

UNIVERSIDAD SANPEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y

ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE
ADMINISTRACION



EL NIVEL DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA

CAJA TRUJILLO, CARAZ -2020

Tesis para obtener título profesional de Licenciada en Administración

Autora:

Malqui Hilario Esly Kely

Asesor

Daniel Pérez Jorge

Código ORCID:0000.0002-8323-3971

Huaraz – Perú

2021

1. Palabra Clave

Tema	Desarrollo Organizacional
Especialidad	Administración
Linea de investigación	Código OCDE Gestion Talento Humano Area: Ciencias Sociales Sub area: Economía y Negocios Disciplina: Negocio y Management Sub linea: Comportamiento Organizacional

Key Words

The me	Organizational development
Specialty	Administration
Line of research	OCDE Humano Telento Management Area: Social Sciences Sub area: Economy and Business Discipline: Organizational Behavior Sub line: organizational behavior

2. Título del trabajo

**El Nivel De Desarrollo Organizacional De La Caja Trujillo,
Caraz 2020**

3. Resumen

El presente informe se sostiene como propósito determinar el nivel de desarrollo organizacional en la caja Trujillo, Caraz 2020.

La metódica que se utilizo es un estudio de tipo básico cuantitativo y el diseño: no experimental de corte transversal – descriptivo simple.

La localidad estuvo conformada por 15 colaboradores de la caja Trujillo - Caraz, siendo la muestra el número de trabajadores de la entidad financiera la técnica que se aplico fue la encuesta y el instrumento que se realizo fue el cuestionario.

Se llegó a la conclusión a través de los resultados obtenidos fueron: las características de la cultura organizacional se determinó un nivel de 60%, las características del trabajo en equipo se determinó un nivel de 66.7%, las características de aprendizaje organizacional se determinó un nivel de 53%, las características de liderazgo se determinó un nivel de 46.7% y el nivel del desarrollo organizacional en la caja Trujillo se obtuvo como resultado un 60% determinado un nivel positivo para la entidad financiera, pero también se puede reforzar ciertas debilidades, para la mejora continua.

Palabra clave: desarrollo organizacional, características

4. Abstract

The purpose of this report is to determine the level of organizational development in the Trujillo, Caraz 2020 box.

The method used is a basic quantitative study and the design: non-experimental, cross-sectional - simple descriptive.

The town was made up of 15 collaborators from the Trujillo - Caraz box, the sample being the number of workers of the financial institution, the technique that was applied was the survey and the instrument that was carried out was the questionnaire.

The conclusion was reached through the results obtained were: the characteristics of the organizational culture were determined at a level of 60%, the characteristics of teamwork were determined at a level of 66.7%, the characteristics of organizational learning were determined at a level. of 53%, the leadership characteristics were determined a level of 46.7% and the level of organizational development in the Trujillo box was obtained as a result of 60% determined a positive level for the financial institution, but it can also reinforce certain weaknesses, to continuous improvement.

Keyword: organizational development, characteristics

ÍNDICE

1.	Palabras clave	I
2.	Título del trabajo	II
3.	Resumen	III
4.	Abstrac	IV
5.	Introducción	1
	5.1 Antecedentes y fundamentación científica.....	1
	5.2 Justificación de la investigación	18
	5.3 Problema.....	19
	5.4 Conceptuación y operacionalización de las variables.....	19
	5.5 Hipótesis	29
	5.6 Objetivos	29
6.	Metodología	29
	6.1 Tipo y diseño de investigación.....	30
	6.2 Población, muestra y muestreo.....	30
	6.3Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
	6.4 Procesamiento y análisis de la investigación.....	31
7.	Resultados.....	31
8.	Análisis y discusión	39
9.	Conclusiones y recomendaciones	44
	9.1 Conclusiones.....	44
	9.2 Recomendaciones	45

10.	Agradecimientos	47
11.	Referencias bibliográficas	48

5. Introducción

5.1. Antecedentes y Fundamentación científica

Antecedente internacional

Tormen (2019) en su tesis "Desarrollo Organizacional en la empresa VEHYSA" lo realizo su investigación la provincia de Tungurahua, Cantón Ambato en la empresa Vehysa, ubicado en la avenida Cevallos y Jose Filometor Cuesta.

En su investigación desarrollo organizacional en la empresa VEHSYA tuvo como objetivo diagnosticar y fundamentar el argumento al vincular al desarrollo organizacional y establecer procesos y formas efectivos. Par  obtener una calificación situacional de la empresa se realizó un Test de Desarrollo Organizacional, mediante una entrevista al gerente y todos los miembros de la organización.

Los resultados obtenidos de acuerdo el autor, que el desarrollo organizacional simultáneamente con los procesos y formas se ven sumergidos en esta práctica en la empresa ya que consta de cinco fases: enfoque (funcional y cultural), representación, diagnóstico de los problemas y respuestas, gestión de cambio, evaluación y retroalimentación. A través de las entrevistas y la aplicación del test del Desarrollo organizacional les brindo datos importantes de estudio y orientar la investigación a una efectividad y eficiencia total. El autor concluye desarrollar estrategias mencionadas en el modelo de cambio una de ellas es el modelo DO Vehysa 180  que acceder  el crecimiento sistematizado tanto la área comercial y administrativo generando un ámbito laboral productivo al cumplimiento de las metas propuestas por la empresa.

Pérez (2018) en su tesis "Desarrollo Organizacional" donde realizó su estudio en México, en Chimalhuacán en la municipalidad la en el área de la dirección de la cultura.

En su investigación tiene como objetivo realizar un modelo de desarrollo institucional, como una herramienta para organizar estrategias, así como un manual de organización para la Dirección General de la Cultura de Chimalhuacán. Es decir, cómo se desarrolla los procesos, que permitirá y servirá como pauta para todo el personal basándose en cierto esquema y la explicación de cada uno de las tareas y tenerlas claras para llegar a los objetivos plasmados.

Se realizó en su investigación la recopilación de información en planteamiento de cinco teorías que constituyen a una visión sociológica que resultan importantes donde se plasmó el desarrollo organizacional con sus intervenciones como la calidad de trabajo, flexibilidad, objetivos, estimulación, cambio y recompensa.

La autora concluye que los resultados obtenidos muestran que se demanda cambios en la organización la manera que se ofrece el servicio, así mismo la interna dirección general y cultural pasa de una informal a formal con reformas administrativas en beneficios al cambio estructural y funcional. Ya que el desempeño de las organizaciones y subordinados es vital para alcanzar los resultados planeados y cumplir con sus funciones permitiendo otorgar servicios eficientes y de calidad.

Tapia (2018) en sus tesis " Desarrollo Organizacional de la empresa ESUM de la ciudad de Riobamba y el Servicio al cliente, periodo 2016-2017.Lo realizo su estudio sector norte en la ciudad de Riobamba donde se encuentra la empresa Estructura Súper Metálicas (ESUM).

El objetivo de la investigación es determinar cómo atribuye el desarrollo organizacional en la empresa Estructura Super Metálicas (ESUM) en el servicio al público. El método de investigación utilizada es hipotético deductivo ya que se basa parte de la observación y planeamiento, tipo descriptivo y de campo, de diseño no experimental. La muestra y población fueron 140 colaboradores tanto interno como externo de la empresa el cual se realizó encuestas. Los resultados obtenidos fueron que 55% de los trabajadores tenían desconocimiento de las

áreas de trabajo, 77% desconocimiento de sus jefes, 72% no tenían conocimiento del manual, 70% no ha recibido capacitaciones y 77% no se realiza planificaciones, generando incertidumbre, desorden en la organización. Y esto afecta a los servicios que dan a los clientes.

La autora concluye, es importante realizar ciertos cambios en la empresa, como desarrollar modelo de desarrollo organizacional adecuado y cada personal tenga conocimiento de ello, permitiendo enfocarse a las metas y objetivos claros para que los servicios brindados sean eficientes.

Antecedente Nacional

Miguel (2018), en sus tesis "Cambio Organizacional y Desarrollo Organizacional en la Institución Educativa Brígida Silva de Ochoa-Chorrillos", donde realizó su investigación en la ciudad de Lima, Chorrillos en el colegio Brígida Silva de Ochoa.

La investigación abarcó como finalidad la conexión entre el cambio organizacional y el desarrollo organizacional de la institución Brígida Silva de Ochoa tanto como primaria y secundaria.

El método utilizado fue básico con un grado descriptivo y correlacional, no experimental con corte transversal, la prueba fue de 86 servidores donde fueron impuestos a la realidad y confiabilidad. Con el propósito de perfeccionar el servicio de calidad con eficiencia y eficacia con herramientas fundamentales como la técnica y la distinción de cambios y transformaciones en las áreas.

El autor concluye que resultados obtenidos, existe una conexión significativa con la variante cambio organizacional y desarrollo organizacional con índice de correlacional 0.5558, mostrando positivamente entre las variables es confiable la relación. Se determinó ciertas mejoras como la motivación a los trabajadores para optimizar su empeño en la institución y mejorar la calidad de servicio por parte de los directivos y mayor relación con sus trabajadores para incrementar mayor participación entre toda la organización.

Lazo y Velásquez (2017), en su tesis titulado “la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la financiera QAPAQ agencia Huancayo” donde realizó su investigación en el distrito de Huancayo, provincia de Huancayo, departamento de Junín, en la financiera QAPAQ.

La investigación tuvo como objetivo especificar la conexión entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la financiera QAPAQ. En este tiempo se considera al factor humano como uno de los factores determinantes para el cumplimiento de objetivos y el éxito de una entidad. El desarrollo organizacional es un proceso donde se enfoca en la cultura y la estructura de la organización.

El método que se utilizó una descriptiva simple- no experimental. realizando una encuesta y cuestionario como instrumento conformado por 50 colaboradores de la entidad financiera.

Los autores concluyen que se encontró suficiente certeza muestral que nos permite reconocer a un grado de significancia del 0,05 que si halla una coherencia directa e importante entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo -2017 donde el coeficiente rho de Spearman es: $r_{so}=0,539$ esto se puede entender como correlación positiva media. Donde podemos afirmar que hay una comunicación entre los trabajadores y la alta gerencia, pero con algunas deficiencias que conlleva a desarrollar ciertos cambios organizacionales que permitirán mayor eficiencia en la financiera.

Peña (2017) en su tesis “ El nivel de desarrollo organizacional en la Unidad de Gestión Educativo local (UGEL)N°01-Distrito el Porvenir – Trujillo-2017.

El informe dio como objetivo especificar el desarrollo organizacional de la Unidad Gestión Educativa (UGEL) donde es fundamental e importante para la institución generando un clima favorable, competente y alentado donde pueda

exponerse de manera clara, coherente los procesos a desarrollarse. La (UGEL) es una instancia pública entregada a la educación nacional, regional, cultural, deporte, recreación, ciencia y tecnología. Donde cuenta con un personal especializado quienes se desempeñan con docentes que brindan una enseñanza prestigiosa de calidad tanto como las públicas y privadas para conseguir una buena atención y minimizar la analfabetización.

El método que se aplicó es no experimental de corte transversal asimismo se realizó cuestionarios de ciertas encuestas a 59 personas de la institución. Mostrando como resultado de un porcentaje 83.1% que se encuentra nivel medio dentro de la organización. Así mismo sus dimensiones como la delegación de autoridad, aprendizaje organizacional y la cultura organizacional se mostraron nivel medio.

El autor concluye, que la institución de la UGEL el Porvenir se muestra en un nivel medio por lo cual delegación de la autoridad debe realizar reuniones más seguidas con las capacitaciones establecida para las mejoras en los procesos administrativos.

