

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



Cultura organizacional en la agencia Mibanco
Caraz,2020

Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en
Administración

AUTORA: Digna Rocío Arteaga Cribillero

ASESOR: Jorge Alejandro Luján Torres

HUARAZ – PERÚ

2020

1 PALABRAS CLAVE

Tema	Cultura organizacional
Especialidad	Administración
Línea de Investigación	Código OCDE 5. Ciencias Sociales 5.2 Economía y Negocios 5.2.8 Líneas de Administración

KEYWORDS

Theme	Organizational culture
Specialty	Human talent
Line of research	OECD Code 5 Social Sciences 5.2 Economy and business 5.2.8 Administration lines

2 Cultura organizacional en la agencia Mibanco Caraz, 2020

3 RESUMEN

El actual proyecto de indagación tiene como intención determinar el nivel de la cultura organizacional en la Agencia Mibanco de la ciudad de Caraz. Respecto a la metodología el tipo de investigación fue no experimental, de diseño descriptivo, de corte transversal. La población y muestra estuvo constituida por 24 colaboradores de la Agencia Mibanco de la ciudad de Caraz periodo 2020. Se uso como herramienta el cuestionario y como técnica la encuesta, consta de 60 ítems, para medir la cultura organizacional.

Se llevo, a la conclusión que el 58.3% de los empleados de la Agencia Mibanco de Caraz, 2020, opinan que la Cultura organizacional es Buena; el 25% opinan que es regular; y el 16.7% opinan que es mala.

4 ABSTRACTS

The current investigation project is intended to determine the level of organizational culture in the Mibanco Agency in the city of Caraz. Regarding the methodology, the type of research was non-experimental, descriptive design, cross-sectional. The population and sample consisted of 24 employees of the Mibanco Agency of the city of Caraz for the 2020 period. The questionnaire was used as a tool and the survey as a technique, consisting of 60 items, to measure organizational culture.

The conclusion was reached that 58.3% of the employees of the Mibanco de Caraz Agency, 2020, think that the organizational culture is Good; 25% think it is regular; and 16.7% think it is bad.

ÍNDICE

1. Palabras clave.....	i
2. Título.....	ii
3. Resumen.....	iii
4. Abstract.....	iv
5. INTRODUCCIÓN.....	1
5.1. Antecedentes y Fundamentación Científica.....	1
5.2. Justificación de la Investigación.....	6
5.3. Problema.....	8
5.4. Conceptualización y Operacionalización de las variables.....	8
5.4.1. Conceptualización de las variables.....	9
5.4.2. Operacionalización de las variables.....	10
5.4.3. Matriz de Operacionalización de las variables.....	10
5.5. Hipótesis.....	15
5.6. Objetivos.....	15
6. METODOLOGÍA.....	16
6.1. Tipo y diseño de Investigación.....	16
6.2. Población y muestra.....	17
6.3. Técnica e instrumento de Investigación.....	17
6.4. Procesamiento y análisis de la información.....	18
7. RESULTADOS.....	19
8. ANALISIS Y DISCUSIÓN.....	24
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	27

9.2 RECOMENDACIONES.....	28
10. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	29
11. AGRADECIMIENTO.....	34
12. ANEXOS.....	35
ANEXOS 01: Cuestionario.....	35
ANEXOS 02: Matriz de Consistencia.....	40
ANEXOS 03: Base de datos de la prueba piloto.....	41
ANEXOS 04: Análisis de Confiabilidad.....	44
ANEXOS 05: Juicio de expertos.....	45

INDICE DE LAS TABLAS Y FIGURAS

TABLA Y FIGURA 1: Objetivo General.....	19
TABLAS Y FIGURAS 2: Objetivo específico 1.....	20
TABLAS Y FIGURAS 3: Objetivo específico 2.....	21
TABLAS Y FIGURAS 4: Objetivo específico 3.....	22
TABLAS Y FIGURAS 5: Objetivo específico 4.....	23

5. INTRODUCCION

5.1 Antecedentes y Fundamentación Científica

Antecedentes

Balcázar (2018), y calderón (2013). como conclusiones encontraron que los diferentes aspectos relacionados a los factores empoderamiento, adaptabilidad, consistencia y la misión tienen impacto negativo en la cultura organizacional. Y es ello dificulta el cumplimiento de las metas establecidas

Cabanillas (2017), delgado y Seminario (2016). Encontraron en sus hallazgos que el nivel de las dimensiones de cultura organizacional en un nivel medio.

