Gestión para mantener informado a los grupos de interés externo	17, 18 y 19		
		Gestión para mantener o elevar la satisfacción de los grupos de interés externo	20, 21 y 22		
	Medición subjetiva	Medición subjetiva	Desempeño de la organización con respecto a sus competidores	1, 2 y 3	
			Desempeño de la organización con respecto al sector agroindustrial	4, 5 y 6	
			Capacidad de la empresa para cumplir con sus objetivos	7, 8 y 9	
		Medición objetiva	Medición objetiva	Administración de recursos y capacidades	10, 11 y 12
				Situación de los indicadores financieros	13, 14 y 15
				Situación de los indicadores contables	16, 17 y 18
	Situación de los indicadores de mercado	19, 20 y 21			

Nota. Elaborado por el investigador

3.5 TRATAMIENTO DE DATOS (ANÁLISIS ESTADÍSTICO)

Después de aplicada la encuesta a la población y terminada la recolección de datos, se procedió a desarrollar la base de datos en la hoja de cálculo Excel de doble entrada, y se procedió al vaciado de los datos de las encuestas. Posteriormente, se verificó la confiabilidad del instrumento. Se analizaron los datos con la aplicación del programa SPSS 26, de acuerdo con las técnicas estadísticas descriptivas, de distribución a través de tabla de frecuencias; así como se utilizó una prueba estadística para la contrastación de la hipótesis.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS VARIABLES

4.1.1 Análisis descriptivo de la variable independiente

Gestión de los grupos de interés

Tabla 8

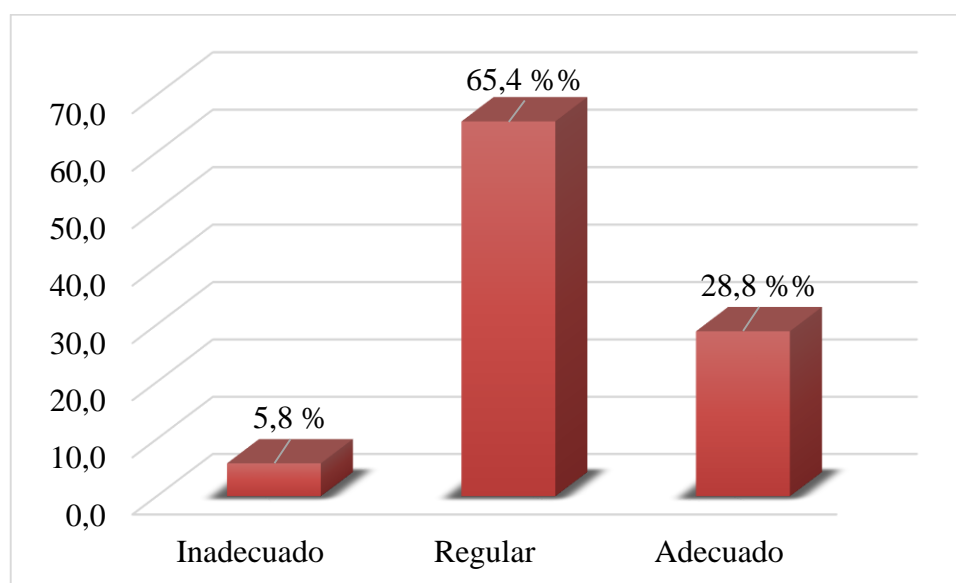
Gestión de los grupos de interés

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	3	5,8	5,8
Regular	34	65,4	71,2
Adecuado	15	28,8	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionario de la VI

Figura 2

Gestión de los grupos de interés



Nota. Tabla 8

De acuerdo con la tabla sobre la gestión de los grupos de interés, presenta las categorías con los siguientes porcentajes: inadecuado (5,8 %), regular (65,4 %) y adecuado (28,8 %).

En consecuencia, se deduce que aún en la organización falta optimizar la gestión de grupos de interés: por procesos, interno y externo, por lo que es crucial que la plana directiva desarrolle estrategias que permitan dinamizar tal gestión.

Dimensión: Gestión de los grupos de interés por procesos

Tabla 9

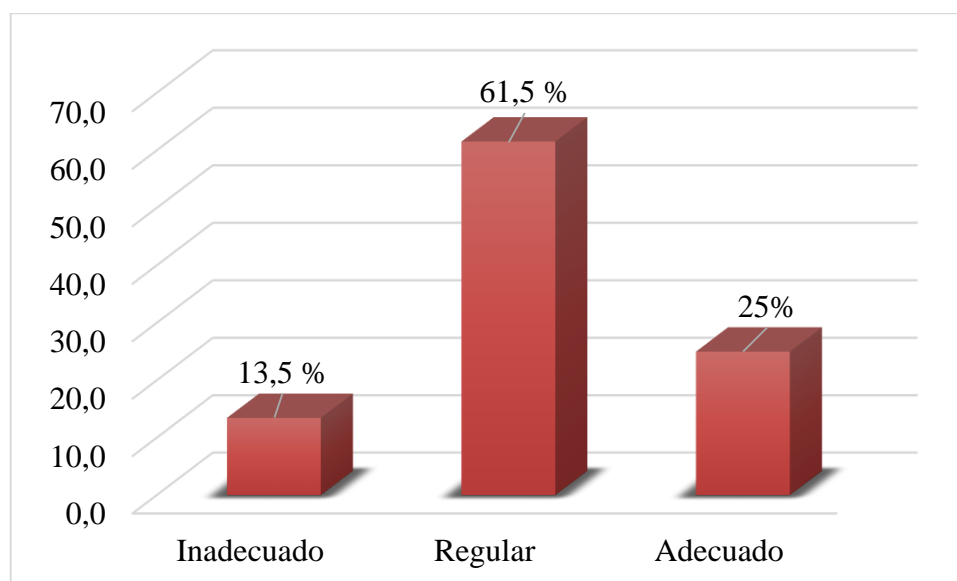
Gestión de los grupos de interés por procesos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	7	13,5	13,5
Regular	32	61,5	75,0
Adecuado	13	25,0	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionario de la VI

Figura 3

Gestión de los grupos de interés por procesos



Nota. Tabla 10

De acuerdo con la tabla sobre la gestión de los grupos de interés por procesos, presenta las categorías con los siguientes porcentajes: inadecuado (13,5 %), regular (61,5 %) y adecuado (25,0 %).

Por tanto, se determina que los entes económicos agroindustriales todavía deben optimizar la gestión de los grupos de interés por procesos, específicamente, la adecuada identificación a los interesados y el permanente monitoreo del involucramiento de los interesados, entre otros.

Indicador: Identificar a los interesados

Tabla 10

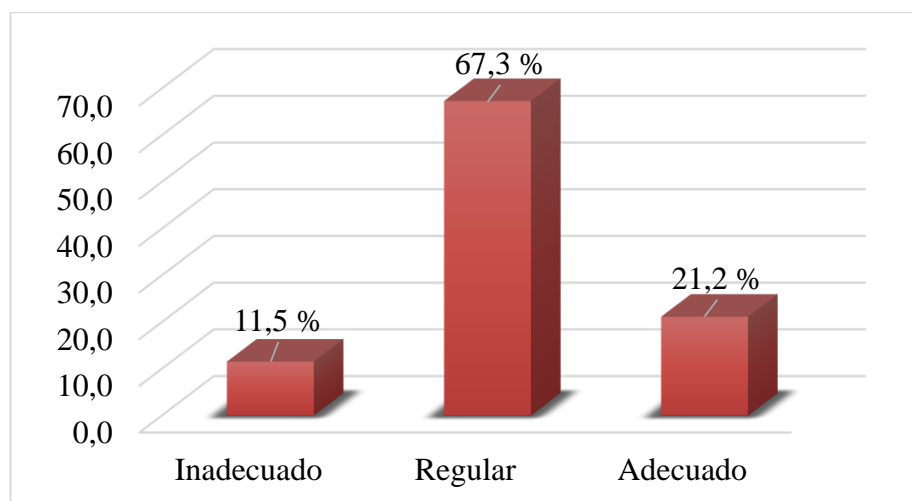
Identificar a los interesados

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	6	11,5	11,5
Regular	35	67,3	78,8
Adecuado	11	21,2	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionario de la VI

Figura 4

Identificar a los interesados



Nota. Tabla 10

De acuerdo con la tabla sobre la actividad de identificar a los interesados, presenta las categorías con los siguientes porcentajes: inadecuado (11,5 %), regular (67,3 %) y adecuado (21,2 %).

En consecuencia, se nota que aún falta optimizar las estrategias para optimizar la identificación de los interesados; para ello se debe hacer el análisis y armar la documentación de la información preponderante sobre los intereses y participación de los interesados.

Indicador: Planificar el involucramiento de los interesados

Tabla 11

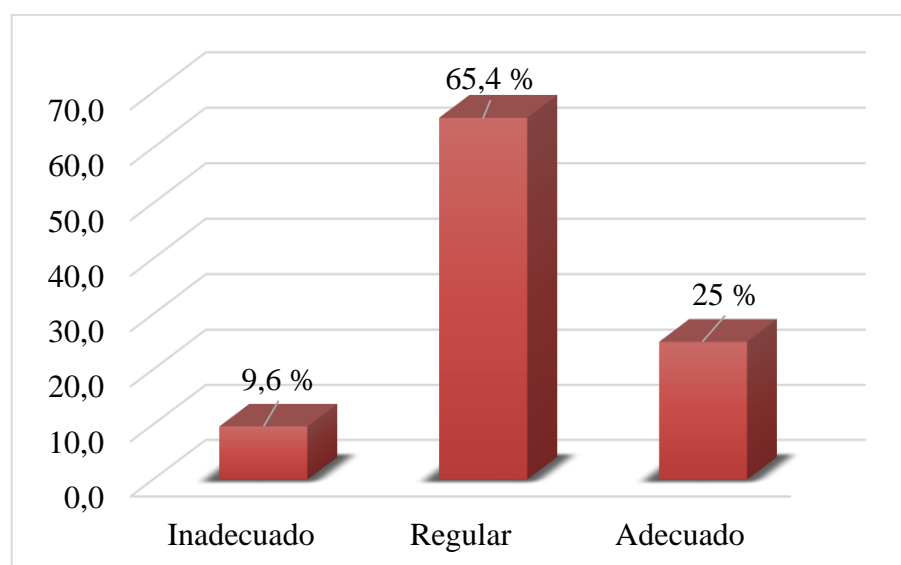
Planificar el involucramiento de los interesados

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	5	9,6	9,6
Regular	34	65,4	75,0
Adecuado	13	25,0	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionario de la VI

Figura 5

Planificar el involucramiento de los interesados



Nota. Tabla 11

De acuerdo con la tabla sobre planificar el involucramiento de los interesados, presenta las categorías con los siguientes porcentajes: inadecuado (9,6 %), regular (65,4 %) y adecuado (25,0 %).

Por consiguiente, es evidente que todavía le falta optimizar la planificación del involucramiento de los interesados; para ello deben desarrollar enfoques que consideren lo que necesita, las expectativas e intereses de los grupos de interés y también el probable impacto que pueda generar en el ente organizacional.

Indicador: Gestionar el involucramiento de los interesados

Tabla 12

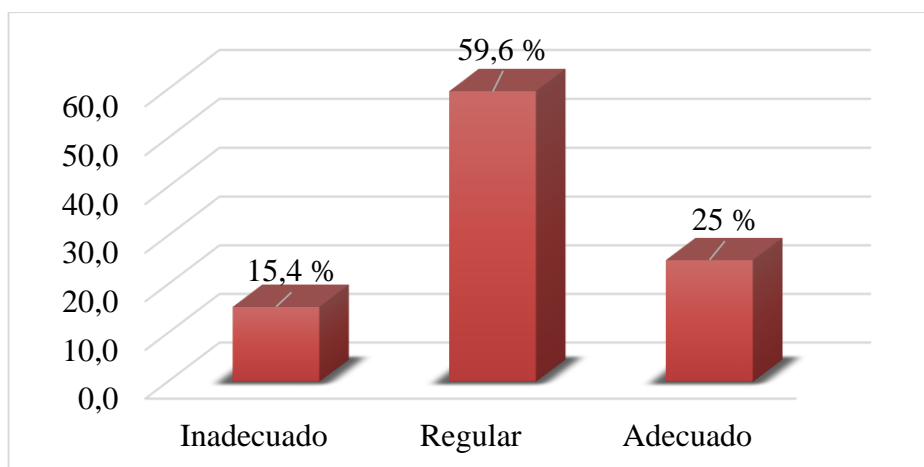
Gestionar el involucramiento de los interesados

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	8	15,4	15,4
Regular	31	59,6	75,0
Adecuado	13	25,0	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionario de la VI

Figura 6

Gestionar el involucramiento de los interesados



Nota. Tabla 9

De acuerdo con la tabla sobre la actividad de gestionar el involucramiento de los interesados, presenta las categorías con los siguientes porcentajes: inadecuado (15,4 %), regular (59,6 %) y adecuado (25,0 %).

Entonces, se nota que aún falta mejorar la gestión del involucramiento de los interesados que implica el proceso de comunicación y de trabajar con los interesados con el propósito de satisfacer sus necesidades y expectativas que conlleva que se fomente el compromiso y un adecuado involucramiento.