Antecedente Local

No se encontró trabajos previos relacionados al tema investigar.

Fundamentación Científica

Desarrollo organizacional (DO)

Según Kar, T. (2006) el DO está constituido por dos descriptores importantes: Desarrollo y Organización y de acuerdo en la parte administrativa podemos precisar el desarrollo: la palabra contiene una causa y consecuencia a realizarse; permitiendo reforzar y perfeccionar las acciones que realiza de manera individual o grupal. Desde la parte administrativa, significa dar el cumplimiento de las herramientas para la representación de un camino de cambio organizado, que resulta pausado y escalonado que lleva al conocimiento de la solidez, decaimiento de la empresa y al utilizar las oportunidades que se presenten para reforzar las potencialidades (pág.3-20)

El desarrollo se basa en un crecimiento, aumento, reforzamiento, progreso, desenvolvimiento o evaluación de algo en proyecto.

Según King S. y Wright, M (2007) define: es un acto de ordenar, establecer de una manera de regular; mediante la perspectiva de las ramas administrativas: es la clasificación de los deberes de cada uno de los individuos que conforman la organización con el objetivo de lograr el máximo aprovechamiento de elementos materiales, técnicos y humanos, en la ejecución de metas y objetivos que la empresa busca alcanzar.(pág. 57-63)

Se puede determinar entonces que la organización es un modelo creado para obtener metas y objetivos con el apoyo de toda la organización.

Según French (1969) el desarrollo organizacional es una acción que requiere tiempo pero que cuenta con la técnica de solucionar problemas y de enfrentarse a ciertas alteraciones del entorno exterior, con la ayuda de agentes del cambio (pág. 23-24)

Según Scott (2005) surge para cubrir las necesidades y dar respuestas frente a incertidumbres que afectan a las empresas. El aumento de las conexiones interpersonales constituye un ambiente eficaz para promover el desarrollo. El ambiente interior y exterior de las empresas están sometidos a constante cambio, generando que las empresas se puedan adaptar a los cambios. De tal manera que continua la apreciación, que las empresas sean más productivas y eficientes (pág.; 445)

Se deduce que el desarrollo organizacional permite a la empresa estar en la vanguardia frente a un mundo competitivo y cambiante.

Según Guízar (2008) explica como una solución de cambio, una herramienta de carácter educativo que tiene como propósito de cambiar convicción, postura, virtudes y formas de un organismo permitiendo que estas puedan adaptarse mejor a nuevas técnicas, nuevos retos y los cambios continuos. (pag.07)

Según Beckhard (1980) afirma DO es como un trabajo organizado para toda la entidad donde permite la eficacia y el bienestar en el proceso organizacional por cual se basa ciertas características:

- Estrategias: el desarrollo de un plan estratégico y llevar a cabo las tareas.
- Dirigir: el cambio de toda la organización para transformación
- Objetivo: llegar a la efectividad, bienestar y autonomía de la organización.
- Intervención planeada: que los trabajadores desarrollen sus tareas de acorde a sus objetivos directo o indirectamente. (pág. 07)

Según Guízar (2013) tiene ciertas cualidades el desarrollo organizacional

1. Es una herramienta organizada.
2. La alteración está conectada en ciertas necesidades de la entidad: metas, crecimiento y eficacia.
3. Se basa comportamiento de la persona
4. Los agentes de cambio son en su mayoría externos.
5. Exista una socialización entre la entidad y el agente de cambio.
6. El agente de cambio tiene ciertas metas normativas:
 - a) Reforzamiento de la capacidad interpersonal
 - b) Transmisión de valores
 - c) Conocimiento entre equipo
 - d) Dirección en equipos
 - e) Reforzar estrategias para la solución de problemas.

Estas características determinan al desarrollo organizacional. (pág.08)

Esta investigación es de gran relevancia e importancia para conocer el nivel del desarrollo organizacional (DO) en la caja Trujillo Caraz 2020, es por ello que se toma de manera implícita los aspectos dentro de la organización como: la cultura organizacional, trabajo en equipo, aprendizaje organizacional y el liderazgo. Siendo aspectos importantes para toda organización.

Modelos del desarrollo organizacional (DO)

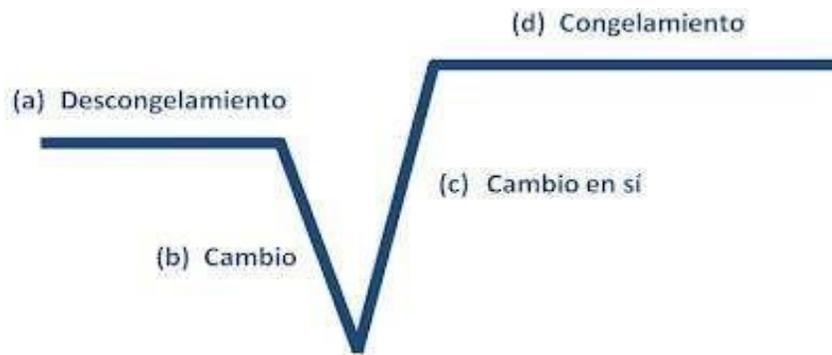
Modelo de kurt Lewin (citado en Guízar 2013) un modelo de cambio que se ha fundamentado importante basándose de dos tipos de fuerzas que permite la transformación (fuerzas impulsadoras) y las que impiden (fuerzas restrictivas). cuando amabas se mantiene equilibradas según Lewin los niveles se sostienen y se alcanza un “equilibrio cuasi estacionario”. Desarrolla un proyecto de tres pasos para realizar un cambio.

1. Descongelamiento: se basa en minimizar las fuerzas que sostiene a la empresa en su situación actual.
2. Cambio o movimiento: radica en moverse a un nuevo estado dentro de la empresa en relación a su conducta y creencias, es decir desarrollar nuevos valores, hábitos, conductas y actitudes.
3. Recongelamiento: en este proceso se estabiliza la empresa en un nuevo estado de equilibrio. Se requiere de herramientas y mecanismos como las normas, políticas y estructura organizacional.

Lewin además menciona mediante pasos:

1. Encontrar el problema
2. Situación actual de la organización
3. Se determina la meta para lograr
4. Detectar las fuerzas positivas y negativas que afectan a la empresa.
5. Desarrollo de una estrategia para obtener el cambio a partir de la situación actual.

De acuerdo a la perspectiva Lewin se puede presentar el modelo de las tres fases (descongelamiento, cambio y congelamiento). El cual se llama “esquema de la raíz cuadrada”.



Fuente: Lewin (1951).

a) En el proceso del descongelamiento esta la situación actual; por ejemplo, la elaboración del control de personal por medios manuales, generando desperdicio de horas y la probabilidad de cometer errores.

b) En el desarrollo de cambio, en el cual al principio se puede observar un problema en el control. El ejemplo del control del personal, se podría deducir que a la persona encargada para realizarlo no lo hace de manera correcta y oportuna generando malestar en los trabajadores y esto provoca que el servicio al cliente sea deficiente.

c) Consecutivamente, en el desarrollo de cambio, se puede analizar un incremento de clientes dado que, ya que es más fácil el control permitiendo economizar tiempo y mejorar la exactitud de su reporte, además brindar un buen servicio.

d) Por último, se da el inicio del recongelamiento, en la cual el nuevo método se integra como una parte de la actividad normal de las tareas. (pág. 28-30)

Modelo de Ralph Kilmann (citado en Guízar 2013) el modelo expuesto lo conforma de la contribución de Ralph Kilmann, quien indica las ventajas claves que se deben tomar en cuenta al presentarse un cambio, y como importante en las organizaciones. Los procedimientos que atribuye este autor son las siguientes:

1. Comenzar el programa.
2. Identificar el programa.

3. Planear la dirección que se realizara.

3.1 Cultura

3.2 La de integración de equipos de trabajo.

3.3 Las destrezas gerenciales.

3.4 Se preciso la conexión estrategia-estructura.

3.5 EL mecanismo permitirá a que los trabajadores permanezcan en la organización. (pág. 30-31)



Modelo Burke-Litwin (citado Guízar 2013) se basa de una singular versión al modelo de Kurt Lewin integrado por Burke-Litwin, determinado “**Del desempeño individual y de la organización**”. Esta técnica trata de precisar las variables incluidas en la formación del cambio de primer orden o “cambio transaccional” y del cambio de segundo orden o “cambio transformacional”.

El cambio de primer orden: un cambio creciente y de adecuación, en el cual se cambian las cualidades de la entidad, siendo la naturaleza la misma de la entidad. Ejemplo se realiza el cambio en una empresa de golosinas. Pero la producción será la misma.

El cambio de segundo orden: es un cambio revolucionario y alterna en forma significativa a la empresa. Ejemplo: la modificación de la visión de la empresa,

lo cual implica cambio radical con la que gestionaba dicha empresa. El modelo de Burke-Litwin, se debe implementar una clara distinción entre el clima de la estructura y su cultura. El “ambiente de la organización”, constituidas por todas las personas que conforman la organización emanan una respuesta si el lugar de tareas es correcto o no, y si existe un ambiente de cordialidad o de desinterés respecto a los objetivos de la empresa. Estas apreciaciones se determinan como “estudios de clima laboral”. En el caso de “cultura de la organización”, se lleva a cabo un diagnostico colectiva de la empresa, tomando en cuenta los valores, normas e hipótesis que la empresa convive día a día(pag.31-32)

Modelo de la planeación según Lippitt Watson y Westley (citado en Guízar 2013) trata de fijar la trayectoria del cambio organizado. Fue realizado por Lippitt, Watson y Westley, y después corregido y perfeccionado.

En la figura 3.2 se muestra los siete procesos que concuerdan los autores de este modelo, donde se destaca las necesidades o deficiencia de la organización.

Como se puede apreciar, el modelo pone inicio en desarrollar una minuciosa planeación del proceso de cambio que asegure, en lo posible, el logro del programa. En esta etapa es compleja para las empresas que no están aptos a aceptar el cambio o reconocer que deben hacerlo. (pág. 32)



Figura 3.2 Modelo de planeación de Lippitt, Watson y Westley.

Modelo de investigación-acción según French (citado por Guízar 2013) esta técnica es de gran relevancia , se asegura el cambio direccionado como un desarrollo cíclico que contribuye la aportación de todos los colaboradores de la empresa y los expertos en DO el cual se necesita para esta técnica .Se pone en realce la recolección de información y el determinar antes de la ejecución , planeación e implantación, realizar de manera correcta la evaluación de los resultados después de realizar la acción, y así consecutivamente.