Muñoz (2017), Bobadilla, Callata y Caro (2015). En sus resultados de investigación precisaron que la misión es la que más predomina dentro de la cultura organizacional.

Grimaldi, Sánchez, Fernández y Gracia (2017), Nuñez (2017), Wieland y Zalvidea (2015). Entre los resultados encontraron un nivel de cultura organización adecuado y fuerte.

Soria (2018), Carro, Sarmiento y Rosano (2017), y Huamán (2016). En sus resultados de investigación precisaron que la dimensión adaptabilidad o consistencia expresaron que es bueno, promoviendo el comportamiento de las personas considerándose determinantes para lograr el desarrollo organizacional.

Olaya (2017). Entre los resultados de estudio se obtiene el componente identificación de la cultura de la institución un nivel bajo.

Mena (2019). En las conclusiones a las que llego refleja la importancia de la Visión en la cultura de la empresa y su incidencia en la satisfacción, en el trabajo, productividad y permanencia de los empleados

Maldonado, B., & Soza, J. J. (2016). Las conclusiones a las que se llegó manifiestan que existe una presencia adecuada de la implicación en la cultura de la organización.

Fundamentación Científica

La cultura organizacional es componente clave del triunfo, determinando los puestos en la compañía y exponiendo tácticas, distribuciones, métodos, donde la cultura influirá en valores y reglas de personas, logrando cumplir con los objetivos y metas trazadas. Así mismo, en las empresas el desarrollo de capacidades de aprendizaje ayudará en constituir como una empresa penetrante a través de la cosecha de ilustraciones, convirtiéndose en esencial donde se desplegará la persistencia y ventajas competitivas de la empresa donde su ambiente se halla cambios constantes y a la vez gira a su alrededor de la cultura organizacional

La cultura organizacional es la esencia y conjunto de corrientes, dogmas, emociones y bienes que reflejan los estilos usuales

En este sentido la cultura organizacional se entiende como de aparentes simultáneos que adelanto influyen no solo en el comportamiento si no también en la identidad y compromiso de las personas.

Cultura organizacional principales definiciones conceptuales, según los siguientes autores

Trompenaars (1994) y Hofstede (1999), menciona que son comportamientos usados dentro de la empresa que hacen distinción entre otra

Schein (2004) y Jones (2008), menciona que son supuestos que han aprendido y que controlan las interacciones entre ellos

Robbins (2009) y Hodge (2003), concluyen en que los niveles son observables e inobservables haciendo distinciones entre una organización y otra de cómo solucionar sus problemas

Cameron y Quinn y Sekn (2006), definen de la conducta y desempeño que abarca los valores de la organización.

Peters & Waterman (1985). Define que la cultura como interacción de valores actitudes y conductas expresados por los colaboradores de la empresa.

Principales modelos de la cultura organizacional

Cultura de Schein (2004), niveles de la cultura organizacional

El autor menciona sobre la cultura organizacional mediante una esfera donde compone tres niveles (a. representaciones visibles. B. valores creencias expuestas c. supuestos compartidos). Siendo conjuntos de percepciones de los grupos.

Representaciones visibles de la cultura organizacional

Símbolos: palabras, gestos, frases(eslóganes), imágenes u objetos particulares en una organización.

Héroes: personas que son referentes de conducta en la organización.

Ritos y ceremonias: actividades colectivas características de la organización.

Otros: mitos e historias de la organización, características del proceso de la estructura organizativa, estilo de vestimenta lenguaje y decoración, entre otros.

Valores expuestos de la cultura organizacional

Misión, visión, objetivos y la filosofía organizacional. Acuerdos colectivos sobre lo que se considera como correcto e incorrecto de la organización.