Indicador: Monitorear del involucramiento de los interesados

Tabla 13

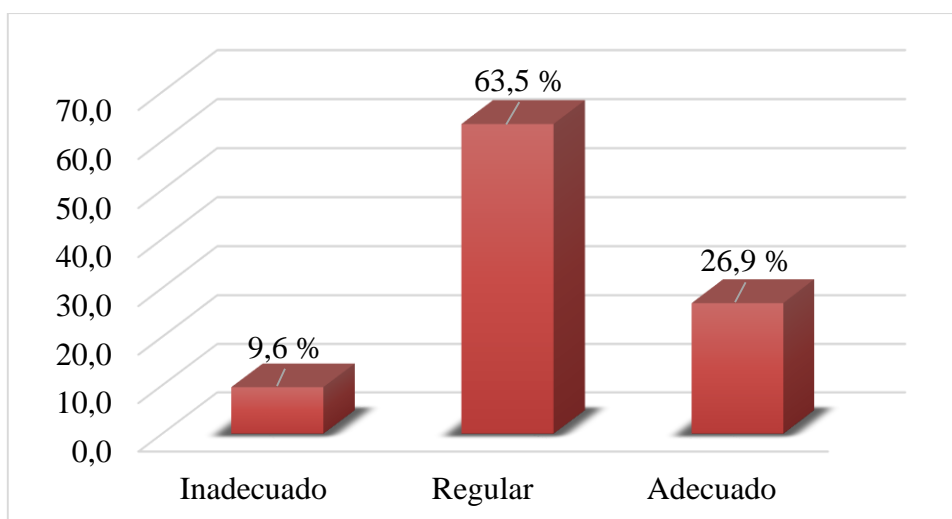
Monitorear del involucramiento de los interesados

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	5	9,6	9,6
Regular	33	63,5	73,1
Adecuado	14	26,9	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionario de la VI

Figura 7

Monitorear del involucramiento de los interesados



Nota. Tabla 9

De acuerdo con la tabla sobre el indicador: monitorear del involucramiento de los interesados, presenta las categorías con los siguientes porcentajes: inadecuado (9,6 %), regular (63,5 %) y adecuado (26,0 %).

Por consiguiente, se nota que aún falta optimizar el monitoreo del involucramiento de los interesados; en otras palabras, no desarrollan un efectivo proceso de monitoreo de las relaciones con los interesados de la organización y no adaptan en gran medida estrategias para que, a través de planes de involucramiento, se involucre acertadamente a los interesados.

Dimensión: Gestión de grupos de interés interno

Tabla 14

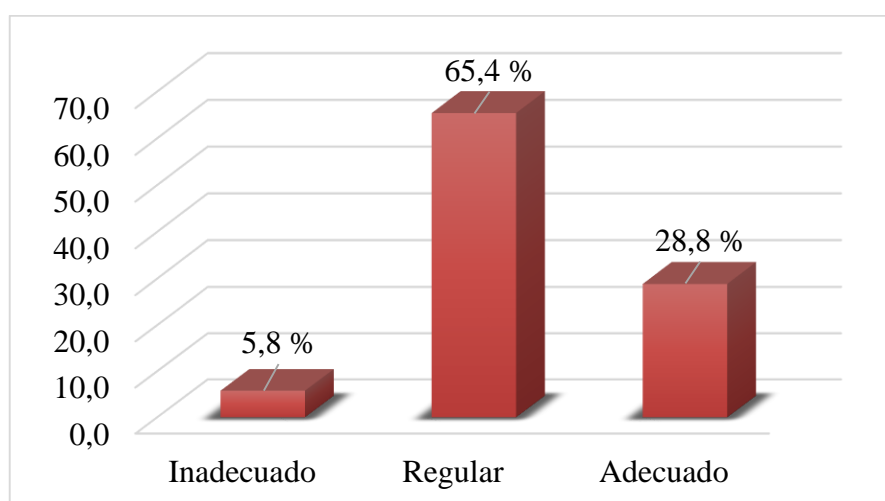
Gestión de grupos de interés interno

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	3	5,8	5,8
Regular	34	65,4	71,2
Adecuado	15	28,8	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionario de la VI

Figura 8

Gestión de grupos de interés interno



Nota. Tabla 14

De acuerdo con la tabla sobre la gestión de grupos de interés interno, presenta las categorías con los siguientes porcentajes: inadecuado (5,8 %), regular (65,4 %) y adecuado (28,8 %).

En consecuencia, la gestión de grupos de interés interno con respecto a la gestión para mantener informados a los grupos de interés interno y elevar la satisfacción de los grupos de interés.

Indicador: Gestión para mantener informado a los grupos de interés interno

Tabla 15

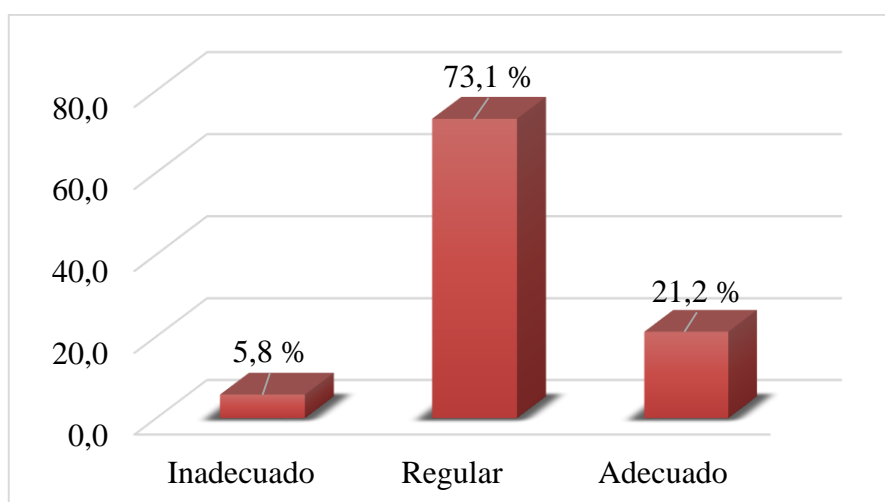
Gestión para mantener informado a los grupos de interés interno

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	3	5,8	5,8
Regular	38	73,1	78,8
Adecuado	11	21,2	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionario de la VI

Figura 9

Gestión para mantener informado a los grupos de interés interno



Nota. Tabla 10

De acuerdo con la tabla sobre la gestión para mantener informado a los grupos de interés interno, presenta las categorías con los siguientes porcentajes: inadecuado (5,8 %), regular (73,1 %) y adecuado (21,2 %).

En conclusión, aún falta optimizar la gestión para mantener informado a los grupos de interés interno, como: los colaboradores, los empleados, la plana directiva, y los socios, acerca de sus intereses sustantivos y pertinentes.

Indicador: Gestión para mantener o elevar la satisfacción de los grupos de interés interno

Tabla 16

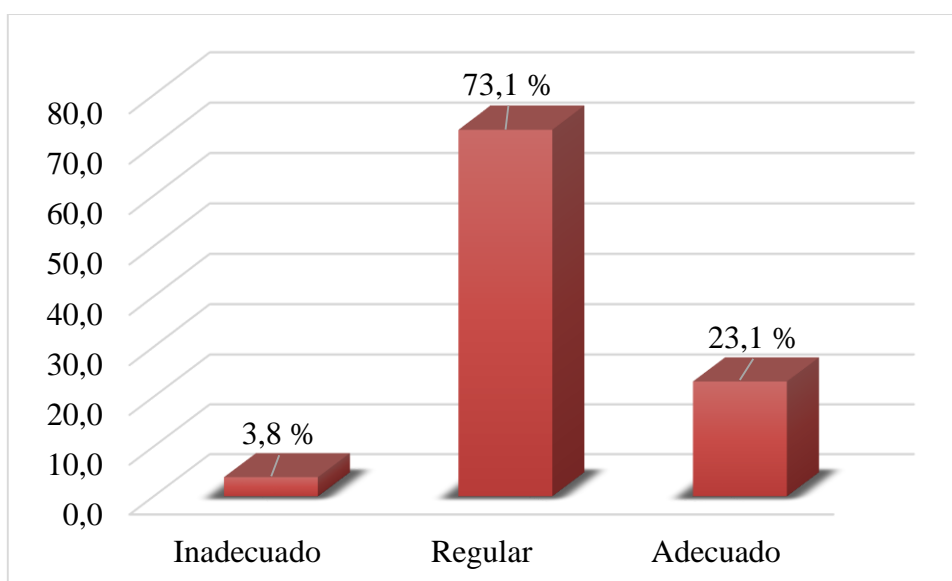
Gestión para mantener o elevar la satisfacción de los grupos de interés interno

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	2	3,8	3,8
Regular	38	73,1	76,9
Adecuado	12	23,1	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionario de la VI

Figura 10

Gestión para mantener o elevar la satisfacción de los grupos de interés interno



Nota. Tabla 10

De acuerdo con la tabla sobre la gestión para mantener informado a los grupos de interés interno, presenta las categorías con los siguientes porcentajes: inadecuado (3,8 %), regular (73,1 %) y adecuado (23,1 %).

En consecuencia, todavía no se desarrolla en gran medida actividades estratégicas para elevar la satisfacción de los grupos de interés interno, como: los colaboradores, la plana directiva y los socios, que coadyuve a promover una relación recíproca, de confianza y beneficiosa entre los entes económicos y los grupos de interés interno.

Dimensión: Gestión de grupos de interés externo

Tabla 17

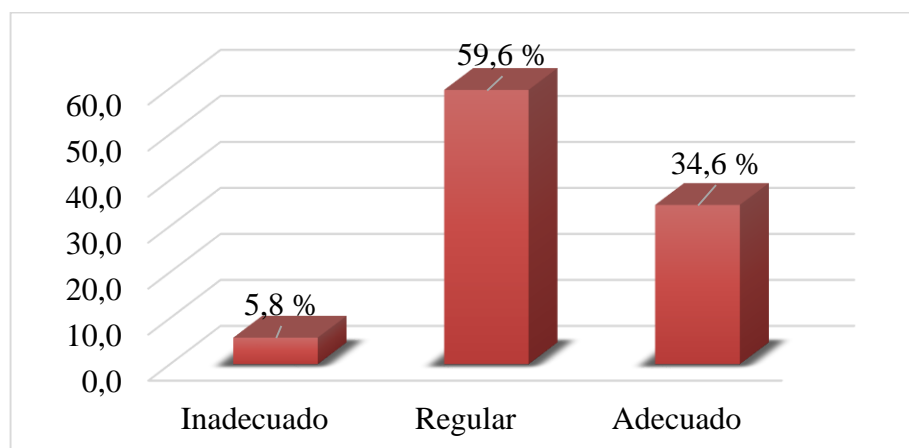
Gestión de grupos de interés externo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	3	5,8	5,8
Regular	31	59,6	65,4
Adecuado	18	34,6	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionario de la VI

Figura 11

Gestión de grupos de interés externo



Nota. Tabla 17

De acuerdo con la tabla acerca de la gestión de grupos de interés externo, presenta las categorías con los siguientes porcentajes: inadecuado (5,8 %), regular (59,6 %) y adecuado (34,6 %).

En consecuencia, todavía no se desarrollan en gran medida actividades estratégicas para elevar la satisfacción y mantener informado a los grupos de interés externo, como: las entidades microfinancieras, las entidades financieras, los proveedores, los clientes, entre otros.

Indicador: Gestión para mantener informado a los grupos de interés externo

Tabla 18

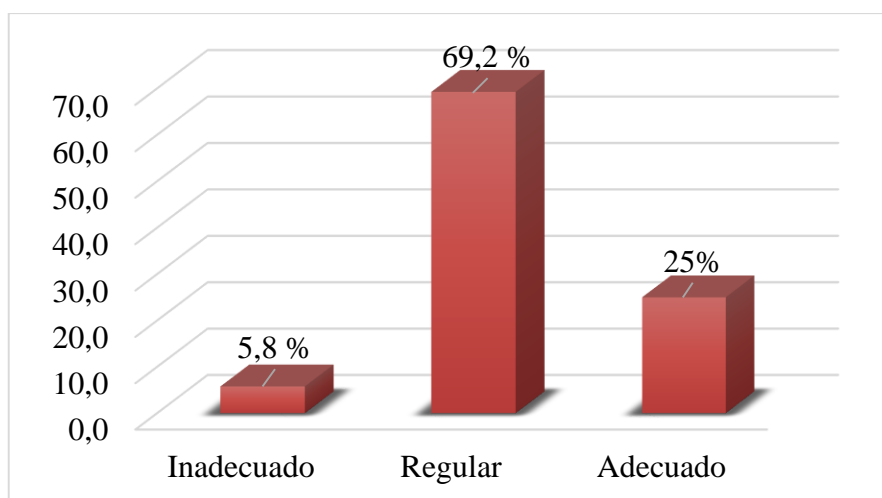
Gestión para mantener informado a los grupos de interés externo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	3	5,8	5,8
Regular	36	69,2	75,0
Adecuado	13	25,0	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionario de la VI

Figura 12

Gestión para mantener informado a los grupos de interés interno



Nota. Tabla 18

De acuerdo con la tabla sobre la gestión para mantener informado a los grupos de interés externo, presenta las categorías con los siguientes porcentajes: inadecuado (5,8 %), regular (69,2 %) y adecuado (25,0 %).

En conclusión, aún falta optimizar la gestión para mantener informado de manera oportuna, generando confianza a los grupos de interés externo, como: las entidades microfinancieras, las entidades financieras, los proveedores, los clientes, entre otros; por ejemplo, información a los clientes sobre: el precio, calidad de los bienes, así como garantías, seguridad, entre otros.