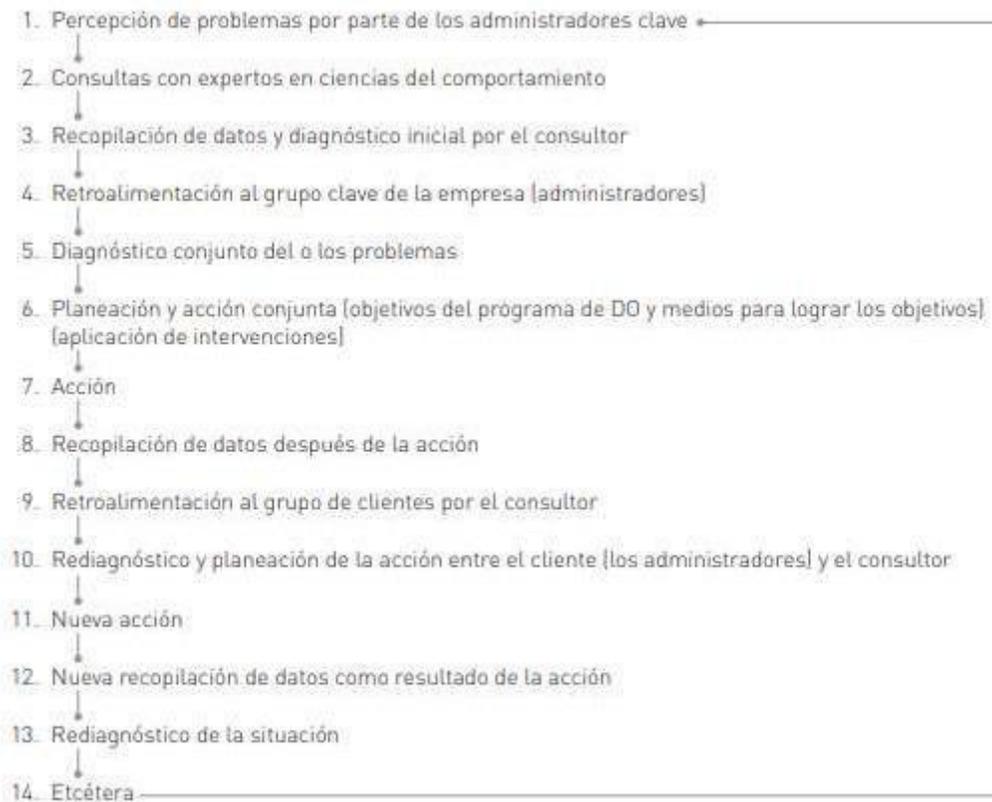


Figura 3.3 Fases del modelo de investigación-acción.

Los tres modelos previos señalan las formas mediante las cuales se puede ejecutar un cambio sistematizado en una empresa. Para realizar el cambio organizacional se empieza por un estado principal (descongelamiento, diagnóstico o planeación de la acción) y continuamente estado de “cierre” (recongelamiento o evaluación). El modelo de cambio de Lewin se diferencia entre los otros dos en que se focaliza en el desarrollo general de cambio organizado en las actividades sobresalientes del DO. Además, es un análisis de un desarrollo de cambio planeado, mientras que los modelos de planeación y de investigación-acción son descripciones de las funciones que concuerdan con el modelo de Lewin.

El modelo de planeación y el de investigación-acción se prioriza el instrumento principal la ciencia de la conducta de la persona, incluir herramientas de grupo y la interacción entre el consultor y la empresa que puede generar intervención que

pueda afectar a la empresa. El instrumento de investigación-acción realza la utilidad de las conexiones como un camino para desarrollar el cambio planeado.

Pero algunos críticos del DO han encontrado varias deficiencias:

1. Ciertos especialistas en DO se han capacitado en una técnica en particular hasta el punto de ignorar las demás técnicas.
2. Algunos consultores de DO se dedican solo en actividades específicas; por ejemplo, cultura organizacional.
3. Una evaluación minuciosa se necesita de tiempo y presupuesto, y en muchas ocasiones las empresas no están dispuestas a realizar esa inversión, y quieren resultados rápidos.
4. Muchos administradores piensan que la investigación de diagnóstico no es necesaria, ya que creen que conocen el problema y en ese proceso solo es pérdida de tiempo y un gasto innecesario, lo que genera el fracaso del DO. (pag.33)

Modelo del Cambio planeado de Faria Mello (1995) el modelo del cambio planeado que se parte, como en el caso anterior de los otros tres modelos, en etapas de consultoría. Como nos muestra en la figura 3.4, este desarrollo es cíclico. La primera etapa comienza a acontecer, antes de la instalación del acuerdo. Se determina súbbase del contacto. Algunos especialistas la conocen como la etapa entre el primer contacto y el contrato inicial.



Figura 3.4 Modelo de DO de Faria Mello.

Quando está estipulado el acuerdo, en la cual se especifica con precisión las probabilidades del sistema-cliente (la empresa) y del agente de cambio (consultor) con respecto a la planificación. Es necesario que ejecute por escrito para evitar ciertos malos entendidos o expectativas falsas y con el desarrollo del alcance del programa.

El acuerdo se da de la siguiente manera:

- a) Objetivo
- b) Bosquejo del plan de funciones que se atribuye en un cronograma
- c) El consultor deberá desarrollar actividades, horarios de asesoría y en caso de consultor externo por honorarios.
- d) El acuerdo tiene que ser sólido entre consultor y cliente

Es necesario que eventualmente se someta en evaluación el acuerdo inicial, ya que en el proceso de puede dar ciertas modificaciones. (pag. 34- 36)

Modelo tipo Grid Blake y Mouton (1964) fueron los primeros en la aplicación de una tecnología integrada y reprogramada en el desarrollo organizacional. Determinan el cambio organizacional inicia con el personal del individuo como un mecanismo de descongelamiento y posteriormente en los procesos de niveles interpersonales, grupales, esto se debe aplicar primero, antes de los cambios en las estrategias y en el clima interno de la empresa.

Esta evaluación se basa en tres pasos sobre el grupo:

- Los individuos y los grupos minimizan las diferencias sobre su autoimagen y la realidad.
- Los grupos alcanzan agrado de acuerdo a su potencial.
- Se pierde gran cantidad de energía en las organizaciones con comportamiento disfuncionales como el funcionarismo.

El modelo de desarrollo organizacional tipo Grid es una malla comprendida de dos ejes. El eje horizontal muestra la necesidad por la producción. Es una serie de nueve puntos. El eje vertical muestra la necesidad por las personas. Al igual que el eje horizontal, es una serie continua de nueve puntos.

Modelo de 3-D de Reddin William J. (1983)

Esta técnica se fundamenta al administrador donde se le exige ser eficaz en ciertas situaciones y su eficacia es determinada en la proporción en el cual se desempeña y es capaz de transformar de manera apropiada, a la situación de cambio y obtener resultados positivos. Para Reddin, la eficacia administrativa es el nivel en el que el administrador alcanza las exigencias de resultados demandados en la empresa. La única función del administrador es ser eficaz.

Estilos basicos	Estilos gerenciales menos eficientes	Estilos gerenciales más eficientes
Integrado	De transición	Ejecutivo
Dedicado	Autócrata	Autócrata
Relacionado	Predicador	Promotor
Separado	Desertor	Burócrata

Para implementar el desarrollo organizacional en la caja Trujillo Caraz 2020, se debe entender que el DO es considerado como una solución a los cambios de la organización fundamentalmente cuando exista deficiencias reales de cambio. Pero también demanda tiempo ya que pretende modificar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones para mejorar y no estancarse. De tal manera que puedan adaptarse mejor a las nuevas tecnologías, los mercados y los diversos retos que se puedan presentar. Para la implementación del desarrollo organizacional se da ciertas condiciones:

1. Que la empresa se encuentre bajo presión interna o externa
2. Contar con un consultor externo
3. Considerar la creatividad de los trabajadores frente a problemas
4. Mejorar las tareas o productos de la empresa

El procedimiento del desarrollo organizacional en la caja Trujillo Caraz 2020 tendremos como objetivo la implantación de cuatro dimensiones principales del DO: cultura organizacional, trabajo en equipo, aprendizaje organizacional y liderazgo, donde los trabajadores no solo aprenderán, si no que aprovecharan su creatividad y así, también logren su superación personal y la organizacional. Es necesario enseñar a los empleados a aprender a aprender. El desarrollo organizacional se refiere a un gran esfuerzo para mejorar las habilidades y capacidades.

5.2. Justificación de la Investigación

a) Justificación Social

El presente informe de investigación se realiza ya que existe cierta necesidad en el cumplimiento de las características del desarrollo organizacional en la caja Trujillo Caraz 2020. Los resultados obtenidos permitirán conocer la situación real en el estado que se encuentra la entidad financiera.

Permitirá adaptar un cambio moderado en una entidad, su importancia organizacional tiene un alto impacto positivo dentro del desarrollo sostenible de la caja Trujillo, basándose en el liderazgo, aprendizaje, trabajo en equipo y la cultura organizacional.

Al implementar el desarrollo organizacional de la manera correcta en la caja Trujillo Caraz 2020, se obtendrá cambios importantes dentro de la organización, con esto se obtendrá mejorar las habilidades y capacidades de los colaboradores y por ende una mejor gestión eficaz a favor de la organización.

b) Justificación científica

Que los resultados obtenidos son basados en métodos aplicativos dentro de la investigación y de alta confiabilidad, para futuros estudios. Permitirán también a la caja Trujillo conocer y mejorar el proceso del desarrollo organizacional y las características de las variables también se desarrollará un cuestionario tipo escala de Likert para medir el nivel del desarrollo organizacional, tomando en cuenta

con sus dimensiones y la adaptación de un seguimiento continuo y medición a nivel de orden coincidente y eventualmente.

5.3. Problema

¿Cómo es el nivel de Desarrollo Organizacional en la Caja Trujillo Caraz 2020?

5.4. Conceptualización y Operacionalización de las Variables

Conceptualización

Desarrollo organizacional

Para Martínez (2012), asegura que “El desarrollo procura la evolución, crecimiento, cambio y evolución de algo, que tiene definido un proceso de inicio y fin, en el cual se relacionan medios importantes como el espacio, tiempo y el cuerpo físico o abstracto del cambio a desarrollar” (pág. 25).

Para Maldonado (2017) el desarrollo organizacional es: “Un medio diseñado y organizado en el que se aplican los fundamentos de las ciencias del comportamiento para aumentar la efectividad individual y la de la empresa”. (pág. .0 7)

Según Guízar (2013) el Desarrollo Organizacional una solución al cambio, una técnica de carácter adoctrinamiento que tiene la función de cambiar creencias, actitudes, valores y estructuras de las empresas, permitiendo que puedan adaptarse mejor a las nuevas tecnologías, a los nuevos desafíos y al ritmo del cambio. (pag.06).

Según Herrera (2013) el desarrollo organizacional es una técnica que se fundamenta con otras técnicas más. Al analizar el DO podemos contar con un aspecto determinado de una organización donde todos los elementos deben ser considerados en cuenta: cultura, individuo, estructura, producto, mercado, exterior, crecimiento, tamaño, datos, conducta, etc. (pág. 42).

De acuerdo a los autores se puede decir que el desarrollo organizacional se basa en el desarrollo, procesamiento y efectividad con las conexiones humanas dentro de la empresa en el cual se crea un nuevo estilo y se señala una meta.

Operacionalización de las variables

Cultura organizacional

Según Abravanel (1992) se muestra como un desafío fundamental dentro de las empresas y es sensibilizar a sus trabajadores de cómo se realiza las tareas dentro de la organización mediante la cultura empresarial. " el significado de cultura se determina como un estado de espíritu colectivo. (pág. 44)

Según Guízar (2008) Uno de los escenarios más sobresalientes que se debe tomar en cuenta en las empresas es la cultura, el modelo más visible de valores, actitudes, creencias, hipótesis, expectativas, tareas, relaciones, normas y afectos. La cultura debe ser un medio de colaboración -una amplia participación de todos para la creación y la administración de una cultura que cumpla con los deseos y las necesidades de los colaboradores y que fomente a cumplir los objetivos de la empresa, es la manera de lograrlo. La cultura es el fundamento más sólido de la conducta en las organizaciones (pág. 08).

Es importante la cultura organizacional dentro de una empresa donde existe creencias y valores, donde cada uno interacciones en sus relaciones típicas.

Trabajo en equipo

Según Guízar (2008) Los equipos de trabajo naturales que se está compuesto de jefes y trabajadores, con tareas específicas que deben realizar, es la manera de equipo que más permanece en las empresas. La fundación de equipos y la especificación de su rol y sus objetivos son tareas comunes en los programas de DO direccionado a los equipos de trabajo naturales (pág. 09).

El trabajo en equipo se determina un proceso de estrategias, pautas y metodologías que aplica un grupo humano para lograr los objetivos.

Aprendizaje organizacional

Según Bennis y Nanus (1985) se define como el camino por el cual la organización incrementa su potencial de mantenerse mediante su facultad de administrar los cambios(pag.333)

Según Senge (1985) en las entidades es donde las personas desarrollan continuamente su potencialidad de generar los resultados que desean alcanzar, esto mediante nuevos patrones y extensivas capacitaciones, cuando se permite la libertad a las aspiraciones colectivas y cuando los individuos mantienen una enseñanza aprender juntos. (pág. 8)

Es un campo de investigación donde se adquiere y aplica intelecto, técnicas, valores, creencias y actitudes que permitan el reforzamiento y desarrollo de la organización.

Liderazgo

Según Juárez y Conteras (2012) el liderazgo es imprescindible en la historia de las organizaciones, teniendo en cuenta en lo social, político y militar. De igual manera, es un tema debatido entre expertos y sobresalientes de los negocios. El líder en la empresa nace o se forma, es líder es valorada en su entidad por ser motivador y generador de una esencia agregada. Se puede deducir los líderes inician un desarrollo de adaptación, complejidad y ser flexibles ante las situaciones que se presenta (pág. 48).

Es la habilidad o talento interpersonal del líder o el procedimiento en el cual influye, induce y anima a los trabajadores a cumplir los objetivos.

Indicadores

Normas

Según Kant (1977)"es un plan de leyes para un determinado pueblo, que puede ser un grupo de hombres, o un grupo de pueblos, en donde se establece relaciones recíprocas entre todo, donde se determina del estado mediante una voluntad que se une en una constitución, para ser partícipe e incluido en el derecho" (pag.429)

Según Castillo (1992) la organización se fundamenta mediante una estructura formal y especificada por reglas, normas y procedimientos, el clima en que se

desarrolla se considera igual a la estructura y por tal motivo se debe tener un control adecuado (pág. 63).

Las normas de representación en una empresa, deben estar publicadas de manera clara en los documentos de gestión de la entidad: manual de organización y funciones, planes de capacitación, planes estratégicos, etc.

Actitudes y valores

Según Sechin (1988) Los valores se definen el modo de analizar y proceder que se consideran adecuados y permitan como base de muestra para determinar los comportamientos. Si estos valores son asimilados y transmitidos por los individuos del grupo, pasan a ser creencias y suposiciones básicas, que moldean los pensamientos del grupo social. (pag.74)

Según García y Dolan (1997) destaca la publicación e instalación n de valores importantes compartidos, que sean sencillos y fáciles de aprender, que fomentará a reforzar las actitudes dentro de la empresa. (pág. 265).

Se puede especificar que la actitud es un desarrollo en particular en la ejecución de un propósito por lo tanto valores son los principios, virtudes o cualidades que se definen a un individuo esto es de gran relevancia para un grupo social.

Pasión

Según Kant (1977) nos define que la pasión se da en dos formas en instintos e inclinaciones. En donde las inclinaciones se encaminan en ciertas reglas por las cuales se dirige a un objeto, a diferencia del instinto que lo tiene conocido de manera habitual. También se puede diferenciar las inclinaciones de los instintos ya que se constituyen una actualización de las inclinaciones en relación con ciertas circunstancias sensibles; también conocido como apetito sensible habitual. Entre las inclinaciones se encuentra las pasiones. La inclinación difícil o absolutamente insuperable por la razón del sujeto es la pasión". (pág. 184)

La pasión es una emoción, sentimiento muy fuerte donde engloba el entusiasmo o desea de obtener algo.

Tareas claras

según **Díaz (2010)** se basa obtener información y nos conducimos paso a paso una tarea, pero muy pocos son conscientes de lo que hacen ya que lo ven de manera rutinaria, pocos son los que tiene sistematizadas sus estrategias para conocer cuáles son más eficaces para una u otra tarea o para ver el grado entre el objetivo plasmado y la forma en que se ha desarrollado a la práctica” (pág. 340) Las tareas son actividades que normalmente deben realizar de manera sistemática y consistente para llegar correctamente como una tarea, el encargado hará lo que tenga que hacer para llegar con su compromiso.

Conocimiento

Según **Tsoukas y Vladimirov, (2001)** el conocimiento viene a ser inteligencia individual para ejecutar diferencia u opiniones en definición a un contexto, teoría, etc. La facultad para emitir opiniones implica dos cosas:

- 1) La capacidad de un individuo para procesar distinciones
- 2) La situación de un individuo dentro de un dominio de acción generado y sometido colectivamente. (citado por: Segarra & Bou 2004 pág.178).

Según Luque, (1993) señala que: “El conocimiento es una peculiaridad que se anuncia cada ente. En resultado, cada uno de ellos se enlaza con los demás entes, con lo que denominaremos el exterior, donde se genera un conocimiento y acción”. (pag.03)

El conocimiento es una totalidad de información acumulada mediante la experiencia, la adquisición de inteligencia, etc. Lo que se adquiere como contenido intelectual relativo a un campo determinado.

Empowerment

Según Wendell y Bell (1999) se basa en aquellos comportamientos de liderazgo y prácticas de recursos humanos donde acceden que los miembros de la empresa desarrollen y ejecute sus talentos en una manera que sea posible, hacia las metas del desarrollo individual y el logro de la empresa (como citado en Guízar 2008 pág. 9)

Según Murillo Vargas (2009) donde afirma que existen nuevos formatos de organización del trabajo con nuevos aprendizajes dados a los servicios y productos del sistema financiero mundial. Al igual que los mejoramientos tecnológicos donde ha permitido grandes desarrollos de innovación en las prácticas administrativas tanto dentro de la empresa como en lo exterior. (Pag.23) Se determina que el empowerment es una técnica o herramienta donde se basa en otorgar poder y autoridad a los trabajadores, transmitirlos el sentir que son dueños de su propio trabajo.

Influencia

Según Garza (2010) la influencia es un conjunto del ambiente o medio que nos rodea y la personalidad o actitudes que tenga el individuo para la determinación de su comportamiento (pág. 26).

Es la capacidad del poder de una persona para ejercer un determinado control, para cambiar la manera de pensar o de actuar de un individuo.

Motivación

La acción para animar o animarse para ejecutar algo para alcanzar una meta plasmada.

Según Chiavenato (2009) la motivación es algo psicológico básico, que sirve para para entender de manera más sencilla el comportamiento humano, en la que se introduce la percepción, las actitudes, la personalidad y el conocimiento (pág. 141).

Según Dubrin (2003) menciona que es una estrategia para reforzar la motivación, es hacer las tareas más interesantes y al colaborador más responsable, que sienta motivado al realizarlo. Donde se basa en ciertos métodos para comprender la motivación, donde el gerente o líder indicado debe analizar cuidadosamente la situación, escogiendo técnicas indicadas para aumentar la motivación. (pág. 161)

La motivación viene un impulso que mueve a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Variable01 Desarrollo organizacional (DO)	Según Wendell y French (1996) un determinado tiempo y aprobado por la alta gerencia para reforzar la visión, el aprendizaje, otorgar autoridad y procedimientos para solucionar problemas mediante una administración permanente y de colaboración	Es una estrategia educativa, dinámica y continúa adoptada para lograr un cambio planeado en la organización. El D.O. casi siempre se centra sobre el lado humano de la empresa.	Cultura Organizacional	Normas	¿Cuál es su criterio de las normas de la caja Trujillo? ¿cree usted que se tiene que cambiar ciertas normas?
				Actitudes y Valores	¿considera usted que su actitud va de acorde al clima que mantiene caja Trujillo? ¿Cree usted la actitud va acorde en el desempeño de metas? ¿usted se siente familiarizado con los valores de la caja Trujillo?
			Trabajo en Equipo	Pasión	¿usted se siente comprometido con la caja Trujillo? ¿usted participa en cada actividad que desarrolla la caja Trujillo? ¿Cuál es su nivel de relación con sus compañeros trabajo?

	de cultura equipos de trabajo utilizando las técnicas de la conducta aplicada. (como se citó Guízar s.f Pag 7)			Tareas Claras	¿usted se siente familiarizado con las tareas encomendadas por la caja Trujillo? ¿Cuál es su nivel de conocimiento del manual de funciones tiene la caja Trujillo?
			Aprendizaje Organizacional	Conocimiento	¿usted mantiene un aprendizaje continuo en la caja Trujillo? ¿las capacitaciones que realiza la caja Trujillo son adecuados para usted? ¿usted cree que debe implementarse nuevos métodos de aprendizaje?
		Empowerment		¿Crees tú que el empowerment se aplica de la manera correcta en la caja Trujillo? ¿Usted cree que se desarrollan los talentos en la caja Trujillo?	
		Influencia		¿Cuál es su grado de influencia en la caja Trujillo? ¿Se considera usted influyente para su cliente?	

			Liderazgo	Motivación	<p>¿Cuál es su grado de motivación en la caja Trujillo?</p> <p>¿cree usted que el líder tiene que ser motivador?</p> <p>¿Cuál es su nivel de motivación con un reconocimiento intangible?</p>
--	--	--	-----------	------------	---

5.5. Hipótesis

Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2010) se ha visto necesario no formular hipótesis, en base que se trata de una investigación descriptivo simple que va describir el comportamiento de las variables de estudio (pág. 217)

5.6. Objetivo

Objetivo general

Determinar cómo es el nivel de desarrollo organizacional en la caja es Trujillo, Caraz -2020

Objetivo específico

1. Determinar las características de la cultura organizacional de la caja Trujillo 2020
2. Determinar las características del trabajo en equipode la caja Trujillo 2020
3. Determinar las características delaprendizaje organizacional de la caja Trujillo 2020
4. Determinar las características del liderazgo de la caja Trujillo, 2020

6. Metodología

6.1. Tipo y diseño de Investigación

Tipo de investigación

De acuerdo al problema planteado y a los objetivos formulados es de tipo básico, cuantitativo y el diseño no es experimental, de corte transversal, descriptivo.

Diseño de investigación

El diseño de investigación que se uso fue: no experimental de corte transversal y descriptivo. Debido a que no se manipulo deliberadamente la variable, por lo que se pudo observar el fenómeno tal como se manifiesta en su estado natural y de transversal, porque los datos se recolectaron en un solo momento en el tiempo, sin alterar sus condiciones existentes.

La presentación de la muestra es como la que sigue:

Diagrama del diseño simple o de una casilla:



M = Muestra (trabajadores de la Caja Trujillo)

O = Medición (Información, lo que se observa).

Desarrollo Organizacional

6.2. Población y muestra Población

Estuvo conformada por el número total de personal que labora administrativa y operativamente en la caja Trujillo que son 15 trabajadores.

Muestra

No fue necesario extraer muestra por lo que se trabajó con toda la población de la caja Trujillo en Caraz

6.3. Técnica e instrumento de Investigación recolección de datos

Técnica

- ✓ La encuesta.

Instrumento

- ✓ El cuestionario elaborado por 20 ítems

Criterio de validez y confiabilidad

- **Criterio de validez:** Para determinar la validez del instrumento fue sometido a juicio de tres expertos, también llamada validez por jueces, quienes dieron la aprobación del instrumento para su respectiva aplicación de manera eficiente.
- **Prueba de confiabilidad:** Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la prueba del Alfa de Cronbach, siendo un alfa de 0.91 garantía de que el instrumento será confiable en su aplicación.