Indicador: Gestión para mantener o elevar la satisfacción de los grupos de interés externo

Tabla 19

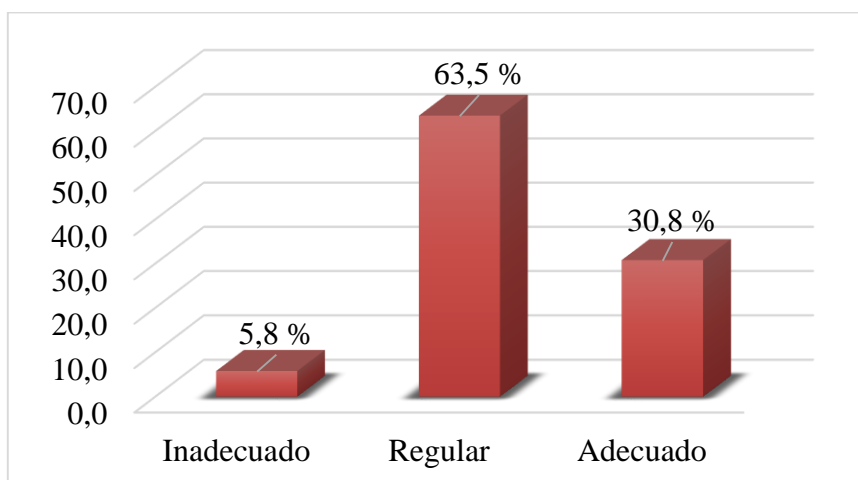
Gestión para mantener o elevar la satisfacción de los grupos de interés externo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	3	5,8	5,8
Regular	33	63,5	69,2
Adecuado	16	30,8	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionario de la VI

Figura 13

Gestión para mantener o elevar la satisfacción de los grupos de interés interno



Nota. Tabla 9

De acuerdo con la tabla sobre Gestión para mantener o elevar la satisfacción de los grupos de interés interno, presenta las categorías con los siguientes porcentajes: inadecuado (5,8 %), regular (63,5 %) y adecuado (30,8 %).

Por tanto, se colige que aún falta optimizar la gestión para mantener informado a los grupos de interés externo, como: las entidades microfinancieras, las entidades financieras, los proveedores, los clientes, entre otros, que coadyuve a promover una relación recíproca, de confianza y beneficiosa entre los entes económicos y los grupos de interés externo.

4.1.1.1 Análisis descriptivo a nivel de dimensiones de la variable independiente

A continuación, se presenta en la siguiente tabla el análisis descriptivo a nivel de dimensiones de la variable independiente:

Tabla 20

Análisis por dimensiones de la variable independiente

Dimensiones	Inadecuado	Regular	Adecuado	Total
Gestión de los grupos de interés por procesos	13,5 %	61,5 %	25,0 %	100 %
Gestión de grupos de interés interno	5,8 %	65,4 %	28,8 %	100 %
Gestión de grupos de interés externo	5,8 %	59,6 %	34,6 %	100 %

Nota. Tomado de la aplicación del cuestionario de la variable independiente.

Como se nota en la tabla, en cuanto a las dimensiones de la variable independiente: gestión de los grupos de interés, presenta la dimensión que tiene mayor porcentaje en la categoría regular: gestión de los grupos de interés interno (65,4 %) y le sigue la gestión de los grupos de interés por procesos.

4.1.1.2 Análisis descriptivo a nivel de indicadores de la variable independiente:

Análisis descriptivo a nivel de indicadores de la variable independiente:

Tabla 21*Análisis por indicadores de la variable independiente*

Dimensiones	Bajo	Regular	Alto	Total
Gestión de los grupos de interés por procesos				
Identificar a los interesados	11,5 %	67,3 %	21,2 %	100 %
Planificar el involucramiento de los interesados	9,6 %	65,4 %	25,0 %	100 %
Gestionar el involucramiento de los interesados	15,4 %	59,6 %	25,0 %	100 %
Monitorear el involucramiento de los interesados	9,6 %	63,5 %	26,9 %	100 %
Gestión de grupos de interés interno				
Gestión para mantener informado a los grupos de interés interno	5,8 %	73,0 %	21,2 %	100 %
Gestión para mantener o elevar la satisfacción de los grupos de interés interno	3,8 %	73,1 %	23,1 %	100 %
Gestión de grupos de interés externo				
Gestión para mantener informado a los grupos de interés interno	5,8 %	69,2 %	25,0 %	100 %
Gestión para mantener o elevar la satisfacción de los grupos de interés interno	5,8 %	63,4 %	30,8 %	100 %

Nota. Tomado de la aplicación del cuestionario de la variable independiente.

En cuanto a la tabla sobre los indicadores de la variable independiente: gestión de los grupos de interés presenta los indicadores que tienen mayor porcentaje en la categoría regular de acuerdo a lo siguiente: dimensión: gestión de los grupos de interés por procesos en el indicador identificar a los interesados (67,3 %), le sigue planificar el involucramiento de los interesados (65,4 %). Asimismo, la dimensión: gestión de grupos de interés presenta los indicadores: gestión para

mantener informado a los grupos de interés interno (73,0 %) y gestión para mantener o elevar la satisfacción de los grupos de interés interno (73,1 %). En la dimensión: gestión de grupos de interés externo: en los indicadores: gestión para mantener informado a los grupos de interés interno (69,2 %) y la gestión para mantener o elevar la satisfacción de los grupos de interés interno (63,4 %).

4.1.2 Análisis descriptivo de la variable dependiente:

Desempeño organizacional

Tabla 22

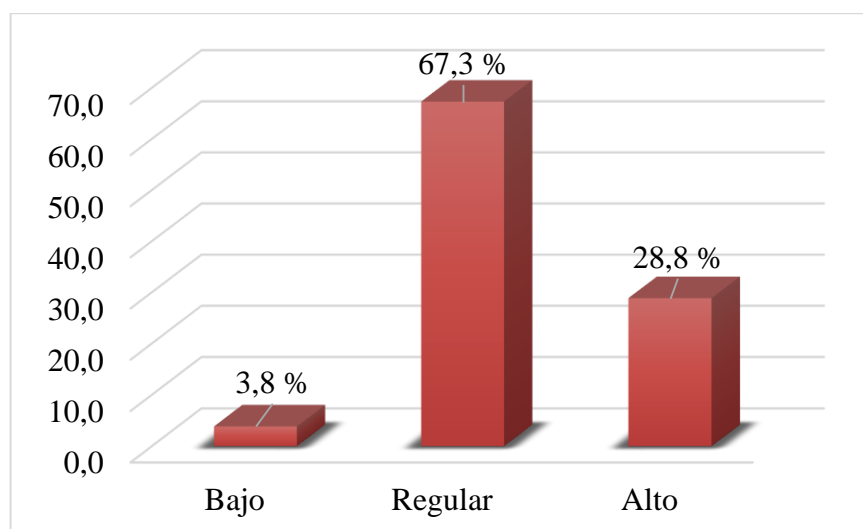
Desempeño organizacional

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	2	3,8	3,8
Regular	35	67,3	71,2
Alto	15	28,8	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionario de la VD

Figura 14

Desempeño organizacional



Nota. Tabla 9

De acuerdo con la tabla sobre Desempeño Organizacional, presenta las categorías con los siguientes porcentajes: bajo (3,8 %), regular (67,3 %) y alto (28,8 %).

Entonces, se deduce que, parte de las organizaciones materia de estudio, les falta optimizar su desempeño organizacional, sobre todo a su aspecto subjetivo, como el desempeño de la organización con respecto a sus competidores, así como la administración de recursos humanos y capacidades.

Dimensión: Medición subjetiva

Tabla 23

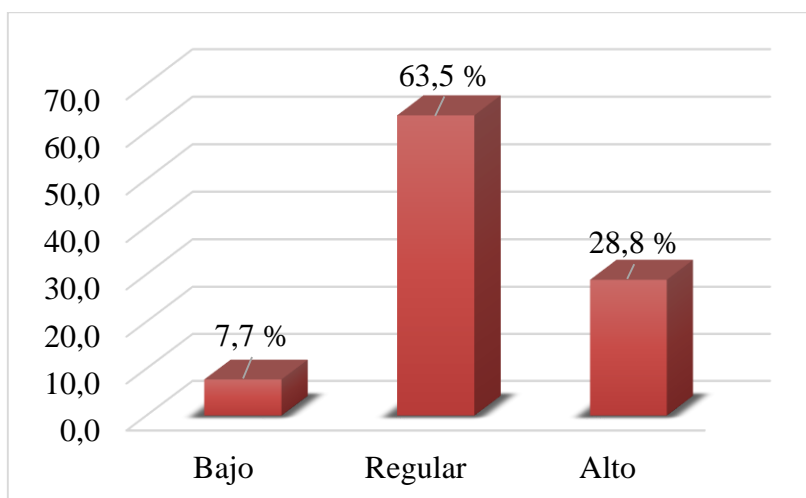
Medición subjetiva

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	4	7,7	7,7
Regular	33	63,5	71,2
Alto	15	28,8	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionario de la VD

Figura 15

Medición subjetiva



Nota. Tabla 23

De acuerdo con la tabla sobre Medición subjetiva, presenta las categorías con los siguientes porcentajes: bajo (7,7 %), regular (63,5 %) y alto (28,8 %).

Por consiguiente, se nota que aún parte de las organizaciones agroindustriales todavía no mejoran aspectos de la medición subjetiva, sobre todo el desempeño de la organización con respecto a sus competidores, así como la administración de recursos humanos y capacidades.

Indicador: Desempeño de la organización con respecto a sus competidores

Tabla 24

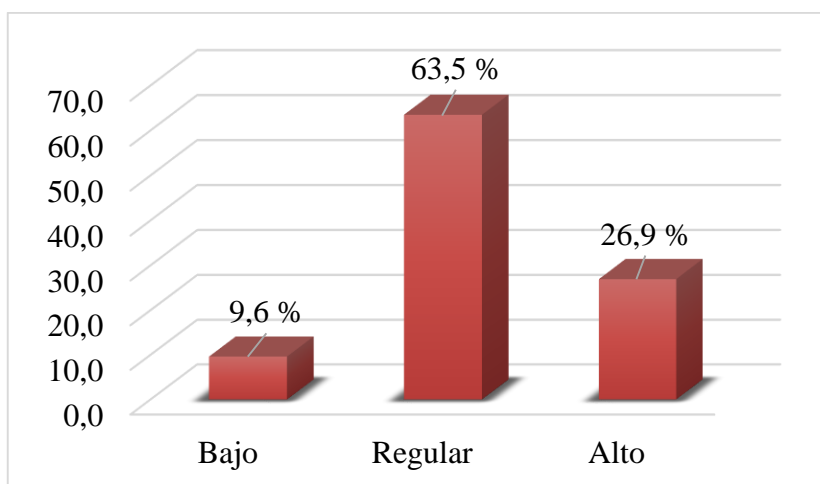
Desempeño de la organización con respecto a sus competidores

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	5	9,6	9,6
Regular	33	63,5	73,1
Alto	14	26,9	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionario de la VD

Figura 16

Desempeño de la organización con respecto a sus competidores



Nota. Tabla 25

De acuerdo con la tabla sobre el desempeño de la organización con respecto a sus competidores, presenta las categorías con los siguientes porcentajes: bajo (9,6 %), regular (63,5 %) y alto (26,9 %).

En conclusión, se colige que todavía las empresas materias de estudio no optimizan su desempeño de la organización en cuanto a sus competidores.

Indicador: Desempeño de la organización con respecto al sector agroindustrial

Tabla 25

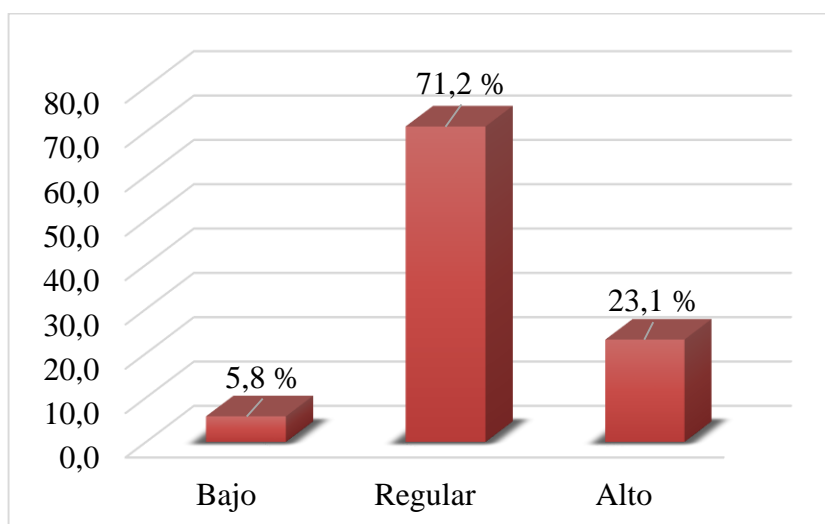
Desempeño de la organización con respecto al sector agroindustrial

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	3	5,8	5,8
Regular	37	71,2	76,9
Alto	12	23,1	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionario de la VD

Figura 17

Desempeño de la organización con respecto al sector agroindustrial



Nota. Tabla 9

De acuerdo con la tabla sobre el desempeño de la organización con respecto al sector agroindustrial, presenta las categorías con los siguientes porcentajes: bajo (5,8 %), regular (71,2 %) y alto (23,1 %).

Entonces, se evidencia que aún los entes organizacionales, les falta optimizar su desempeño de la organización con relación al sector agroindustrial; por ello es crucial que conozcan y comprenden el desempeño de los otros entes de su sector que permita mejorar o superarlos en su forma de gestionar de los grupos de interés.