6.4. Procesamiento y análisis de la información

Los datos obtenidos se procesan en el SPSS -25.0 donde los procesan, se tabulan, se analizan e interpreta a través de tablas y estadística debidamente según la tecnología de visualización de los resultados de Microsoft Excel y mediante ellos obtendremos graficas que serán analizada e interpretadas de la manera correcta.

7. RESULTADOS

7.1. Descripción de resultados

De los objetivos específicos:

- Objetivo específico 1: Conocer las características de la cultura organizacional de la Caja Trujillo, 2020.

Tabla 1.

Características de la cultura organizacional de la Caja Trujillo, 2020.

Cultura organizacional	Totalmente en desacuerdo.		En desacuerdo.		Neutral.		De acuerdo.		Totalmente de acuerdo.		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Considero que las normas aplicadas dentro de la caja Trujillo son adecuadas.	0	0,0%	1	6,7%	4	26,7%	5	33,3%	5	33,3%	15	100%
Creo que no es necesario cambiar ciertas normas de la caja Trujillo.	0	0,0%	2	13,3%	3	20,0%	9	60,0%	1	6,7%	15	100%
Considero que la actitud del personal y jefes genera un buen clima dentro de la caja Trujillo.	0	0,0%	1	6,7%	2	13,3%	7	46,7%	5	33,3%	15	100%
Creo que la actitud se refleja en un buen desempeño de metas.	0	0,0%	0	0,0%	3	20,0%	8	53,3%	4	26,7%	15	100%
Me siento familiarizado con los valores de la caja Trujillo.	0	0,0%	0	0,0%	2	13,3%	9	60,0%	4	26,7%	15	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario de desarrollo organizacional a los 15 trabajadores de Caja Trujillo, 2020.

Descripción: La tabla 1 muestra que el 33.3% está de acuerdo y el 33.33% está totalmente de acuerdo respecto a que las normas aplicadas dentro de la caja Trujillo son adecuadas; asimismo, el 60% está de acuerdo con que no es necesario cambiar ciertas normas de la organización. Por otro lado, el 46.7% estuvo de acuerdo y el 33.3% estuvo totalmente de acuerdo con que la actitud

del personal y jefes genera un buen clima; mientras que el 60% está de acuerdo con que se siente familiarizado con los valores de la Caja Trujillo.

- Objetivo específico 2: Conocer las características del trabajo en equipo de la Caja Trujillo, 2020.

Tabla 2.

Características del trabajo en equipo de la Caja Trujillo, 2020.

Trabajo en equipo	Totalmente en desacuerdo.				En desacuerdo.				Neutral. De acuerdo.				Totalmente de acuerdo.		Total	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%		
Me siento comprometido con la caja Trujillo	0	0,0%	0	0,0%	2	13,3%	10	66,7%	3	20,0%	15	100%				
Participo activamente en las actividades desarrolladas por la caja Trujillo.	1	6,7%	2	13,3%	3	20,0%	6	40,0%	3	20,0%	15	100%				
La relación con mis compañeros de trabajo es cordial.	1	6,7%	1	6,7%	4	26,7%	7	46,7%	2	13,3%	15	100%				
Me siento familiarizado con las tareas encomendadas por la caja Trujillo.	0	0,0%	1	6,7%	3	20,0%	8	53,3%	3	20,0%	15	100%				
Tengo conocimientos de las funciones que tengo dentro de la caja Trujillo.	0	0,0%	3	20,0%	2	13,3%	5	33,3%	5	33,3%	15	100%				

Fuente: Aplicación del cuestionario de desarrollo organizacional a los 15 trabajadores de Caja Trujillo, 2020.

Descripción: La tabla 2 muestra que el 66.7% está de acuerdo y el 20% está totalmente de acuerdo con el compromiso en la caja Trujillo son adecuadas; asimismo, el 40% está de acuerdo en la participación de la actividad que desarrolla la organización. Por otro lado, el 46.7% estuvo de acuerdo y el 13.3% estuvo totalmente de acuerdo que la relación con sus compañeros es cordial, asimismo 53.3% están de acuerdo y 20% totalmente de acuerdo en la familiarización en las tareas encomendadas, mientras 33.3% está de acuerdo y el 33.3% totalmente en el conocimientos de las funciones de la caja Trujillo.

- Objetivo específico 3: Conocer las características del aprendizaje organizacional de la Caja Trujillo, 2020.

Tabla 3.

Características del aprendizaje organizacional de la Caja Trujillo, 2020.

Aprendizaje organizacional	Totalmente en desacuerdo.				En desacuerdo.				Neutral. De acuerdo.				Totalmente de acuerdo.		Total	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Mantengo un aprendizaje continuo en la caja Trujillo.	1	6,7%	1	6,7%	3	20,0%	6	40,0%	4	26,7%	15	100%				
Las capacitaciones que realiza la caja Trujillo son adecuados para mí.	0	0,0%	1	6,7%	2	13,3%	6	40,0%	6	40,0%	15	100%				

Creo que no es necesario la implementación de nuevos métodos de aprendizaje en la Caja Trujillo.	1	6,7%	0	0,0%	2	13,3%	8	53,3%	4	26,7%	15	100%
Creo que dentro de la Caja Trujillo es posible desarrollar los talentos.	0	0,0%	2	13,3%	0	0,0%	8	53,3%	5	33,3%	15	100%
Considero que el empowerment se aplica de manera correcta en la caja Trujillo.	0	0,0%	1	6,7%	4	26,7%	7	46,7%	3	20,0%	15	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario de desarrollo organizacional a los 15 trabajadores de Caja Trujillo, 2020.

Descripción: La tabla 3 muestra que el 40% está de acuerdo y el 26.7% está totalmente de acuerdo respecto a los aprendizajes continuos de la caja Trujillo y 40% está de acuerdo y 40% estuvo totalmente de acuerdo que las capacitaciones son adecuadas.; asimismo, el 53.3% está de acuerdo con que no es necesario implementar nuevos métodos de aprendizaje en la organización. Por otro lado, el 53.3% estuvo de acuerdo y el 33.3% estuvo totalmente de acuerdo en el desarrollo de los talentos; mientras que el 46.7% está de acuerdo y 20% totalmente de acuerdo con la manera correcta de la aplicación del empowerment.

- Objetivo específico 4: Conocer las características del liderazgo organizacional de la Caja Trujillo, 2020.

Tabla 4.

Características del liderazgo organizacional de la Caja Trujillo, 2020.

Liderazgo organizacional	Totalmente en desacuerdo.				En desacuerdo.				Neutral. De acuerdo.				Totalmente de acuerdo.		Total	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
La influencia del líder dentro de la Caja Trujillo es adecuada.	1	6,7%	2	13,3%	4	26,7%	6	40,0%	2	13,3%	15	100%				
Considero que la Caja Trujillo influye de manera positiva en sus clientes.	0	0,0%	2	13,3%	3	20,0%	7	46,7%	3	20,0%	15	100%				
Me siento motivado dentro de la Caja Trujillo.	0	0,0%	3	20,0%	2	13,3%	6	40,0%	4	26,7%	15	100%				
El líder dentro de la Caja Trujillo es motivador.	0	0,0%	2	13,3%	3	20,0%	7	46,7%	3	20,0%	15	100%				
Siento motivación por el reconocimiento intangible que recibo de Caja Trujillo.	1	6,7%	1	6,7%	4	26,7%	5	33,3%	4	26,7%	15	100%				

Fuente: Aplicación del cuestionario de desarrollo organizacional a los 15 trabajadores de Caja Trujillo, 2020.

Descripción: La tabla 4 muestra que el 40% está de acuerdo y el 13.3% está totalmente de acuerdo en la influencia del líder dentro de la caja Trujillo son adecuadas; asimismo, el 46.7% está de acuerdo en que la influencia hacia los clientes es positiva. Por otro lado, el 46. % estuvo de acuerdo y el 26.7% estuvo totalmente de acuerdo que mantiene una motivación positiva y el 46.7% están de acuerdo que el líder es motivador en la organización; mientras

que el 33.3% está de acuerdo y 26.7% totalmente de acuerdo que su

motivación también implica los reconocimientos intangibles que ofrece la caja Trujillo.

Del Objetivo General:

- Determinar cuál es el nivel de desarrollo organizacional en la Caja Trujillo de Caraz, 2020.

Tabla 5.

Nivel de desarrollo organizacional en la Caja Trujillo de Caraz, 2020.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Nivel alto	9	60,0	60,0
	Nivel medio	6	40,0	100,0
Total		15	100,0	

Fuente: Aplicación del cuestionario de desarrollo organizacional a los 15 trabajadores de Caja Trujillo, 2020.



Figura 1. *Nivel de desarrollo organizacional en la Caja Trujillo de Caraz, 2020.*

Fuente: Tabla 5.

Descripción: la tabla 5 muestra que el nivel de desarrollo organizacional mantiene un nivel alto de 60% y nivel medio 40% mostrándose a través de la gráfica que se mantiene de manera positiva el nivel de desarrollo organizacional dentro de la caja Trujillo- Caraz 2020.

7.2. Contratación de hipótesis

El nivel de Desarrollo Organizacional de la caja Trujillo -Caraz 2020 fue nivel alto.

Para definir dicha hipótesis en base a los resultados obtenidos del cuestionario realizado a los colaboradores de la caja Trujillo el cual consta de 15 trabajadores para ellos se realizó encuesta de 20 preguntas para ellos se realizaron la escala de valoración No es importante (1) Poco importante (2) Neutral (3) Importante (4) Muy importante (5). Para determinar cuál es el nivel

del Desarrollo Organizacional de Caraz 2020 ya que es una entidad financiera que presta servicio en ayuda a los PYMES para el desarrollo del País.

8. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE DATOS

Objetivo Especifico 1: Determinar las características de la cultura organizacional de la caja Trujillo 2020

La presente investigación busco señalar el nivel de la cultura organizacional a los colaboradores de la caja Trujillo de Caraz 2020, mediante la estadística descriptiva. Los datos obtenidos aplicados exclusivamente para la organización de estudios y de ninguna manera puede ser generalizado para otros contextos, pero es posible generalizar la metodología utilizado y los instrumentos aplicados, que pueden ser empleados para otra investigación

Los resultados obtenidos en la tabla 1 nos muestra que el 33.3% está de acuerdo y el 33.33% está totalmente de acuerdo respecto a que las normas aplicadas dentro de la caja Trujillo son adecuadas; asimismo, el 60% está de acuerdo con que no es necesario cambiar ciertas normas de la organización. Por otro lado, el 46.7% estuvo de acuerdo y el 33.3% estuvo totalmente de acuerdo con que la actitud del personal y jefes genera un buen clima; mientras que el 60% está de acuerdo con que se siente familiarizado con los valores de la Caja Trujillo. Esto coincide con Peña (2019) se determinó que el 3.41 con un nivel medio, de la cultura organizacional, lo que refleja en el desarrollo de metas institucionales y el cumplimiento de las normas que rigen, el compromiso laboral, que se aprecia en tiempo de compromiso laboral, al extender la jornada laboral fuera del horario siendo respaldado por el jefe correspondiente. Así mismo existe relación con lo expresado por Guizar (2008) que señala cultura es importante administrar en las organizaciones como las actitudes, creencias, expectativas, interacciones, normas, sentimientos y artefactos. Donde la aportación en la creación y la

administración de una cultura que cumpla los deseos y necesidades de los individuos y que fomenta a mismo tiempo el cumplimiento de los propósitos de la organización.

En conclusión las dimensiones (normas, actitudes y valores) de la cultura organizacional es nivel medio reflejado el 60% está de acuerdo que no es necesario cambiar ciertas normas y 60% está de acuerdo con los valores de la caja Trujillo, reflejándose en los resultados moderados obtenidos en el presente estudio, debido o causado a las decisiones de los gestores en la entidad financiera.

Objetivo Especifico 2: Determinar las características del trabajo en equipo de la caja Trujillo 2020

La presente investigación busco determinar la característica del trabajo en equipo en la caja Trujillo -2020, por lo cual se desarrolló cuestionario a los trabajadores. Los resultados obtenidos aplicados exclusivamente para la organización de estudios y de ninguna manera puede ser generalizado para otros contextos, pero es posible generalizar la metodología utilizado y los instrumentos aplicados, que pueden ser empleados para otra investigación.

Los resultados obtenidos en la tabla 2 muestra que el 66.7% está de acuerdo y el 20% está totalmente de acuerdo con el compromiso en la caja Trujillo son adecuadas; asimismo, el 40% está de acuerdo en la participación de las actividades que desarrolla la organización. Por otro lado, el 46.7% estuvo de acuerdo y el 13.3% estuvo totalmente de acuerdo que la relación con sus compañeros es cordial, asimismo 53.3% están de acuerdo y 20% totalmente de acuerdo en la familiarización en las tareas encomendadas, mientras 33.3% esta de acuerdo y el 33.3% totalmente en el conocimientos de la funciones de la caja Trujillo. Esto coincide con Peña (2017) donde se obtuvo un 3.51 con nivel medio, es decir el trabajar de manera equitativa y el equipo aporta

mucho a la entidad, ya que gracias a la unión de todos se logran los objetivos en el tiempo establecido, coordinar, ayudar y cumplir con los pendientes a tiempo es lo que hace un trabajo en equipo. Así mismo tiene coherencia con lo expresado por Guizar (2008) donde señala que los equipos de trabajo se componen de superiores y subordinados, con un trabajo específico que deben desempeñar, son la forma de equipo que más prevalece en las organizaciones. La creación de equipos y la aclaración de su papel y sus metas son actividades comunes en los programas de DO.

En conclusión, las dimensiones (pasión y tareas claras) del trabajo en equipo es un nivel medio reflejado 66.7% se sienten comprometido en la caja Trujillo y 53.3% están familiarizado en las tareas encomendadas, dado que el administrador no realiza nuevos procesos, que sirva para reforzar al equipo de trabajo.

Objetivo Específico 3: Determinar las características del aprendizaje organizacional de la caja Trujillo 2020

La presente investigación busco determinar la característica del aprendizaje organizacional en la caja Trujillo -2020, por lo cual se desarrolló cuestionario a los trabajadores. Los resultados obtenidos aplicados exclusivamente para la organización de estudios y de ninguna manera puede ser generalizado para otros contextos, pero es posible generalizar la metodología utilizado y los instrumentos aplicados, que pueden ser empleados para otra investigación.

Los resultados obtenidos en la tabla 3 muestra que el 40% está de acuerdo y el 26.7% está totalmente de acuerdo respecto a los aprendizajes continuos de la caja Trujillo y 40% esta de acuerdo y 40% estuvo totalmente de acuerdo que las capacitaciones son adecuadas.; asimismo, el 53.3% está de acuerdo con que no es necesario implementar nuevos metodos de aprendizaje en la

organización. Por otro lado, el 53.3% estuvo de acuerdo y el 33.3% estuvo totalmente de acuerdo en el desarrollo de los talentos; mientras que el 46.7% está de acuerdo y 20% totalmente de acuerdo con la manera correcta de la aplicación del empowerment. Esto coincide Lazo y Velásquez (2017) se obtuvo los resultados de 0.510, mostrando un nivel medio en el aprendizaje organizacional donde permite que las organizaciones puedan ser más eficiente, donde se desarrolle la innovación, la flexibilidad y la mejora en los resultados. A si mismo tiene conexión con Guízar (2008) donde se refiere a los desarrollos de interacción de escuchar y de introspección que facilitan el aprendizaje individual del equipo y de la organización.

En conclusión, las dimensiones (conocimiento y el empowerment) del aprendizaje organizacional es un nivel medio en la entidad financiera, lo que se ha reflejado en los resultados moderados en el presente estudio donde el 53.3%, esta de acuerdo que no es necesario implementar nuevos metodos de aprendizaje, el 53.3% el desarrollo de los talentos, ya que las capacitaciones se realizan mediante cursos virtualmente y no de manera presencial.

Objetivo Especifico 4: Determinar las características del liderazgo organizacional de la caja Trujillo, 2020

La presente investigación busco determinar la característica del liderazgo organizacional en la caja Trujillo -2020, por lo cual se desarrolló cuestionario a los trabajadores. Los resultados obtenidos aplicados exclusivamente para la organización de estudios y de ninguna manera puede ser generalizado para otros contextos, pero es posible generalizar la metodología utilizado y los instrumentos aplicados, que pueden ser empleados para otra investigación.

Los resultados obtenidos en la tabla 4 muestra que el 40% está de acuerdo y el 13.3% está totalmente de acuerdo en la influencia del lider dentro de la caja

Trujillo son adecuadas; asimismo, el 46.7% esta de acuerdo en que la influencia hacia los clientes es positiva. Por otro lado, el 46. % estuvo de acuerdo y el 26.7% estuvo totalmente de acuerdo que mantiene una motivacion positiva y el 46.7% estan de acuerdo que el lider es motivador en la organización; mientras que el 33.3% está de acuerdo y 26.7% totalmente de acuerdo que su motivación también implica los reconocimientos intangibles que ofrece la caja Trujillo. Esto coincide con Peña (2019) según los resultados obtenidos tuvo un promedio de 3.25 que está ubicado en un nivel medio, esto significa que los colaboradores administrativos con un promedio mayor obtenidos que continuamente se cita a reuniones para reforzar los procesos administrativos y planificación de proyectos con todo el equipo. A simismo concuerda con el autor Guízar (2008) son aquellos comportamientos de liderazgo y costumbres de los recursos humanos que definen a los miembros de la empresa desarrollen y exploten sus talentos para el direccionamiento hacia las metas del desarrollo individual y del éxito de la empresa.

En conclusión las dimensiones (influencia y motivación) del liderazgo es nivel medio en la entidad financiera, lo que se ha reflejado en los resultados moderados en el presente estudio donde que el 46.7% su influencia hacia los clientes es positiva, y el 46.7% el lider es motivador en la organización puesto que las capacitaciones al administrador no es manera constante.

Objetivo General: Determinar cómo es el nivel de desarrollo organizacional en la caja Trujillo, Caraz 2020.

La presente investigación busco determinar el nivel de desarrollo organizacional en la caja Trujillo- 2020. Los resultados obtenidos aplicados exclusivamente para la organización de estudios y de ninguna manera puede ser generalizado para otros contextos, pero es posible generalizar la metodología utilizado y los instrumentos aplicados, que pueden ser empleados para otra investigación.

Según los resultados obtenidos de la (tabla 5), el nivel alto es 60% frente a un nivel medio del 40% donde la caja Trujillo -Caraz 2020 su nivel de desarrollo organizacional es positivo dentro de la organización, mostrándose un buen proceso en el desarrollo generando eficacia y eficiencia dentro de la caja Trujillo. Estos resultados también han sido manifestados por Lazo y Velásquez donde se obtuvo 0.539 se interpreta un nivel positivo donde el desarrollo organizacional se define a un gran refuerzo para mejorar las habilidades, la solución de problemas organizacionales, retarse a los cambios que se pueda generar en el nivel interno o externo y esto permite que los colaboradores desempeñen sus habilidades y previsto a nuevos desafíos así obtener logros favorables para la empresa. Así mismo se relaciona la Beckhard (1980) afirma DO es como un esfuerzo organizado para toda la empresa donde permite la eficiencia y el bienestar en el proceso organizacional por cual se basa en ciertas características: estrategias, dirigir, objetivo, intervención planeada. Se concluye que el desarrollo organizacional permite que las empresas se mantengan y en busca de mejora continua.

En conclusión, se obtuvo un nivel alto el desarrollo organizacional en la entidad financiera caja Trujillo Caraz donde muestra que el desarrollo organizacional es fundamental para la organización permitiendo establecer mayor eficiencia y la mejorar continua frente a un mundo competitivo y cambiante.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1. Conclusiones

- 1) En conclusión, las dimensiones (normas, actitudes y valores) de la cultura organizacional es nivel medio reflejado en el 60% esta de acuerdo que no es necesario cambiar ciertas normas y 60% esta de acuerdo con los valores de la caja Trujillo, reflejándose en los resultados moderados obtenidos en el

presente estudio, debido o causado a las decisiones de los gestores en la entidad financiera.

- 2) En conclusión, las dimensiones (pasión y tareas claras) del trabajo en equipo es un nivel medio reflejado 66.7% se sienten comprometido en la caja Trujillo y 53.3% están familiarizado en las tareas encomendadas, dado que el administrador no realiza nuevos procesos, que sirva para reforzar al equipo de trabajo.
- 3) En conclusión, conclusión, las dimensiones (conocimiento y el empowerment) del aprendizaje organizacional es un nivel medio en la entidad financiera, lo que se ha reflejado en los resultados moderados en el presente estudio donde el 53.3%, esta de acuerdo que no es necesario implementar nuevos métodos de aprendizaje, el 53.3% el desarrollo de los talentos, ya que las capacitaciones se realizan mediante cursos virtualmente y no de manera presencial.
- 4) En conclusión dimensiones (influencia y motivación) del liderazgo es nivel medio en la entidad financiera, lo que se ha reflejado en los resultados moderados en el presente estudio donde que el 46.7% su influencia hacia los clientes es positiva, y el 46.7% el líder es motivador en la organización puesto que las capacitaciones al administrador no es manera constante.
- 5) En conclusión, se obtuvo un nivel alto de 60% el desarrollo organizacional en la entidad financiera caja Trujillo Caraz, es necesario reforzar el proceso, conocer y el desempeño de la organización. Permitiendo mejorar la cultura organizacional, el trabajo en equipo, aprendizaje organizacional y el liderazgo para la mayor eficiencia frente a un mundo competitivo y cambiante

9.1 Recomendaciones

- 1) Para mejorar la cultura organizacional, se recomienda la elaboración e implementación de un plan de Gestión del Cambio (plan estratégico y el plan operativo), en la gestión de cambio debe incluir, el análisis de los grupos de

interés (clientes, proveedores, colaboradores), diseño de propuesta de valor, diseño de actividades, ejecución y retroalimentación con énfasis en la dimensión cultural, para optimizar la gestión de los colaboradores y directivos de la Caja Trujillo en Caraz.