Indicador: Capacidad de la empresa para cumplir con sus objetivos

Tabla 26

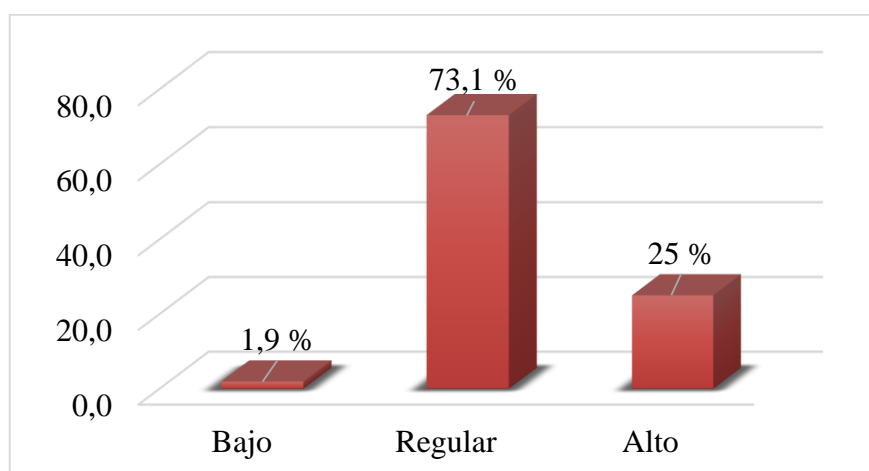
Capacidad de la empresa para cumplir con sus objetivos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	1	1,9	1,9
Regular	38	73,1	75,0
Alto	13	25,0	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionario de la VD

Figura 18

Capacidad de la empresa para cumplir con sus objetivos



Nota. Tabla 27

De acuerdo con la tabla sobre la capacidad de la empresa para cumplir con sus objetivos, presenta las categorías con los siguientes porcentajes: bajo (1,9 %), regular (73,1 %) y alto (25,0 %).

Entonces, se nota que todavía parte de las empresas agroindustriales no optimizan sus capacidades para cumplir con sus objetivos.

Indicador: Administración de recursos y capacidades

Tabla 27

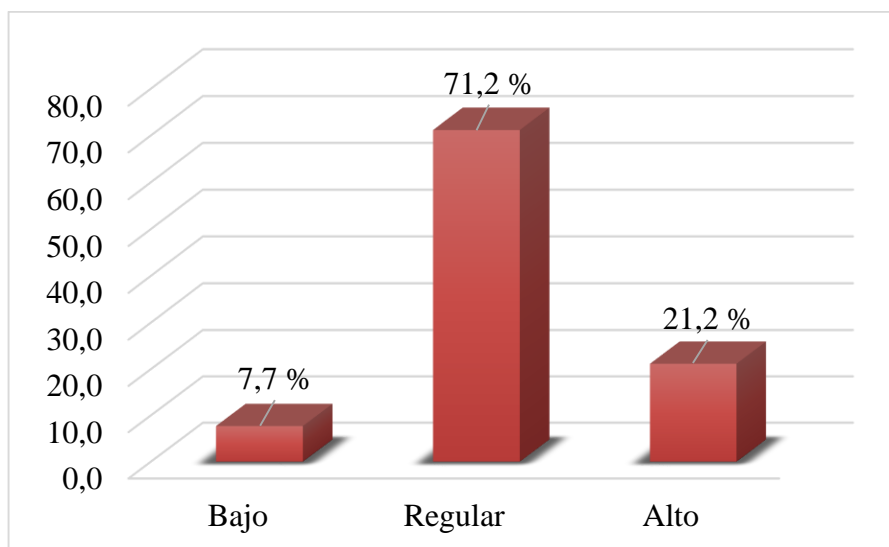
Administración de recursos y capacidades

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	4	7,7	7,7
Regular	37	71,2	78,8
Alto	11	21,2	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionario de la VD

Figura 19

Administración de recursos y capacidades



Nota. Tabla 27

De acuerdo con la tabla sobre la administración de recursos y capacidades, presenta las categorías con los siguientes porcentajes: bajo (7,7 %), regular (71,2 %) y alto (21,2 %).

Entonces, se nota que las empresas no desarrollan de forma óptima la administración de recursos y capacidades.

Dimensión: Medición objetiva

Tabla 28

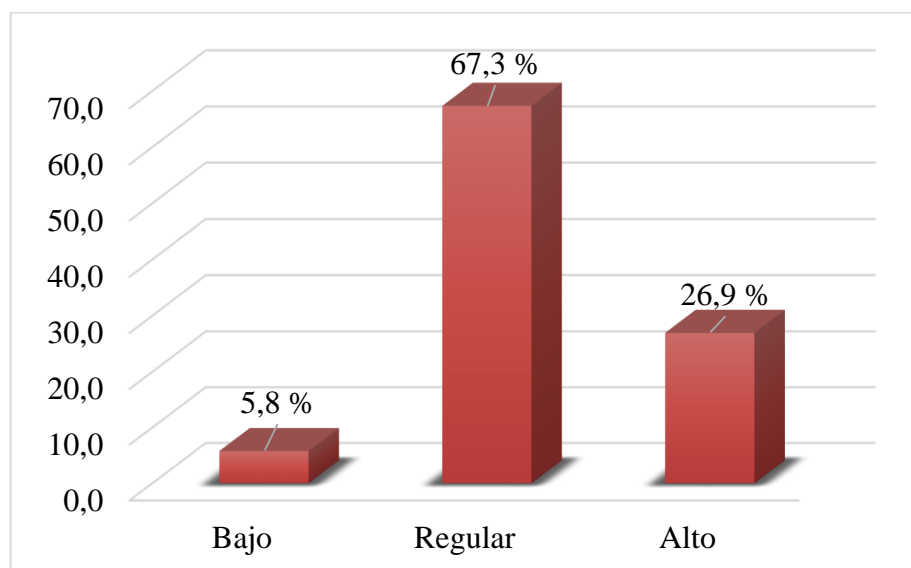
Medición objetiva

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	3	5,8	5,8
Regular	35	67,3	73,1
Alto	14	26,9	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionario de la VD

Figura 20

Medición objetiva



Nota. Tabla 28

De acuerdo con la tabla sobre Medición Objetiva, presenta las categorías con los siguientes porcentajes: bajo (5,8 %), regular (67,3 %) y alto (26,9 %).

Entonces, es evidente que todavía las empresas materia de estudio no optimizan su medición objetiva, específicamente con respecto a la situación de los indicadores financieros.

Indicador: Situación de los indicadores financieros

Tabla 29

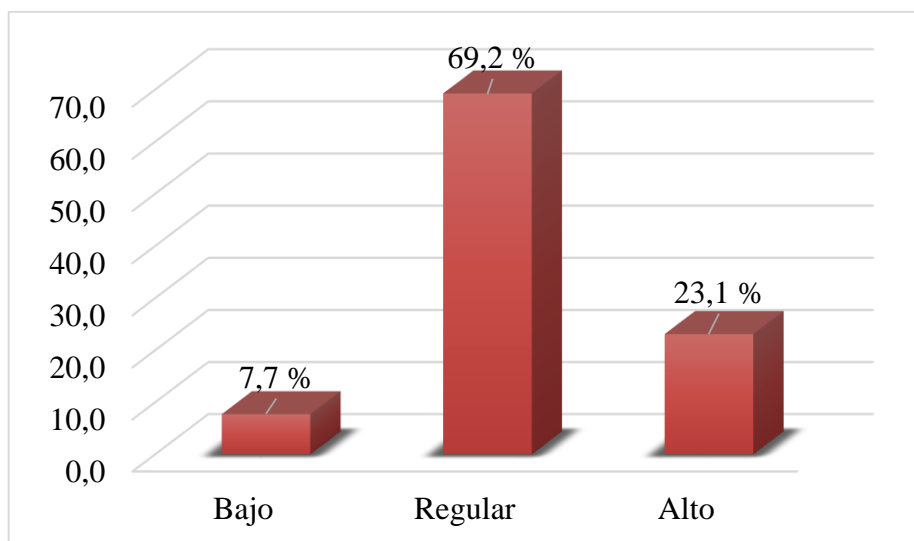
Situación de los indicadores financieros

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	4	7,7	7,7
Regular	36	69,2	76,9
Alto	12	23,1	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionario de la VD

Figura 21

Situación de los indicadores financieros



Nota. Tabla 29

De acuerdo con la tabla sobre la situación de los indicadores financieros, presenta las categorías con los siguientes porcentajes: bajo (7,7 %), regular (69,2 %) y alto (23,1 %). En consecuencia, es evidente que aún las empresas agroindustriales no optimizan su situación de sus indicadores financieros, que incluye la utilidad por acción, valor de mercado, retorno de los activos valorados en el mercado, entre otros.

Indicador: Situación de los indicadores contables

Tabla 30

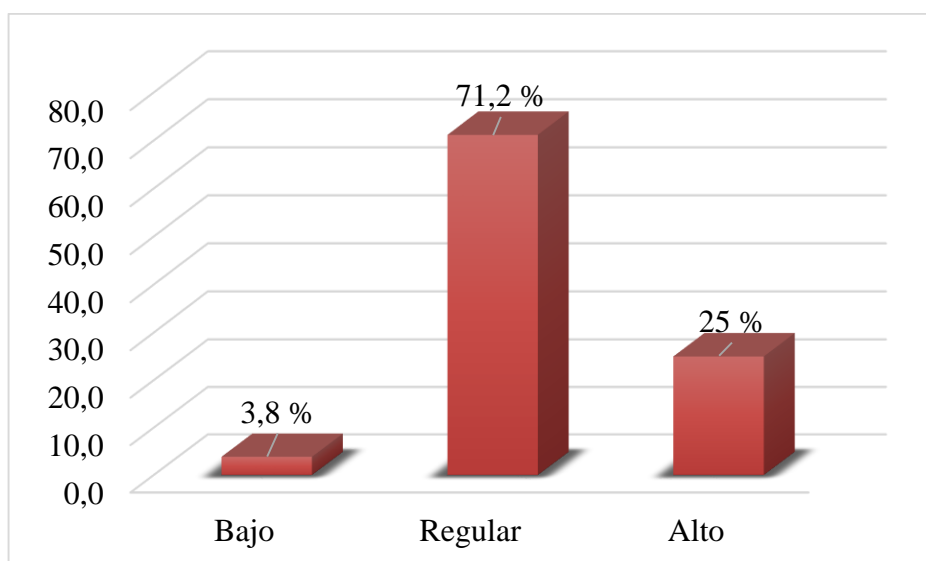
Situación de los indicadores contables

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	2	3,8	3,8
Regular	37	71,2	75,0
Alto	13	25,0	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionario de la VD

Figura 22

Situación de los indicadores contables



Nota. Tabla 30

De acuerdo con la tabla sobre Situación de los indicadores contables, presenta las categorías con los siguientes porcentajes: bajo (3,8 %), regular (71,2 %) y alto (25,0 %).

Por tanto, se colige que aún a las empresas agroindustriales no optimiza la situación de los indicadores contables, involucra la utilidad antes de intereses e impuestos, flujo de caja, depreciación y amortización, participación en el mercado, entre otros.

Indicador: Situación de los indicadores de mercado

Tabla 31

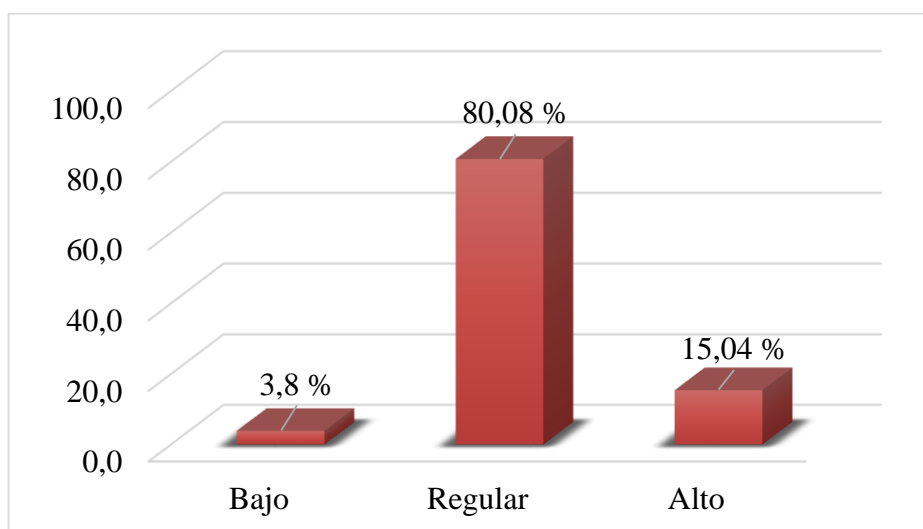
Situación de los indicadores de mercado

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	2	3,8	3,8
Regular	42	80,8	84,6
Alto	8	15,4	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionario de la VD

Figura 23

Situación de los indicadores de mercado



Nota. Tabla 32

De acuerdo con la tabla sobre la situación de los indicadores de mercado, presenta las categorías con los siguientes porcentajes: bajo (3,8 %), regular (80,8 %) y alto (15,4 %).

Por tanto, es un hecho que los entes agroindustriales no optimizan su situación de los indicadores mixtos/basada en el mercado, que involucra el balance *scorecard*, flujo de efectivo por acción, tasa interna de retorno, entre otros.

4.1.2.1 Análisis de la variable dependiente a nivel de dimensiones

Tabla 32

Análisis de la variable dependiente a nivel de dimensiones

Dimensiones	Bajo	Regular	Alto	Total
Medición subjetiva	7,7 %	63,5 %	28,8 %	100 %
Medición objetiva	5,8 %	67,3 %	26,9 %	100 %

Nota. Tomado de la aplicación de cuestionario de la variable dependiente.

Como se nota en la tabla, en cuanto a las dimensiones de la variable dependiente: desempeño organizacional, dimensión: medición subjetiva, presenta el mayor porcentaje en la categoría regular: medición objetiva (63,5 %) y la medición objetiva: (67,3 %).