- 2) Para reforzar el equipo de trabajo se debe desarrollar nuevas habilidades de competencia que permitan reforzar a la entidad financiera e implique el compromiso de todos aquellos que lo conforman, generandola productividad y cumplimiento de las metas mensualmente. Así mismo se puede aplicar el modelo de Ralph Kilmann (citado en Guízar) donde permite realizar ciertos cambios en la organización y la aplicación correcta del empowerment en la entidad financiera.
- 3) Se sugiere para mejorar el aprendizaje organizacional realizar capacitación de manera presencial permitiendo la participación de los colaboradores en las consultas que se pueda generar. Aplicación de nuevos modelos que se sugieran por parte de la alta gerencia
- 4) Para mejorar el liderazgo se recomienda la alta gerencia realice capacitaciones al administrador de la agencia a fin que se desempeñen correctamente frente al equipo de trabajo y se pueda obtener resultados positivos. Reforzar la motivación a los colaboradores, con nuevos proyectos, incentivos, comisiones y reconocimientos.
- 5) Se recomienda reforzar el desarrollo organizacional, mediante la implementación de algunos modelos como: modelo de Kurt Lewin, modelo de Ralph Kilmann, modelo Burke- Litwin. Los cuales también permiten reforzar la cultura organizacional, el trabajo en equipo, el aprendizaje organizacional y el liderazgo. Permitiendo que la entidad financiera cumpla con la eficacia total.

10. AGRADECIMIENTO

Darle las gracias primeramente a Dios por permitirme cumplir un sueño deseado. También a mis padres Carlos y Milca que son mi base y motor para cada paso que doy, gracias a mis hermanas por tanto apoyo y por el amor tan grande que me dan, los consejos y palabras de aliento para seguir adelante sin detenerme y mejorar cada día más en mi vida profesional. Les agradezco infinitamente por ser parte de mi vida, por ser las personas que siempre me dan la mano para continuar y no rendirme. Este trabajo de investigación es un escalón más para la vida y aun me falta muchos escalones más por subir y sé que contare con mi esfuerzo, perseverancia y con ustedes mi familia amada.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

Guizar, M. R. (2008). Desarrollo organizacional. 3era edición. McGraw-Hill. México. Recuperado https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/4_DO-Gu%C3%ADzar-Rafael.pdf

Guizar, M. R. (2013). Desarrollo organizacional. 4ta edición. McGraw-Hill. México. recuperado <https://es.slideshare.net/juannavia3/desarrollo-organizacional-4ta-edicin-rafael-guzar-montfarfreelibrosorg>

King, S. y Wright, M. (2007). Building internal change management capability at constellation energy. Organization Development Journal. 25 (2), p. 57-63.

<https://www.redalyc.org/pdf/635/63511932013.pdf>

Lazo Matos Kendy Maximiliana y Velásquez Ramos Myriam (2017), en su tesis titulado “la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la financiera QAPAQ agencia Huancayo” Universidad Peruana los Andes (UPLA)

<http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/339>

Miguel Flores Jesús Alberto (2018), en sus tesis “Cambio Organizacional y Desarrollo Organizacional en la Institución Educativa Brígida Silva de Ochoa- Chorrillos” Universidad Cesar Vallejo- Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23134?locale-attribute=es>

Peña Morales Mayori Janira (2017) en su tesis “ El nivel de desarrollo organizacional en la Unidad de Gestión Educativo local (UGEL)N°01 - Distrito el Porvenir – Trujillo-2017. Universidad Cesar Vallejo.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9876/pe%C3%Bl_a_mm.pdf?sequence=1

Pérez Sánchez Diana Itzel (2018) en su tesis "Desarrollo Organizacional" Universidad Autónoma del Estado de México.

<http://hdl.handle.net/20.500.11799/68258>

<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/68258/TESIS%20P%c3%89REZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

R. Beckhard (1980). Transmisiones organizacionales. Fondo educativo interamericano.

<https://tecnoadministracionpub.files.wordpress.com/2016/08/u3-beckhard-e28093-transiciones-organizacionales-administrac3b3n-del-cambio.pdf>

Sánchez Ambriz Gerardo (2009) Desarrollo organizacional: una estrategia de cambio para las instituciones documentales Anales de Documentación, (235-254) Universidad de Murcia Espinardo, España

<https://www.redalyc.org/pdf/635/63511932013.pdf>

T. Kart (2006). Transforming organization for organic growth: the DNA of change leadership. Journal of Change Management. 6 (1), p. 3 -20.

<https://www.redalyc.org/pdf/635/63511932013.pdf>

Tapia Usca Katherine Marcela (2018) en sus tesis " Desarrollo Organizacional de la empresa ESUM de la ciudad de Riobamba y el Servicio al cliente, periodo 2016-2017.Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5544/3/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0012.pdf>

Tormen Holguín Claudia María (2019) "Desarrollo Organizacional en la empresa VEHYSA" Ambato – Ecuador

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2681/1/76879.pdf>

W. French (1969). Organization development: objectives, assumptions, and strategies. California Management Review. 12(2), p.23 24

<https://www.redalyc.org/pdf/635/63511932013.pdf>

12. ANEXO Y APENDICE

ANEXO 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
Nivel de desarrollo organizacional en la caja Trujillo, Caraz 2020	¿Como es el nivel de Desarrollo Organizacion al (DO) en la caja Trujillo Caraz 2020?	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar cómo es el nivel de desarrollo organizacional en la caja es Trujillo, Caraz 2020</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>1.- Determinar las características de la cultura organizacional de la caja Trujillo 2020</p> <p>2.- Determinar las características del trabajo en equipo de la caja Trujillo 2020</p> <p>3.- Determinar las características del aprendizaje organizacional de la caja Trujillo 2020</p>	Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo simple que va a permitir describir el comportamiento de las variables	Desarrollo organizacional	<p>Tipo:</p> <p>Básico</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental,</p> <p>De corte transversal</p> <p>Descriptivo</p> <p>M — O</p> <p>Donde</p> <p>M: muestra (trabajadores caja Trujillo)</p>

		4.- Derterminar las características del liderazgo organizacional de la caja Trujillo, 2020	de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). -		O: medición (información de la observación)
--	--	--	--	--	---

ANEXO 02: CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Programa de estudios de Administración

CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario sobre EL NIVEL DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA CAJA TRUJILLO - CARAZ 2019

Buenos días (tardes), estamos realizando una encuesta para recopilar la información sobre el desarrollo organizacional, que será utilizado solo con fines académicos y de investigación en beneficio para la empresa por lo tanto esperamos su colaboración y participación, respondiendo con la sinceridad en cada pregunta:

I

PARTE

En esta primera parte de la encuesta, le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted. Por favor, marque con una (X) el número o la alternativa que considere correcta en cada una de ellas.

Genero:

1. Masculino
2. Femenino

Edad:

1. 18 – 28 años
2. 29 – 38 años

- 3. 39 – 48 años
- 4. 49 - 58 años
- 5. Más de 58 años

Grado de Instrucción

- 1. Técnico superior incompleto
- 2. Técnico superior completo
- 3. Universitario incompleto
- 4. Universitario completo

II

PARTE

A continuación, se presentan un conjunto de preguntas seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor, marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración

		1	2	3	4	5
		No es importante	poco importante	Neutral	Importante	Muy importante
Dimensión						
Cultura organizacional					Escala	
					1	2
					3	4
1	Para usted cual es el criterio de las normas de la caja Trujillo					

2	Cree usted que se tiene que cambiar ciertas normas de la caja Trujillo					
3.-	Considera usted la actitud va acorde al clima que mantiene la caja Trujillo					
4.-	Cree usted su actitud se refleja en el desempeño de metas					
5.-	Familiarizacion con los valores de la caja Trujillo					
Trabajo en equipo						
6.-	El compromiso con la caja Trujillo					
7.-	Su participacion en las actividades que se desarrolla la Caja Trujillo					
8.-	Su relacion con sus compañeros de trabajo.					
9.-	La familiarizacion con las tareas encomendadas por la Caja Trujillo					
10.-	El nivel de conocimiento del manual de funciones de la Caja Trujillo					
Aprendizaje organizacional						
11.-	Su aprendizaje es continuo en la Caja Trujillo					
12.-	Las capacitaciones que realiza la Caja Trujillo son adecuados para Usted.					
13.-	La implemetacion de nuevo metodos de aprendizaje					
14.-	Se desarrollan los talentos en la caja Trujillo					
15.-	El empowerment se aplica de manera correcta en la caja Trujillo					
Liderazgo						
16.-	Su grado de influencia en la caja Trujillo					
17.-	Es influyente con sus clientes					
18.-	Su motivacion en la caja Trujillo					
19.-	Su lider es motivador					
20.-	Motivacion con reconocimiento intangible					

ANEXO 03: BASE DE DATOS DE LA ENCUESTA REALIZADA DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA TRUJILLO

FORMATO BAREMOS Y BASE DE DATOS (1) - Excel

io Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

X ✓ fx

P Q R S T U V W X Y Z AA AB AC AD AE AF AG AH AI AJ AK AL AM AN AO AP AC

Muestra	Indicadores																									
	Items / Reactivos / Preguntas																									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	5	2	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5						
2	3	5	5	4	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	1						
3	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4						
4	2	4	4	3	4	4	2	2	3	2	4	3	4	2	4	2	2	2	2	2						
5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5						
6	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3						
7	3	4	2	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4						
8	4	4	4	5	4	4	5	3	3	2	2	2	1	4	4	3	2	2	2	3						
9	4	4	3	3	3	4	2	1	2	2	1	4	4	5	5	2	3	2	4	4						
10	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	2	1	4	4	4	3						
11	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3						
12	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5						
13	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
14	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5						
15	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
16																										
17																										
18																										
19																										



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

05 de Enero del 2021.

Presente. -

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre del programa de Administración de la Universidad San Pedro; para manifestarle que el alumno(a) MALQUI HILARIO ESLY KELLY está desarrollando su tesis Titulada “EL NIVEL DEL DESARROLLO ORGAANIZACIONAL DE LA CAJA TRUJILLO- CARAZ 2020”; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumentos Cuestionario para medir El Nivel de Desarrollo organizacional de la caja Trujillo Caraz – 2020 de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.

Atentamente

Dr. Jorge Daniel Pérez

Docente de la Escuela de Administración - USP

Adjunto.

1. Planilla de juicio de expertos
2. Matriz de consistencia
3. Matriz de operacionalización de las variables
4. Instrumento de investigación
5. Matriz de validación de expertos



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTIONARIO SOBRE EL NIVEL DEL DESARROLLO ORGANIZACION ACARAZ – 2020.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de los alumnos de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: _____
FORMACIÓN: _____
ACADÉMICA: _____
AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: _____
TIEMPO: _____ CARGO ACTUAL: _____
INSTITUCIÓN: _____

Objetivo de la investigación: Generar nuevo conocimiento para investigaciones futuras

Objetivo del juicio de expertos: Validar el instrumento de investigación

Objetivo de la prueba: _____

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.

<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	<p>1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante.
--	--	---

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA TESIS: “NIVEL DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA CAJA TRUJILLO CARAZ 2020”

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
CULTURA ORGANIZACIONAL	¿cuál es su criterio de las normas de la caja Trujillo?	4	4	4	4	
	¿cree usted que se tiene que cambiar ciertas normas?	4	4	4	4	
	¿considera usted que su actitud va acorde al clima que mantiene la caja Trujillo?	4	4	4	4	
	¿Cree usted la actitud va acorde en el desempeño de metas?	4	4	4	4	
	¿usted se siente familiarizado con los valores de la caja Trujillo?	4	4	4	4	

*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
TRABAJO EQUIPO	¿Usted se siente comprometido con la caja Trujillo?	4	4	4	4	
	¿usted participa en cada actividad que desarrolla la caja Trujillo?	4	4	4	4	
	¿Cuál es su nivel de relación con sus compañeros?	4	4	4	4	
	¿usted se siente familiarizado con las tareas encomendadas por la caja Trujillo?	4	4	4	4	
	¿Cuál es su nivel de conocimiento de manual de funciones tiene la caja Trujillo?	4	4	4	4	

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL	¿Usted mantiene un aprendizaje continuo en la caja Trujillo?	4	4	4	4	
	¿las capacitaciones que realiza la caja Trujillo son adecuadas para usted?	4	4	4	4	
	¿usted cree que debe implementarse nuevos métodos de aprendizaje?	4	4	4	4	
	¿usted cree que se desarrollan los talentos en la caja Trujillo?	4	4	4	4	
	¿crees tú que el empowerment se aplica de la manera correcta en la caja Trujillo?	4	4	4	4	

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
LIDERAZGO	¿Cuál es su grado de influencia en la caja Trujillo?	4	4	4	4	
	¿se considera usted influyente para su cliente?	4	4	4	4	
	¿cree usted que el líder tiene que ser motivador?	4	4	4	4	
	¿Cuál es su grado de motivación en la caja Trujillo?	4	4	4	4	
	¿cual es su nivel de motivación con un reconocimiento intangible?	4	4	4	4	

*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			X SI NO

APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES		SI	NO
Validado por: : Santos Miguel Esquivel Infantes		Fecha: 26/01/2021	
Firma: 	Teléfono: 995606369	Email: Santosesquis@gmail.com	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

05 de Enero del 2021.

Presente. -

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre del programa de Administración de la Universidad San Pedro; para manifestarle que el alumno(a) MALQUI HILARIO ESLY KELLY está desarrollando su tesis Titulada “EL NIVEL DEL DESARROLLO ORGAANIZACIONAL DE LA CAJA TRUJILLO- CARAZ 2020”; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumentos Cuestionario para medir El Nivel de Desarrollo organizacional de la caja Trujillo Caraz – 2020 de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.

Atentamente

Dr. Jorge Daniel Pérez
Docente de la Escuela de Administración - USP

Adjunto.

1. Planilla de juicio de expertos
 2. Matriz de consistencia
 3. Matriz de operacionalización de las variables
 4. Instrumento de investigación
 5. Matriz de validación de expert



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTIONARIO SOBRE EL NIVEL DEL DESARROLLO ORGANIZACIONA CARAZ – 2020.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia pa ra lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos seanutilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesisde los alumnos de Administracióncomoa sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: Jenny Martha Quispe López

FORMACIÓN: _____

ACADÉMICA: Administración

AREASDE EXPÉRIENCIAPROFESIONAL: Gestiónde Creatividad Empresarial

TIEMPO: 15 años

CARGO ACTUAL: Docente

INSTITUCIÓN: Universidad Privada San Pedro

Objetivo de la investigación: Generar nuevo conocimiento para investigaciones futuras

Objetivo del juicio de expertos: Validar el instrumento de investigación

Objetivo de la prueba: Aplicar el instrumento de recolección de información

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORIA	CALIFICACION	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecena una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple conel criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple conel criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensióno indicador que está midiendo.	1 No cumple conel criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.

<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	<p>1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante.
--	--	---

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA TESIS: “NIVEL DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA CAJA TRUJILLO CARAZ 2020”

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
CULTURA ORGANIZACIONAL	¿cuál es su criterio de las normas de la caja Trujillo?	4	4	4	4	
	¿cree usted que se tiene que cambiar ciertas normas?	4	4	4	4	
	¿considera usted que su actitud va acorde al clima que mantiene la caja Trujillo?	4	4	4	4	
	¿Cree usted la actitud va acorde en el desempeño de metas?	4	4	4	4	
	¿usted se siente familiarizado con los valores de la caja Trujillo?	4	4	4	4	

*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
TRABAJO EQUIPO	¿Usted se siente comprometido con la caja Trujillo?	4	4	4	4	
	¿usted participa en cada actividad que desarrolla la caja Trujillo?	4	4	4	4	
	¿Cuál es su nivel de relación con sus compañeros?	4	4	4	4	
	¿usted se siente familiarizado con las tareas encomendadas por la caja Trujillo?	4	4	4	4	
	¿Cuál es su nivel de conocimiento de manual de funciones tiene la caja Trujillo?	4	4	4	4	

*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

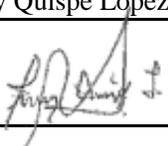
DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL	¿Usted mantiene un aprendizaje continuo en la caja Trujillo?	4	4	4	4	
	¿las capacitaciones que realiza la caja Trujillo son adecuadas para usted?	4	4	4	4	
	¿usted cree que debe implementarse nuevos métodos de aprendizaje?	4	4	4	4	
	¿usted cree que se desarrollan los talentos en la caja Trujillo?	4	4	4	4	
	¿crees tú que el empowerment se aplica de la manera correcta en la caja Trujillo?	4	4	4	4	

*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
LIDERAZGO	¿Cuál es su grado de influencia en la caja Trujillo?	4	4	4	4	
	¿se considera usted influyente para su cliente?	4	4	4	4	
	¿cree usted que el líder tiene que ser motivador?	4	4	4	4	
	¿Cuál es su grado de motivación en la caja Trujillo?	4	4	4	4	
	¿cuales su nivel de motivación con un reconocimiento intangible?	4	4	4	4	

Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	x		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	x		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	x		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	x		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		x	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI (x) NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI (x) NO
Validado por: Dr. Jenny Quispe Lopez			Fecha: 5 enero 2021
Firma: 	Teléfono: 323505	Email: jenny.quispe@usanpedro.edu.pe	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia ”

05 de Enero del 2021.

Presente. -

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre del programa de Administración de la Universidad San Pedro; para manifestarle que el alumno(a) MALQUI HILARIO ESLY KELLY está desarrollando su tesis Titulada “EL NIVEL DEL DESARROLLO ORGAANIZACIONAL DE LA CAJA TRUJILLO- CARAZ 2020”; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumentos Cuestionario para medir El Nivel de Desarrollo organizacional de la caja Trujillo Caraz – 2020 de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.

Atentamente

Dr. Jorge Daniel Pérez

Docente de la Escuela de Administración - USP

Adjunto.

6. Planilla de juicio de expertos
7. Matriz de consistencia
8. Matriz de operacionalización de las variables
9. Instrumento de investigación
10. Matriz de validación de expert



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTIONARIO SOBRE EL NIVEL DEL DESARROLLO ORGANIZACIONA CARAZ – 2020.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia pa ra lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos seanutilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesisde los alumnos de Administracióncomoa sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRESY APELLIDOSDE L'EXPERTO: **MANUEL FERNANDO SALAZAR GONZALES**

FORMACIÓN: _____

ACADÉMICA: Administración

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: **ADMINISTRACION Y OPERACIONES**

TIEMPO: 15 años

CARGO ACTUAL: Docente

INSTITUCIÓN: Universidad Privada San Pedro

Objetivo de la investigación: Generar nuevo conocimiento para investigaciones futuras

Objetivo del juicio de expertos: Validar el instrumento de investigación

Objetivo de la prueba: Aplicar el instrumento de recolección de información

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORIA	CALIFICACION	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecena una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA TESIS: “NIVEL DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA CAJA TRUJILLO CARAZ 2020”

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
CULTURA ORGANIZACIONAL	¿cuál es su criterio de las normas de la caja Trujillo?	4	4	4	4	
	¿cree usted que se tiene que cambiar ciertas normas?	4	4	4	4	
	¿considera usted que su actitud va acorde al clima que mantiene la caja Trujillo?	4	4	4	4	
	¿Cree usted la actitud va acorde en el desempeño de metas?	4	4	4	4	
	¿usted se siente familiarizado con los valores de la caja Trujillo?	4	4	4	4	

*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
TRABAJO EQUIPO	¿Usted se siente comprometido con la caja Trujillo?	4	4	4	4	
	¿usted participa en cada actividad que desarrolla la caja Trujillo?	4	4	4	4	
	¿Cuál es su nivel de relación con sus compañeros?	4	4	4	4	
	¿usted se siente familiarizado con las tareas encomendadas por la caja Trujillo?	4	4	4	4	
	¿Cuál es su nivel de conocimiento de manual de funciones tiene la caja Trujillo?	4	4	4	4	

*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL	¿Usted mantiene un aprendizaje continuo en la caja Trujillo?	4	4	4	4	
	¿las capacitaciones que realiza la caja Trujillo son adecuadas para usted?	4	4	4	4	
	¿usted cree que debe implementarse nuevos métodos de aprendizaje?	4	4	4	4	
	¿usted cree que se desarrollan los talentos en la caja Trujillo?	4	4	4	4	
	¿crees tú que el empowerment se aplica de la manera correcta en la caja Trujillo?	4	4	4	4	

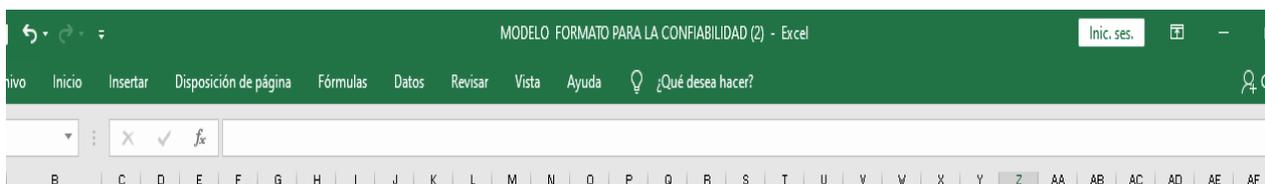
*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
LIDERAZGO	¿Cuál es su grado de influencia en la caja Trujillo?	4	4	4	4	
	¿se considera usted influyente para su cliente?	4	4	4	4	
	¿cree usted que el líder tiene que ser motivador?	4	4	4	4	
	¿Cuál es su grado de motivación en la caja Trujillo?	4	4	4	4	
	¿cuales su nivel de motivación con un reconocimiento intangible?	4	4	4	4	

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	x		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	x		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	x		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	x		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		x	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI (x) NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI (x) NO
Validado por: MAG MANUEL FERNANDO SALAZAR GONZALES			Fecha: 5 enero 2021
Firma: 	Teléfono: 943954863	Email: Manuel.salazar@usanpedro.edu.pe	

ANEXO 05: ANALISIS DE CONFIABILIDAD DE ENCUESTA PILOTO A LOS TRABAJADORES DE LA CAJA TRUJILLO



PASO 10: MIDA LA CONFIABILIDAD DE SU INSTRUMENTO

10.1. CONFIABILIDAD: ALFA DE CRONBACH

Piloto	Items / Reactivos / Preguntas																													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	5	2	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5									
2	3	5	5	4	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	1										
3	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4										
4	2	4	4	3	4	4	2	2	3	2	4	3	4	2	4	2	2	2	2	2										
5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5										
6	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3										
7	3	4	2	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4										
8	4	4	4	5	4	4	5	3	3	2	2	2	1	4	4	3	2	2	2	3										
9	4	4	3	3	3	4	2	1	2	2	1	4	4	5	5	2	3	2	4	4										
10	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	2	1	4	4	4	3										
11	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3										
12	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5										
13	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4										
14	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
15	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4										
VARIANZA	0.9	0.6	0.7	0.5	0.4	0.3	1.3	1.0	0.6	1.2	1.3	0.8	1.0	0.9	0.7	1.2	0.9	1.1	0.9	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
TOTAL	17.6																													

Nº ÍTEMS (K)	20
MÉTODO	ALFA DE CRONBACH
$\alpha =$	0.9181

Si el coeficiente es mayor a 0.8000 cercano a 1, entonces se tiene una alta confiabilidad del instrumento.

En este caso, el valor encontrado fue de **0.9181**

...por lo que se puede afirmar que el instrumento cuenta con alta confiabilidad.