4.1.2.2 Análisis de la variable dependiente a nivel de indicadores

A continuación, se presenta en la siguiente tabla el análisis de la variable dependiente a nivel de indicadores:

Tabla 33*Análisis de la variable dependiente a nivel de indicadores*

Dimensiones	Bajo	Regular	Alto	Total
Medición subjetiva				
Desempeño de la organización con respecto a sus competidores	9,6 %	63,5 %	26,9 %	100 %
Desempeño de la organización con respecto al sector agroindustrial	5,8 %	71,1 %	23,1 %	100 %
Capacidad de la empresa para cumplir con sus objetivos	1,9 %	73,1 %	25,0 %	100 %
Administración de recursos y capacidades	7,7 %	71,1 %	21,2 %	100 %
Medición objetiva				
Situación de los indicadores financieros	7,7 %	69,2 %	23,1 %	100 %
Situación de los indicadores contables	3,8 %	71,2 %	25,0 %	100 %
Situación de los indicadores de mercado	3,8 %	80,8 %	15,4 %	100 %

En cuanto a la tabla sobre los indicadores de la variable independiente: desempeño organizacional, presenta los indicadores que tienen mayor porcentaje en la categoría regular de acuerdo a lo siguiente: dimensión: medición subjetiva, en el indicador, capacidad de la empresa para cumplir con sus objetivos (73,1 %), le sigue la administración de recursos y capacidades (71,1 %). Asimismo, en cuanto a la medición objetiva con respecto al indicador: situación de los indicadores de mercado (80,8 %).

4.2 NORMALIDAD

De la variable Gestión de los grupos de interés

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

Ho: Los datos provienen de una distribución normal

H1: Los datos no provienen de una distribución normal

SIG o p-valor $> 0,05$: Se acepta Ho

SIG o p-valor $< 0,05$: Se rechaza Ho

Tabla 34

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
total_vi	0,194	52	0,000	0,954	52	0,043

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Según los valores de la tabla, en relación que a la evaluación de la variable gestión de los grupos de interés y porque el número de datos son 52, nos corresponde observar la columna de prueba de kolmogorov, donde la significancia asintótica o p-valor es de 0,000, lo cual es menor que 0,05 por lo que se rechaza la Ho. Así, se interpreta que los datos de la variable gestión de los grupos de interés no provienen de una distribución normal.

De la variable Desempeño organizacional

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

Ho: Los datos provienen de una distribución normal

H1: Los datos no provienen de una distribución normal

SIG o p-valor $> 0,05$: Se acepta Ho

SIG o p-valor $< 0,05$: Se rechaza Ho

Tabla 35

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
total_vd	0,217	52	0,000	0,933	52	0,006

Nota. Tomado del procesamiento de datos en el SPSS 26

Interpretación:

Según los valores de la tabla, en relación que a la evaluación de la variable Desempeño organizacional y porque el número de datos son 52, nos corresponde observar la columna de prueba de kolmogorov-Smirnov, donde la significancia asintótica o p-valor es de 0,000, lo cual es menor que 0,05 por lo que se rechaza la Ho. Así interpretamos que los datos de la variable Desempeño organizacional no provienen de una distribución normal.

4.3 PRUEBA DE HIPÓTESIS

Verificación de la hipótesis general

a) **Hipótesis Estadística:**

Ho: La gestión de los grupos de interés no influye significativamente en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.

H1: La gestión de los grupos de interés influye significativamente en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.

b) **Nivel:** 5%=0,05

c) **Zona de rechazo:** mayor que 0,05, se acepta Ho

d) **Estadístico:** Rho de Spearman y Regresión Logística Ordinal

Tabla 36

La gestión de los grupos de interés y el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022

		Gestión de los grupos de interés	Desempeño organizacional
Rho de Spearman	Gestión de los grupos de interés	1,000	0,903
			0,000
		52	52
	Desempeño organizacional	0,903	1,000
		0,000	
		52	52

Nota. Tomado del procesamiento de la aplicación de la encuesta

Tabla 37*Información de ajuste de los modelos*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Solo intersección	68,791			
Final	3,592	65,199	2	0,000

Función de enlace: Logit.

Nota. Elaboración propia.**Tabla 38***Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	0,715
Nagelkerke	0,920
McFadden	0,835

Nota. Elaboración propia.**e) Regla de decisión:**Rechazar H_0 si la Sig es menor a 0,05No rechazar H_0 si la Sig es mayor a 0,05**f) Interpretación:**

En la Tabla 36 se ha comprobado que existe relación entre las variables Gestión de los grupos de interés y el desempeño organizacional; en la tabla 38, se observa que la Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,000 menor a 0,05, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) aun nivel de confianza del 95 %, y se acepta la Hipótesis Alterna (H_1). Asimismo, en la tabla 38, se

observa, según el indicador Nagelkerke, que la influencia de la variable gestión de los grupos de interés sobre el desempeño organizacional es de 92,0 %, por tanto: La gestión de los grupos de interés influye significativamente en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.

Verificación de las Hipótesis Específicas

Verificación de la Primera Hipótesis Específica

a) Hipótesis Estadística:

Ho: La gestión de los grupos de interés por procesos no influye significativamente en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.

H1: La gestión de los grupos de interés por procesos influye significativamente en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.

b) **Nivel:** 5% = 0,05

c) **Zona de rechazo:** mayor que 0,05, se acepta Ho

g) **Estadístico:** Rho de Spearman y Regresión Logística Ordinal

Tabla 39

La gestión de los grupos de interés por procesos y el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022

			Gestión de los grupos de interés por procesos	Desempeño organizacional
Rho de Spearman	Gestión de los grupos de interés por procesos	Coefficiente de correlación	1.000	0,916
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	52	52
	Desempeño organizacional	Coefficiente de correlación	0,916*	1.000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	52	52

Nota. Tomado del procesamiento de la aplicación de la encuesta

Tabla 40

Información de ajuste de los modelos

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Solo intersección	49,804			
Final	7,102	42,702	2	0,000

Función de enlace: Logit.

Nota. Elaboración propia.

Tabla 41

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	0,560
Nagelkerke	0,721
McFadden	0,547

Nota. Elaboración propia.

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la Sig es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la Sig es mayor a 0,05

Interpretación:

En la Tabla 39 se ha comprobado que existe relación entre la dimensión Gestión de los grupos de interés por procesos y el desempeño organizacional; en la tabla 41, se observa que la Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,000 menor a 0,05, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) aun nivel de confianza del 95 %, y se acepta la Hipótesis Alterna (H_1). Asimismo, en la tabla 42, se observa, según el indicador Nagelkerke, que la influencia de la dimensión Gestión de los grupos de interés por procesos sobre el desempeño organizacional es de 72,10 %, por tanto: La gestión de los grupos de interés por procesos influye significativamente en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.

Verificación de la Segunda Hipótesis Específica**a) Hipótesis Estadística:**

H_0 : La gestión de los grupos de interés interno no influye significativamente en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.

H_1 : La gestión de los grupos de interés interno influye significativamente en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.

b) **Nivel:** 5%=0,05

c) **Zona de rechazo:** mayor que 0,05, se acepta H_0

h) **Estadístico:** Rho de Spearman y Regresión Logística Ordina

Tabla 42

La gestión de los grupos de interés interno y el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022

			Gestión de grupos de interés interno	Desempeño organizacional
Rho de Spearman	Gestión de grupos de interés interno	Coefficiente de correlación	1.000	0,821*
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	52	52
	Desempeño organizacional	Coefficiente de correlación	0,821*	1.000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	52	52

Nota. Tomado del procesamiento de la aplicación de la encuesta

Tabla 43

Información de ajuste de los modelos

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Solo intersección	56,382			
Final	7,506	48,876	2	0,000

Función de enlace: Logit.

Nota. Elaboración propia.

Tabla 44

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	0,609
Nagelkerke	0,784
McFadden	0,626

Nota. Elaboración propia.

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la Sig es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la Sig es mayor a 0,05

Interpretación:

En la Tabla 43 se ha comprobado que existe relación entre la dimensión gestión de los grupos de interés interno y el desempeño organizacional; en la tabla 44, se observa que la Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,000 menor a 0,05, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) aun nivel de confianza del 95 %, y se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1). Asimismo, en la tabla 45, se observa, según el indicador Nagelkerke, que la influencia de la dimensión gestión de los grupos de interés interno sobre el desempeño organizacional es de 78,4 %, por tanto: La gestión de los grupos de interés interno influye significativamente en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.

Verificación de la Tercera Hipótesis Específica**a) Hipótesis Estadística:**

H_0 : La gestión de los grupos de interés externo no influye significativamente en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.

H_1 : La gestión de los grupos de interés externo influye significativamente en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.

b) **Nivel:** 5%=0,05

c) **Zona de rechazo:** mayor que 0,05, se acepta H_0

d) **Estadístico:** Rho de Spearman y Regresión Logística Ordinal**Tabla 45**

La gestión de los grupos de interés externo y el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022

			Gestión de grupos de interés externo	Desempeño organizacional
Rho de Spearman	Gestión de grupos de interés externo	Coefficiente de correlación	1.000	0,782*
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	52	52
	Desempeño organizacional	Coefficiente de correlación	0,782*	1.000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	52	52

Nota. Tomado del procesamiento de la aplicación de la encuesta

Tabla 46

Información de ajuste de los modelos

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Solo intersección	45,448			
Final	7,328	38,120	2	0,000

Función de enlace: Logit.

Nota. Elaboración propia.

Tabla 47
Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	0,520
Nagelkerke	0,669
McFadden	0,488

Nota. Elaboración propia.

e) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la Sig es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la Sig es mayor a 0,05

Interpretación:

En la Tabla 45 se ha comprobado que existe relación entre la Gestión de los grupos de interés externo y el desempeño organizacional; en la tabla 47, se observa que la Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,000 menor a 0,05, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) aun nivel de confianza del 95 %, y se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1). Asimismo, en la tabla 48, se observa, según el indicador Nagelkerke, que la influencia de la dimensión grupos de interés externo sobre el desempeño organizacional es de 66,9 %, por tanto: La gestión de los grupos de interés externo influye significativamente en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.

Verificación de la Cuarta Hipótesis Específica

a) Hipótesis Estadística:

H_0 : No existe relación significativa entre la gestión de los grupos de interés y el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.

H1: Existe relación significativa entre la gestión de los grupos de interés y el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.

b) **Nivel:** 5%=0,05

c) **Zona de rechazo:** mayor que 0,05, se acepta Ho

d) **Estadístico:** Rho de Spearman

Tabla 48

Gestión de los grupos de interés y el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022

			Gestión de los grupos de interés	Desempeño organizacional
Rho de Spearman	Gestión de los grupos de interés	Coeficiente de correlación	1.000	0,903*
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	52	52
	Desempeño organizacional	Coeficiente de correlación	0,903*	1.000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	52	52

Nota: Tomado del procesamiento de la aplicación de la encuesta

e) **Regla de decisión:**

Rechazar Ho si la Sig es menor a 0,05

No rechazar Ho si la Sig es mayor a 0,05

Interpretación:

Se observa que la significancia asintótica es 0,000 menor a 0,05; por tanto, se tiene la siguiente conclusión: Existe relación significativa entre la gestión de los grupos de interés y el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022

DISCUSIÓN

Los resultados determinaron, en cuanto a la primera hipótesis específica, que la gestión de los grupos de interés por procesos influye significativamente en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022. Al respecto, en lo referente a la tabla, de dimensión: gestión de los grupos de interés por procesos, presenta el mayor porcentaje en la categoría regular (61,5 %) y adecuado (25,0 %). Por tanto, se determina que los entes económicos agroindustriales todavía deben optimizar la gestión de los grupos de interés por procesos, específicamente, la adecuada identificación a los interesados y el permanente monitoreo del involucramiento de los interesados, entre otros. Asimismo, esta dimensión presenta los siguientes indicadores, cuyo mayor porcentaje se encuentra en la categoría regular y adecuada respectivamente, como: Identificar a los interesados que es regular (67,3 %) y adecuado (21,2 %). En consecuencia, se nota que aún falta optimizar las estrategias para optimizar la identificación de los interesados; para ello se debe hacer el análisis y armar la documentación de la información preponderante sobre los intereses y participación de los interesados. Planificar el involucramiento de los interesados, de acuerdo a la tabla sobre planificar el involucramiento de los interesados, que es regular (65,4 %) y adecuado (25,0 %). Por consiguiente, es evidente que todavía le falta optimizar la planificación del involucramiento de los interesados; para ello deben desarrollar enfoques que consideren lo que necesita, las expectativas e intereses de los grupos de interés y también el probable impacto que pueda generar en el ente organizacional. Gestionar el involucramiento de los interesados, que es regular (59,6 %) y adecuado (25,0 %). Entonces, se nota que aún falta mejorar la gestión del involucramiento de los interesados que implica el proceso de comunicación y de trabajar con los interesados con el propósito de satisfacer sus necesidades y expectativas que conlleve a que se fomente el compromiso y un adecuado involucramiento. Monitorear el involucramiento de los interesados (63,5 %) y adecuado (26,0 %). Por consiguiente, se nota que aún falta optimizar el monitoreo del involucramiento de los interesados; en otras palabras, no desarrollan un efectivo proceso de monitoreo de las relaciones con los interesados de la organización y no adaptan en gran medida estrategias para que, a través de planes de involucramiento, se involucre

acertadamente a los interesados. En lo referente a la tabla acerca de la variable dependiente: Desempeño organizacional presenta los mayores porcentajes en las categorías: regular (67,3 %) y alto (28,8 %). Entonces, se deduce que, parte de las organizaciones materia de estudio, les falta optimizar su desempeño organizacional, sobre todo a su aspecto subjetivo, como el desempeño de la organización con respecto a sus competidores, así como la administración de recursos humanos y capacidades.

En cuanto a la tabla sobre la dimensión: Medición subjetiva, presenta los mayores porcentajes en las categorías: regular (63,5 %) y alto (28,8 %). Por consiguiente, se nota que aún parte de las organizaciones agroindustriales todavía no mejoran aspectos de la medición subjetiva, sobre todo el desempeño de la organización con respecto a sus competidores, así como la administración de recursos humanos y capacidades. Presenta el indicador desempeño de la organización con respecto a sus competidores, que es regular (63,5 %) y alto (26,9 %). En conclusión, se colige que todavía las empresas materias de estudio no optimizan su desempeño de la organización en cuanto a sus competidores.

Los resultados indicados de forma previa confirman el planteamiento hipotético, lo que se reforzó la verificación efectuada. Según el tratamiento estadístico, después de aplicarse y establecer el coeficiente de correlación de Spearman, cuyo valor es 0,916 y siendo el pvalor 0,00 menor que el nivel de significancia que es 0,05, se decide rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, se concluye que la gestión de los grupos de interés por procesos influye significativamente en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022. La hipótesis es aceptada. Los resultados guardan relación en parte con lo sostenido por Rueda (2021), quien mostró que hay una confirmación positiva y significativa entre la planificación estratégica y los logros alcanzados en el indicador de acreditación institucional. Al respecto, es fundamental que se mida el desempeño organizacional de manera objetiva y subjetiva, para lograr la calidad de los procesos y obtener óptimos resultados y ser más competitiva. Para ello, es tácito que debe elevarse la satisfacción de los grupos de interés.

Los resultados encontrados tienen parcial coincidencia con lo aseverado por Fernández, Guevara, Dávila y Cruz, (2022), quien tuvo como resultados del estudio hacen notar la evidencia de dos secciones que explican de manera significativa el desempeño organizacional, el capital estructural y el capital humano. El estudio concluyó que, si estas empresas gestionan de manera eficiente sus recursos intelectuales, permiten que haya un buen desempeño organizaciones que implique calidad en los procesos, y con la buena administración de recursos, para ello los perfiles profesionales de los grupos de interés interno, deben ser competitivos.

Con respecto a la segunda hipótesis específica: La gestión de los grupos de interés interno influye significativamente en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022. Al respecto, la gestión de grupos de interés interno es regular (65,4 %) y adecuada (28,8 %). En consecuencia, la gestión de grupos de interés interno con respecto a la gestión para mantener informados a los grupos de interés interno y elevar la satisfacción de los grupos de interés. Esta dimensión presenta los siguientes indicadores con los mayores porcentajes en la categoría regula y adecuado, respectivamente, como: gestión para mantener informado a los grupos de interés interno, según la tabla, la *gestión para mantener informado a los grupos de interés interno es regular* (73,1 %) y adecuado (21,2 %). En conclusión, aún falta optimizar la gestión para mantener informado a los grupos de interés interno, como: los colaboradores, los empleados, la plana directiva, y los socios, acerca de sus intereses sustantivos y pertinentes. La gestión para mantener o elevar la satisfacción de los grupos de interés interno. De acuerdo a la tabla sobre la gestión para mantener informado a los grupos de interés interno, es regular (73,1 %) y adecuado (23,1 %). En consecuencia, todavía no se desarrolla en gran medida actividades estratégicas para elevar la satisfacción de los grupos de interés interno, como: los colaboradores, la plana directiva y los socios, que coadyuve a promover una relación recíproca, de confianza y beneficiosa entre los entes económicos y los grupos de interés interno. Entonces todo ello afecta el desempeño organizacional que en la dimensión: Medición subjetiva: es regular (63,5 %) y alta (28,8 %). Por consiguiente, se nota que aún parte de las organizaciones agroindustriales todavía no mejoran aspectos de la medición subjetiva, sobre todo el desempeño de la organización con respecto a sus competidores, así como la administración de recursos humanos y

capacidades. Asimismo, el desempeño de la organización con respecto a sus competidores presenta las categorías: regular (63,5 %) y alto (26,9 %). En conclusión, se colige que todavía las empresas materias de estudio no optimizan su desempeño de la organización en cuanto a sus competidores.

Los resultados registrados de forma anticipada confirman el planteamiento hipotético que se estableció, lo que se refuerza con la verificación efectuada. Según el tratamiento estadístico, después de aplicarse y establecer el coeficiente de correlación de Spearman, cuyo valor es 0,821 y siendo el valor 0,00 menor que el nivel de significancia que es 0,05, se decide rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, se concluye que la gestión de los grupos de interés interno influye significativamente en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022. La hipótesis es aceptada. Los resultados se relacionan parcialmente con lo establecido por Chacón-Henao; López-Zapata, y Arias-Pérez, (2022), quienes concluyeron que el liderazgo compartido del equipo directivo tiene favorable influencia en el desempeño organizacional y el capital social ejerce una mediación total en esta relación. Al respecto, debe lograr una adecuada gestión de los grupos de interés con una buena identificación e involucramiento de los mismos, brindándole información que coadyuve a que tomen sólidas decisiones, para optimizar el desempeño organizacional desde la perspectiva subjetiva y objetiva. Asimismo, los hallazgos detectados guardan relación en parte con lo aseverado por Ángel-Coronel, Hernández-Osorio, Sánchez-Galván y García-Rodríguez, (2022), quienes presentaron como resultados: existe una relación significativa entre el capital intelectual y el desempeño organizacional en el astillero. Como conclusión, se destaca la importancia de que el astillero implemente una gestión centrada en el desarrollo y fortalecimiento de los activos intangibles como parte de su estrategia. Esta medida se considera esencial para mantener su competitividad y lograr un rendimiento organizacional superior.

En lo referente a la tercera hipótesis específica, se determinó que la gestión de los grupos de interés externo influye significativamente en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022. Al respecto, según la tabla, la dimensión: Gestión de grupos de interés externo, que es regular (59,6 %) y adecuado (34,6 %). En

consecuencia, todavía no se desarrollan en gran medida actividades estratégicas para elevar la satisfacción y mantener informado a los grupos de interés externo, como: las entidades microfinancieras, las entidades financieras, los proveedores, los clientes, entre otros. Esta dimensión presenta los siguientes indicadores: gestión para mantener informado a los grupos de interés externo, que es regular (69,2 %) y adecuado (25,0 %). En conclusión, aún falta optimizar la gestión para mantener informado de manera oportuna, generando confianza a los grupos de interés externo, como: las entidades microfinancieras, las entidades financieras, los proveedores, los clientes, entre otros; por ejemplo, información a los clientes sobre: el precio, calidad de los bienes, así como garantías, seguridad, entre otros.

En lo referente a la tabla sobre el indicador: gestión para mantener o elevar la satisfacción de los grupos de interés externo, es regular (63,5 %) y adecuado (30,8 %). Por tanto, se colige que aún falta optimizar la gestión para mantener informado a los grupos de interés externo, como: las entidades microfinancieras, las entidades financieras, los proveedores, los clientes, entre otros, que coadyuve a promover una relación recíproca, de confianza y beneficiosa entre los entes económicos y los grupos de interés externo.

Los resultados anotados anteriormente, confirman el planteamiento de la hipótesis, lo que se refuerza con la verificación efectuada. Según el tratamiento estadístico, después de aplicarse y establecer el coeficiente de correlación de Spearman, cuyo valor es 0,782 y siendo el pavor 0,00 menor que el nivel de significancia que es 0,05, se decide rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, se concluye que la gestión de los grupos de interés externo influye en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna. La hipótesis es aceptada. Los hallazgos detectados guardan relación en parte con lo sostenido por Rueda (2021), quien mostró que hay una confirmación positiva y significativa entre la planificación estratégica y los logros alcanzados en el indicador de acreditación institucional. Al respecto, es fundamental que se mida el desempeño organizacional de manera objetiva y subjetiva, para lograr la calidad de los procesos, y obtener óptimos resultados y ser más competitiva, para ello es tácito que debe elevarse la satisfacción de los grupos de interés. Los resultados encontrados tienen parcial coincidencia con lo aseverado por Fernández, Guevara, Dávila

y Cruz, (2022), quien tuvo como resultados del estudio hacen notar la evidencia de dos secciones que explican de manera significativa el desempeño organizacional, el capital estructural y el capital humano. El estudio concluyó que, si estas empresas gestionan de manera eficiente sus recursos intelectuales, permiten que haya un buen desempeño organizaciones que implique calidad en los procesos, y con la buena administración de recursos, para ello los perfiles profesionales de los grupos de interés interno, deben ser competitivos. Asimismo, los hallazgos detectados tienen parcial coincidencia con lo tratado por Dávila, Agüero, Palomino y Zapana (2022), quienes presentaron como resultados: hay una relación entre las variables investigadas, es decir, incentivos laborales y desempeño organizacional. Y concluyó que, a medida que aumenta el nivel de incentivos laborales, también mejora el desempeño organizacional. Los hallazgos detectados tienen parcial coincidencia con lo tratado por Dávila, Agüero, Palomino y Zapana (2022), quienes presentaron como resultados: hay una relación entre las variables investigadas, es decir, incentivos laborales y desempeño organizacional. Y concluyó que, a medida que aumenta el nivel de incentivos laborales, también mejora el desempeño organizacional. Además, los hallazgos encontrados tienen relación en parte con lo revelado por Gamarra (2022), quien presentó como resultado: existe una relación significativa, entre las dimensiones: experiencia del servicio al cliente, comportamiento digital de los colaboradores, entre otros, con el desempeño organizacional de estas empresas. El estudio concluyó que existe una relación significativa entre la transformación digital y el desempeño organizacional. Al respecto, es esencial que los entes económicos prioricen la optimización del desempeño organizacional en la dimensión objetiva y subjetivos, la misma que implica elevar la satisfacción de los grupos de interés interno y externo, para elevar la competitividad y la imagen institucional.

En lo referente a la cuarta hipótesis específica: Existe relación significativa entre la gestión de los grupos de interés y el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022. Al respecto, la variable independiente: *gestión de los grupos de interés* presenta es regular (65,4 %) y adecuada (28,8 %). En consecuencia, se deduce que aún en la organización falta optimizar la gestión de grupos de interés: por procesos, interno y externo, por lo que es crucial que la plana directiva desarrolle estrategias que permitan dinamizar tal gestión. Y, según la tabla acerca de la variable

dependiente: Desempeño organizacional presenta los mayores porcentajes en las categorías: regular (67,3 %) y alto (28,8 %). Entonces, se deduce que, parte de las organizaciones materia de estudio, les falta optimizar su desempeño organizacional, sobre todo a su aspecto subjetivo, como el desempeño de la organización con respecto a sus competidores, así como la administración de recursos humanos y capacidades.

En cuanto a la tabla sobre la dimensión: Medición subjetiva: es regular (63,5 %) y alta (28,8 %). Por consiguiente, se nota que aún parte de las organizaciones agroindustriales todavía no mejoran aspectos de la medición subjetiva, sobre todo el desempeño de la organización con respecto a sus competidores, así como la administración de recursos humanos y capacidades. Presenta los siguientes indicadores:

El desempeño de la organización con respecto a sus competidores es regular (63,5 %) y alto (26,9 %). En conclusión, se colige que todavía las empresas materias de estudio no optimizan su desempeño de la organización en cuanto a sus competidores. El desempeño de la organización con respecto al sector agroindustrial presenta las categorías con los siguientes porcentajes: es regular (71,2 %) y alta (23,1 %). Entonces, se evidencia que aún los entes organizacionales, les falta optimizar su desempeño de la organización con relación al sector agroindustrial; por ello es crucial que conozcan y comprenden el desempeño de los otros entes de su sector que permita mejorar o superarlos en su forma de gestionar de los grupos de interés. La capacidad de la empresa para cumplir con sus objetivos es regular (73,1 %) y alta (25,0 %). Entonces, se nota que todavía parte de las empresas agroindustriales no optimizan sus capacidades para cumplir con sus objetivos.

En cuanto a la tabla, sobre el indicador: Administración de recursos y capacidades.

De acuerdo con la tabla sobre la administración de recursos y capacidades es regular (71,2 %) y alta (21,2 %). Entonces, se nota que las empresas no desarrollan de forma óptima la administración de recursos y capacidades. En lo referente a la medición objetiva, regular (67,3 %) y alta (26,9 %). Entonces, es evidente que todavía las empresas materia de estudio no optimizan su medición objetiva, específicamente con respecto a la situación de los indicadores financieros.

La situación de los indicadores financieros es regular (69,2 %) y alta (23,1 %). En consecuencia, es evidente que aún las empresas agroindustriales no optimizan su situación de sus indicadores financieros, que incluye la utilidad por acción, valor de mercado, retorno de los activos valorados en el mercado, entre otros. La situación de los indicadores contables presenta las categorías con los siguientes porcentajes: es regular (71,2 %) y alta (25,0 %). Por tanto, se colige que aún a las empresas agroindustriales no optimiza la situación de los indicadores contables, involucra la utilidad antes de intereses e impuestos, flujo de caja, depreciación y amortización, participación en el mercado, entre otros. La situación de los indicadores de mercado presenta las categorías con los siguientes porcentajes: regular 80,8 % y alta (15,4 %). Por tanto, es un hecho que los entes agroindustriales no optimizan su situación de los indicadores mixtos/basada en el mercado, que involucra el balance scorecard, flujo de efectivo por acción, tasa interna de retorno, entre otros. Los resultados encontrados guardan relación en parte con lo revelado por Vilca (2022), quien presentó como resultados: el índice de transparencia es bajo (37,5 %) y regular (46,9 %) y la generación de confianza es baja (28,1 %) y regular (56,3 %). El estudio concluyó que el índice de transparencia corporativa influye de manera significativa en la generación de confianza a los grupos de interés de las empresas del Sector Agroindustrial – Aceituna.

Los resultados anotados anteriormente corroboran el planteamiento de la hipótesis, lo que se refuerza con la verificación efectuada. Según el tratamiento estadístico, después de aplicarse y establecer el coeficiente de correlación de Spearman, cuyo valor es 0,903 y siendo el pvalor 0,00 menor que el nivel de significancia que es 0,05, se decide rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, se concluye que existe relación significativa entre la gestión de los grupos de interés y el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022. La hipótesis es aceptada. Los resultados hallados tienen relación en parte con lo revelado por Gamarra (2022), quien presentó como resultado: existe una relación significativa, entre las dimensiones: experiencia del servicio al cliente, comportamiento digital de los colaboradores, entre otros, con el desempeño organizacional de estas empresas. El estudio concluyó que existe una relación significativa entre la transformación digital y el desempeño organizacional. Al respecto, es esencial que los entes económicos prioricen

la optimización del desempeño organizacional en la dimensión objetiva y subjetivos, la misma que implica elevar la satisfacción de los grupos de interés interno y externo, para elevar la competitividad y la imagen institucional.

Finalmente, la información procesada y referenciada sobre cada hipótesis específica, así como las verificaciones estadísticas que se desarrollaron, consolidan la hipótesis final. La gestión de los grupos de interés por procesos influye en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022. Al respecto, es indudable que, en el contexto actual, parte de los entes económicos no priorizan la gestión de los grupos de interés, no hay una comunicación que implique facilitar la información pertinente. Los resultados hallados guardan relación con lo tratado por Chacón-Henao; López-Zapata, y Arias-Pérez, (2022), quienes concluyeron que el liderazgo compartido del equipo directivo tiene favorable influencia en el desempeño organizacional y el capital social ejerce una mediación total en esta relación. Al respecto, debe lograr una adecuada gestión de los grupos de interés con una buena identificación e involucramiento de los mismos, brindándole información que coadyuve a que tomen sólidas decisiones, para optimizar el desempeño organizacional desde la perspectiva subjetiva y objetiva.

Los hallazgos detectados guardan relación en parte con lo aseverado por Ángel-Coronel, Hernández-Osorio, Sánchez-Galván y García-Rodríguez (2022), quienes presentaron como resultados: existe una relación significativa entre el capital intelectual y el desempeño organizacional en el astillero. Como conclusión, se destaca la importancia de que el astillero implemente una gestión centrada en el desarrollo y fortalecimiento de los activos intangibles como parte de su estrategia. Esta medida se considera esencial para mantener su competitividad y lograr un rendimiento organizacional superior.

Los resultados se determinaron en cuanto a la variable independiente: gestión de los grupos de interés, es regular (65,4 %) y adecuado (28,8 %). Esta variable presenta las dimensiones que presenta los mayores porcentajes en las siguientes categorías: gestión de los grupos de interés por procesos es regular (61,5 %) y adecuado (25,0 %); la gestión de grupos de interés interno es regular (65,4 %) y adecuado (28,68 %) y la gestión de grupos de interés externo es regular (59,6 %) y adecuado (34,6 %). En cuanto a la variable

dependiente: desempeño organizacional es regular (67,3 %) y alto (28,8 %), presenta los mayores porcentajes en las siguientes categorías: medición subjetiva es regular (63,5 %) y alto (28,8 %) y la medición objetiva es regular (67,3 %) y alto (26,9 %).

CONCLUSIONES

1. La gestión de los grupos de interés influye significativamente en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022, de acuerdo con la prueba de Regresión Logística Ordinal que considera el indicador Nagelkerke es de 92%. Asimismo, los resultados determinaron en cuanto a la variable independiente: gestión de los grupos de interés, es regular (65,4 %) y adecuado (28,8 %) y la variable dependiente: desempeño organizacional es regular (67,3 %) y alto (28,8 %).
2. La gestión de los grupos de interés por procesos influye significativamente en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022, de acuerdo con la prueba de Regresión Logística Ordinal que considera el indicador Nagelkerke es de 72,1%. La gestión de los grupos de interés por procesos es regular (61,5 %) y adecuado (25,0 %) y el desempeño organizacional es regular (67,3 %) y alto (28,8 %).
3. La gestión de los grupos de interés interno influye significativamente en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022, de acuerdo con la prueba de Regresión Logística Ordinal que considera el indicador Nagelkerke es de 78,4%. Al respecto, la gestión de grupos de interés interno es regular (65,4 %) y En cuanto a la variable dependiente: desempeño organizacional es regular (67,3 %) y alto (28,8 %), presenta los mayores porcentajes en las siguientes categorías: medición subjetiva es regular (63,5 %) y alto (28,8 %) y la medición objetiva es regular (67,3 %) y alto (26,9 %).
4. La gestión de los grupos de interés externo influye significativamente en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022, de acuerdo con la prueba de Regresión Logística Ordinal que considera el indicador Nagelkerke es de 66,9%. Al respecto, la gestión de grupos de interés interno es regular (65,4 %) y adecuado (28,68 %) y la gestión de grupos de interés externo es regular (59,6 %) y adecuado (34,6 %) y el desempeño organizacional es regular (67,3 %) y alto (28,8 %).

5. Existe relación significativa entre la gestión de los grupos de interés y el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022, de acuerdo con la prueba del coeficiente de correlación de Spearman, cuyo valor es 0,903. La gestión de grupos de interés interno es regular (65,4 %) y adecuado (28,68 %) y la gestión de grupos de interés externo es regular (59,6 %) y adecuado (34,6 %). En cuanto a la variable dependiente: desempeño organizacional es regular (67,3 %) y alto (28,8 %), presenta los mayores porcentajes en las siguientes categorías: medición subjetiva es regular (63,5 %) y alto (28,8 %) y la medición objetiva es regular (67,3 %) y alto (26,9 %).

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que el gerente o el dueño de la empresa disponga de que se elabore el Plan de Gestión de los Grupos de Interés para desarrollar de manera óptima el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna.
2. Se recomienda que el gerente o el dueño de la empresa disponga que la Gerencia de Administración considere en el plan citado actividades estratégicas de gestión de los grupos de interés por procesos con el propósito de que se eleve el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna.
3. Se recomienda que el gerente o el dueño de la empresa disponga de que la Gerencia de Administración considere en el plan actividades estratégicas de gestión de los grupos de interés interno para elevar el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna.
4. Se recomienda que el gerente o el dueño de la empresa disponga de que la Gerencia de Administración incluya en el plan de gestión de los grupos de interés externo para optimizar el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna.
5. Se recomienda que el gerente o el dueño de la empresa disponga de que el Área de Personal elabore un plan de sensibilización sobre la relevancia de la gestión de los grupos de interés para fortalecer el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, A. (2012). La gestión de los Stakeholders. Análisis de los diferentes modelos. Encuentro Regional Zona Sur Adenag. <https://www.fundacionseres.org/lists/informes/attachments/1064/la%20gesti%c3%b3n%20de%20los%20stakeholders.%20an%c3%a1lisis%20de%20los%20diferentes%20modelos.pdf>
- Andrews, R., Boyne, G. y Walker, R. (2011). The Impact of Management on Administrative and Survey Measures of Organizational Performance. *Public Management Review*, 13(2), 227-255.
- Ángel-Coronel, E.; Hernández-Osorio, E.; Sánchez-Galván, F. y García-Rodríguez, R. Evaluación logística de una pyme como estrategia para su desempeño organizacional Anice del Tecnológico Nacional de México – ITS Tantoyuca, Subdirección de Postgrado e Investigación, Veracruz, Méxic. https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ingenieria_industrial/article/view/5914/5889
- Asree, S., Zain, M. y Razalli, R. (2010). Influence of leadership competency and organizational culture on responsiveness and performance of firms. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(4), 500-516. DOI 10.1108/09596111011042712
- Barradas, M.; Rodríguez, J. y Maya, I. (2021). Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, vol. 10, núm. 28, 2021. Universidad Autónoma del Estado de México. <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968301002/html/>
- Bravo Martínez, A. O., y Sánchez Gómez, J. E. (2022). Capital intelectual para el desempeño organizacional y la competitividad. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(Especial 7), 150-166. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.11>

[https://repositorio.upal.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14107/79/Bravo%20Aldo_S%
c3%a1nchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upal.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14107/79/Bravo%20Aldo_S%c3%a1nchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Calderón, G., Álvarez, C., y Naranjo, J. (2010). Estrategia competitiva y desempeño organizacional en empresas industriales Colombianas. *INNOVAR, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 20(38), 13-26. <https://doi.org/10.15446/innovar>

Camisón, C. y Cruz, S. (2008). La medición del desempeño organizativo desde una perspectiva estratégica: creación de un instrumento de medida. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 17(1), 79-102

Cevallos, (s.f.). Sistema de Gestión de Grupos de Interés. Tesis de maestría. [https://titula.universidadeuropea.es/bitstream/handle/20.500.12880/3368/tfm_Fran
klin%20Cevallos%20Moreno.pdf?isAl](https://titula.universidadeuropea.es/bitstream/handle/20.500.12880/3368/tfm_Franklin%20Cevallos%20Moreno.pdf?isAl)

Chacón-Henao; López-Zapata, E. y Arias-Pérez, J. (2022). *Revista estudios gerenciales Liderazgo compartido en equipos directivos y desempeño organizacional: el rol mediador del capital social estud. gerenc. vol.38 no.162 Cali Jan. /Mar. 2022 Epub Mar 24, 2022*

Chandler, D. (2019). *Responsibility: Sustainable Value Creation*. 5th Edición Sage Publications

Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill Interamericana de España S.L.; 5a edición

Daft, R. (2010). *Teoría y Diseño Organizacional*. Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.

Dávila Moran, R. C., Agüero Corzo, E. del C., Palomino Quispe, J. F., y Zapana Díaz, D. (2022). Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana. *Universidad Y Sociedad*, 14(1), 576-583. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2589>

- Dávila, R.; Agüero, E.; Palomino, J. Zapana, D. Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000100576&script=sci_arttext&tlng=pt
- Delaney, J. y Huselid, M. (1996). The impact of human resource management practices on perceptions of organizational performance. *Academy of Management Journal*, 39(4), 949-969.
- ESAN (2021). Gestión de relaciones con stakeholders: ¿cuál es su importancia? <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/gestion-de-relaciones-con-stakeholders-cual-es-su-importancia#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20relaciones%20con,de%20comunicaci%C3%B3n%20entre%20otros>.
- Fernández Alvarado, D. J., Guevara Mitma, G. D., Dávila Vera, T. L., y Cruz Tarrillo, J. J. (2022). Capital intelectual como factor del desempeño organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas. *Comunicación: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 13(1), 63–73. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.1.595>
- Freeman, R. E., y Reed, D. L. (1983). Stockholders and Stakeholders: A New Perspective on Corporate Governance. *California Management Review*, 25(3), 88-106.
- Gamarra, M. (2022). *Impacto de la transformación digital en el desempeño organizacional de empresas del sistema financiero en el Perú, 2022*. [Tesis de maestría en la Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98384/Gamarra_RM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=yPara
- García, R. (2022). *Responsabilidad social y grupos de interés de la empresa M & Calera Santa S.A.C de Huamachuco, 2020*. [tesis para optar el grado académico de maestro en ciencias económicas. [Tesis para optar el grado académico de maestro en la

Universidad Nacional de Trujillo]. URI
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/20172>

- González, E. (2017). Perspectiva de los grupos de interés en la RSE. En Responsabilidad, ética y sostenibilidad empresarial (pp. 87-99). Pearson Education
- Guzmán, A., Trujillo, M. y Guzmán, D. (2019). *Gestión de grupos de interés estratégicos: Gobierno corporativo y empleado*. CESA
- Junxiao, L., Love, S. y Regan, M. (2014). Public-Private Partnerships: a review of theory and practice of performance measurement. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 63(4), 499-512. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-09-2013-0154>
- Lebans, M., Euske, K. (2006). A conceptual and operational delineation of performance. *Business Performance Measurement*. Cambridge University Press, 65-79. DOI: <https://doi.org/10.1017/CBO9780511753695.006>
- Madella, A., Bayle, E., y Tome, J. (2005). The organizational performance of national swimming federations in Mediterranean countries: A comparative approach. *European Journal of Sport Science*, 5(4), 207–220. <https://doi.org/10.1080/17461390500344644>
- Mattos, P. y Mattos, F. (2022). *Innovación y desempeño organizacional de las Mypes de Publicidad de Santiago de Surco 2021*. [tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a1963124-3957-4de2-8a38-7b01b335cf72/content>.
- Mitchell, R. K., Agle, B. R., y Wood, D. J. (1997). Toward a Theory of Stakeholder Identification and Saliency: Defining the Principle of Who and What Really. *Academy of Management Review*, 22(4), 853-886.
- Murillo, L. (2022). *El emprendimiento social como motor de desarrollo sostenible: propuesta de un modelo para fortalecer la gestión del impacto social en los grupos*

de interés [Tesis doctoral en la Universitat Politècnica de Valencia, España]
<https://doi.org/10.4995/Thesis/10251/182264>

Muthuveloo, R., Shanmugam, N., y Teoh, A. P. (2017). The impact of tacit knowledge management on organizational performance: Evidence from Malaysia. *Asia Pacific Management Review*, 22(4), 192–201.
<https://doi.org/10.1016/j.apmr.2017.07.010>

Oliveira, A. y Leone, R. (2008). Investigaçãõ sobre mediçãõ de desempenho empresarial. *Custos e Agronegõcio*, 4, 117-137.

Olivera, J. (2022). La Relaci3n Entre La Eficiencia y el Desempeño Organizacional: Una Revisi3n Desde El Sector Servicios Revista Científica ANFIBIOS Compromiso, intercambio de conocimiento y desempeño organizacional en tiempos de la COVID 19: un estudio en empresas de servicios en la ciudad de Bogotá.
<https://orcid.org/0000-0002-4561-4941> revista FACE Volumen 2-Nº2 Año 2022

Omondi, C. (2015). Measuring organization performance. From Balanced Scorecard to Balanced Esg Framework. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 3(11), 715-725.

Porporato, M. (2015). Contabilidad de gesti3n para controlar o coordinar en no entornos turbulentos: su impacto en el desempeño organizacional. *Contaduría y Administraci3n*, 60(3), 511–534. [10.1016/j.cya.2015.02.002](https://doi.org/10.1016/j.cya.2015.02.002)

Richard, P., Devinney, T., Yip, G. y Johnson, G. (2009). Measuring Organizational Performance: Towards Methodological Best Practice. *Journal of Management*, 35(3), 718-804. <https://doi.org/10.1177/0149206308330560>

Richard, P., Devinney, T., Yip, G. y Johnson, G. (2009). Measuring Organizational Performance: Towards Methodological Best Practice. *Journal of Management*, 35(3), 718-804. <https://doi.org/10.1177/0149206308330560>

Rueda, I. (2021). *Relaci3n entre la gesti3n del plan estrat3gico y el desempeño organizacional en Instituciones de Educaci3n Superior del Ecuador*. [Tesis de

- doctorado en administración. Universidad Nacional de Rosario. Noviembre 2021. Universidad Nacional de Rosario]. <http://rephip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/23735/Tesis%20I%20Rueda%202021%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Shu-Mei, T. y Pei-Shan, L. (2014). The effect of knowledge management capability and dynamic capability on organizational performance. *Journal of Enterprise Information Management*, 27(2), 158-179. DOI: <https://doi.org/10.1108/JEIM-05-2012-0025>
- Singh, S. y Gupta, V. (2016). Organizational performance research in India. A review and future research agenda. In G. Misra (Ed.) *The Sixth Indian Council for Social Science Research (ICSSR) Survey of Psychology in India*. New Delhi: Oxford Publishing.
- Singh, S., Darwish, T. y Pocotnick, K. (2016). Measuring Organizational Performance: A Case for Subjective Measures. *British Journal of Management*, 27, 214-224.
- Slaper, T. F., y Hall, T. J. (2011). The Triple Bottom Line: What Is It and How Does It Work? *Indiana Business Review*, 86(1), 4-8. <http://search.proquest.com/openview/068e4b4e0245b339afe0358602df3830/1?pq-origsite=gscholar>
- Tseng, S.-M., y Lee, P.-S. (2014). The effect of knowledge management capability and dynamic capability on organizational performance. *Journal of Enterprise Information Management*, 27(2), 158–179. <https://doi.org/10.1108/JEIM-05-2012-0025>
- Vilca, P. (2022). *Índice de transparencia corporativa y su influencia en la generación de confianza a los grupos de interés de las Empresas del Sector Agroindustrial – Aceituna – Tacna, 2018*. [tesis de maestría en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4656>.
- Waal, A. y Kourtit, K. (2013). Performance measurement and management in practice. Advantages, disadvantages and reasons for use. *International Journal of*

Productivity and Performance Management, 62(5), 446-473. DOI: 10.1108/IJPPM-10-2012-0118

Waal, A. y Kourtit, K. (2013). Performance measurement and management in practice. Advantages, disadvantages and reasons for use. International Journal of Productivity and Performance Management, 62(5), 446-473. D Bertolli, M., Roark, G., Urrutia, S. y Chiodi, F. (2017). Revisión de modelos de madurez en la medición del desempeño. INGE CUC, 13(1), 70-83, 2017. DOI: <http://dx.doi.org/10.17981/ingecuc.13.1.2017.07> DOI: 10.1108/IJPPM-10-2012-0118

Wulf, E. (2019). Responsabilidad social empresarial: Un desafío corporativo. Editorial Universidad de la Seena

Bourne, M., Neely, A., Mills, J. y Platts, K. (2003). Implementing performance measurement systems: a literature review. Interscience Journal Business Performance Management, 5(1), 1-24.

Navarro, F. (2013). *Responsabilidad social corporativa 2da. Edición – teoría y práctica*. Alfaomega, ESIC.

ANEXOS

ANEXO NRO. 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LAS EMPRESAS AGROINDUSTRIALES DE TACNA, 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>Problema general ¿De qué manera la gestión de los grupos de interés influye en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Cómo la gestión de los grupos de interés por procesos influye en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022?</p> <p>b) ¿De qué forma la gestión de los grupos de interés influye en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022?</p> <p>c) ¿En qué medida la gestión de los grupos de interés influye en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de los grupos de interés y el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar de qué manera la gestión de los grupos de interés influye en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Evaluar cómo la gestión de los grupos de interés por procesos influye en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.</p> <p>b) Analizar de qué forma la gestión de los grupos de interés interno influye en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.</p> <p>c) Verificar en qué medida la gestión de los grupos de interés externo influye en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.</p> <p>d) Determinar cuál es la relación que existe entre la gestión de los grupos de interés y el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.</p>	<p>Hipótesis general La gestión de los grupos de interés influye significativamente en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a) La gestión de los grupos de interés por procesos influye significativamente en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.</p> <p>b) La gestión de los grupos de interés interno influye significativamente en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.</p> <p>c) La gestión de los grupos de interés externo influye significativamente en el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.</p> <p>d) Existe relación significativa entre la gestión de los grupos de interés y el desempeño organizacional de las empresas Agroindustriales de Tacna, 2022.</p>	<p>Variable Independiente: Gestión de los grupos de interés</p> <p>Variable dependiente: Desempeño organizacional</p>	<p>Tipo de investigación Básica</p> <p>Diseño de investigación No experimental y transeccional</p> <p>Población La población de estudio estará conformada por el personal de las áreas operativas de las empresas agroindustriales de Tacna, siendo un total de 60.</p> <p>Muestra Aplicando la fórmula es 52.</p> <p>Técnicas de recolección de datos Encuesta</p> <p>Instrumentos de recolección de datos Cuestionario</p>

ANEXO NRO. 2 INSTRUMENTOS

Instrumento Nro. 1

GESTIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS EN LAS EMPRESAS AGROINDUSTRIALES DE TACNA, 2022

Sr. Sra.- Srta.

El presente cuestionario tiene por finalidad evaluar la gestión de los grupos de interés en las empresas agroindustriales de Tacna, 2022. Cabe indicar que el presente documento tiene fines estrictamente académicos, por lo que mucho agradeceré responder a los siguientes ítems, marcando con una (X), una de las siguientes categorías:

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

Nro.	Ítems	1	2	3	4	5
	GESTIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS POR PROCESOS					
	Identificar a los interesados					
1	En la organización empresarial, se identifica los interesados oportunamente.					
2	En la organización empresarial, se identifica los interesados estratégicamente.					
	Planificar el involucramiento de los interesados					
3	En la organización empresarial, se planifica el involucramiento de los interesados oportunamente.					
4	En la organización empresarial, se planifica el involucramiento de los interesados estratégicamente.					
	Gestionar el involucramiento de los interesados					
5	En la organización empresarial, se gestiona el involucramiento de los interesados oportunamente.					
6	En la organización empresarial, se gestiona el involucramiento de los interesados estratégicamente.					
	Monitorear del involucramiento de los interesados					
7	En la organización empresarial, se monitorea el involucramiento de los interesados oportunamente.					
8	En la organización empresarial, se monitorea el involucramiento de los interesados estratégicamente.					
	GESTIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS INTERNO					
	Gestión para mantener informado a los grupos de interés interno					
9	En la organización empresarial, se realiza una gestión adecuada para mantener informado a los grupos de interés interno.					

10	En la organización empresarial, se realiza una eficiente gestión para mantener informado a los grupos de interés interno.				
11	En la organización empresarial, se realiza una eficaz gestión para mantener informado a los grupos de interés interno.				
12	En la organización empresarial, se realiza una efectiva gestión para mantener informado a los grupos de interés interno.				
	Gestión para mantener o elevar la satisfacción de los grupos de interés interno				
13	En la organización empresarial, se realiza una gestión adecuada para mantener o elevar la satisfacción de los grupos de interés interno.				
14	En la organización empresarial, se realiza una eficiente gestión para mantener o elevar la satisfacción de los grupos de interés interno.				
15	En la organización empresarial, se realiza una eficaz gestión para mantener o elevar la satisfacción de los grupos de interés interno.				
16	En la organización empresarial, se realiza una efectiva gestión para mantener o elevar la satisfacción de los grupos de interés interno.				
	GESTIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS EXTERNO				
	Gestión para mantener informado a los grupos de interés externo				
17	En la organización empresarial, se realiza una adecuada gestión para mantener informado a los grupos de interés externo.				
18	En la organización empresarial, se realiza una eficiente gestión para mantener informado a los grupos de interés externo.				
19	En la organización empresarial, se realiza una efectiva gestión para mantener informado a los grupos de interés externo.				
	Gestión para mantener o elevar la satisfacción de los grupos de interés externo				
20	En la organización empresarial, se realiza una adecuada gestión para mantener o elevar la satisfacción de los grupos de interés externo.				
21	En la organización empresarial, se realiza una eficiente gestión para mantener o elevar la satisfacción de los grupos de interés externo.				
22	En la organización empresarial, se realiza una efectiva gestión para mantener o elevar la satisfacción de los grupos de interés externo.				

INSTRUMENTO NRO. 2

DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LAS EMPRESAS AGROINDUSTRIALES DE TACNA, 2022

Sr. Sra.- Srta.

El presente cuestionario tiene por finalidad evaluar el desempeño organizacional de las empresas agroindustriales de Tacna, 2022. Cabe indicar que el presente documento tiene fines estrictamente académicos, por lo que mucho agradeceré responder a los siguientes ítems, marcando con una (X), una de las siguientes categorías:

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

Nro.	Ítems	1	2	3	4	5
	MEDICIÓN SUBJETIVA					
	Desempeño de la organización con respecto a sus competidores					
1	En la organización empresarial, el desempeño de la organización con respecto a sus competidores es eficiente.					
2	En la organización empresarial, el desempeño de la organización con respecto a sus competidores es eficaz.					
3	En la organización empresarial, el desempeño de la organización con respecto a sus competidores es efectivo.					
	Desempeño de la organización con respecto al sector agroindustrial					
4	En la organización empresarial, el desempeño de la organización con respecto al sector agroindustrial es eficiente.					
5	En la organización empresarial, el desempeño de la organización con respecto al sector agroindustrial es eficaz.					
6	En la organización empresarial, el desempeño de la organización con respecto al sector agroindustrial es efectivo.					
	Capacidad de la empresa para cumplir con sus objetivos					
7	En la organización empresarial, la capacidad operativa de la empresa para cumplir con sus objetivos es suficiente.					
8	En la organización empresarial, la capacidad técnica de la empresa para cumplir con sus objetivos es adecuada.					

9	En la organización empresarial, la capacidad financiera de la empresa para cumplir con sus objetivos es suficiente.					
	Administración de recursos y capacidades					
10	En la organización empresarial, se administran recursos y capacidades adecuadamente.					
11	En la organización empresarial, se administra de recursos y capacidades eficientemente.					
12	En la organización empresarial, se administra de recursos y capacidades eficazmente.					
	MEDICIÓN OBJETIVA					
	Situación de los indicadores financieros					
13	En la organización empresarial, la situación de los indicadores financieros es positiva.					
14	En la organización empresarial, la situación de los indicadores financieros presenta una tendencia creciente.					
15	En la organización empresarial, la situación de los indicadores financieros genera ventajas competitivas.					
	Situación de los indicadores contables					
16	En la organización empresarial, la situación de los indicadores contables es adecuada.					
17	En la organización empresarial, la situación de los indicadores contables es adecuada, es producto de la correcta aplicación de las normas contables.					
18	En la organización empresarial, la situación de los indicadores contables garantiza la confiabilidad de los estados financieros.					
	Situación de los indicadores de mercado					
19	En la organización empresarial, la situación de los indicadores de mercado es adecuada.					
20	En la organización empresarial, la situación de los indicadores de mercado es eficaz.					
21	En la organización empresarial, la situación de los indicadores de mercado es efectiva.					

ANEXO NRO. 3: VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LAS EMPRESAS
AGROINDUSTRIALES DE TACNA, 2022

1. DATOS GENERALES

1. Apellidos y nombres de informante (Experto): LIMACHE AROCUTIPA, Gladys Pilar
2. Grado académico: DOCTOR
3. Profesión: LICENCIADA EN EDUCACIÓN
4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
5. Cargo que desempeña: DOCENTE
6. Autor de los instrumentos: BACH. JUAN VÍCTOR PAREDES VALDIVIA

2. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSITENCIAS	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						

3. RESULTADO DE VALIDACIÓN

3.1 Opinión: **FAVORABLE**.....X..... **DEBE MEJORAR**.....

NO FAVORABLE.....

3.2 Observación:.....



Firma

ANEXO NRO. 4: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos aplicados se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre 0 y 1

TABLA 1

ESCALA DE ALPHA DE CRONBACH

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiable
0.01 - 0.49	Baja confiabilidad
0.50 - 0.69	Moderada confiabilidad
0.70 - 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 - 1.00	Alta confiabilidad

APLICACIÓN DE COEFICIENTE DE ALPHA DE CRHOMBACH

Utilizando el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuyo reporte del software SPSS 23 es el siguiente:

TABLA 2.

ALPHA DE CRONBACH: GESTIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,964	22

El coeficiente obtenido tiene el valor de 0,964, lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Gestión de los grupos de interés” es de alta confiabilidad.

TABLA 3
ALPHA DE CRONBACH: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,833	21

El coeficiente obtenido tiene el valor de 0,833, lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Desempeño organizacional” es de fuerte confiabilidad.