Supuestos subyacentes de la cultura organizacional

Percepciones compartidas en una organización que guían la manera en que sus miembros respondan ante un problema

Teoría del marco de valores de compiten [MCV] desarrollo por Cameron y Quinn

El objetivo fue diagnosticar la cultura organizacional por cuatro grados dominantes: (a. el clan, b. ala adhocracia, c. la jerarquía, d. el mercado)

Cultura clan; llego a una conclusión que los lideres se consideran mentores y el compromiso es alto.

Cultura adhocracia; concluye que la organización es un ambiente dinámico innovador creativo para el trabajo.

Cultura de mercado; es una organización orientado a los resultados, cuyá mayor preocupación es realizar el trabajo bien hecho. Las personas son competitivas

Cultura jerarquía; define que los lideres mencionan ser buenos coordinadores y las reglas y las políticas son muy importante.

Modelo cultural de Hofstede (1984)

Según Hofstede (1994), define la cultura se puede modificar y la de un país es rígida, Hofstede (2011), define que son practicas visibles de cada persona Hofstede

(1991), Hofstede (1991) define cinco modelos para diagnosticar a cada grupo de personas.

Distancia de poder (desigual versus igual). Mide como es el grado de satisfacción de cada colaborador el cual se concluye obteniendo un puntaje bajo.

Individualismo/colectivismo (solo versus en grupo). Se concluye que dan más prioridad a los objetivos individuales.

Masculinidad/feminidad (rudo versus tierno). La dimensión mide los sexos de mujer y varón por separado obteniendo un puntaje elevado en el género masculino.

Aversión a la incertidumbre (rígido versus flexible). Mide los hechos desconocidos, inesperadas situaciones se obtiene un puntaje elevado.

Corto plazo/largo plazo. Describe el horizonte temporal de una cultura. Estudia los hechos que viene del futuro.

Modelo de Denison (1990). describen un proceso mediante el cual la cultura de una organización influye en su efectividad. El hace cuatro dimensiones que establecen las bases del Modelo de Denison. (a) implicación, (b) consistencia, (c) adaptabilidad y (d) misión, (Martínez, 2010). La cultura organizacional es un conjunto de prototipos, que han ido formando a lo largo de la era de la institución (Alabart 2014), se basa en el comportamiento, fue trazado y fundado dentro del ambiente corporativo. Así mismo es ajustable a todos los horizontes de la institución

El modelo de Denison hizo público que la cultura organizacional consiste en cuatro rostros culturales que son (adaptabilidad, implicación, consistencia y misión), que tiene una correlación positiva con la eficiencia institucional del mismo modo (Seeck, 2012). y (Louis, 1980), indica que el tema de más interés que las

organizaciones desarrollan son los valores centrales y los comportamientos que acompañan, Godon (1985), en sus estudios concluyo sobre las interrelaciones entre la cultura a una institución.

Dimensión de la cultura organizacional

Implicación (Involvement)

Los personales de estas compañías están comprometidos con su encargo y opinan que son parte sustancial de la compañía, de cualquier nivel de jerarquía.

Consistencia (Consistency)

Según el análisis de la investigación muestra que las empresas La investigación ha mostrado que las empresas son seguras cuando es consistente y deducen a una cultura fuerte.

Adaptabilidad (adaptability)

Las empresas adaptativas toman a sus consumidores como meta, asumen peligros y estudian de sus faltas, y tienen capacidad y experiencia en introducir nuevo cambio por lo que continuamente están en mejoras de capacidad para crear valor sus clientes.

Mision (Mission)

Es el rasgo cultural más importante de una empresa por lo que los lleva a un objetivo y meta claro, para tener éxito en la dirección en el futuro.

5.2 Justificación de la Investigación

El presente estudio tiene como importancia de la cultura de los colaboradores de una empresa, es por ello que el diagnóstico de la cultura organizacional a través del

modelo de Denison, permitirá identificar la cultura actual de los trabajadores del banco y así mismo ayudará a mejorar la dificultad con las expectativas de la cultura.

Justificación Social-Económica

Es de favor social en cuanto la actual investigación permite crear un antecedente de la calidad que debe tener la cultura organizacional, que influye propósito, objetivos principios y valores claros, es capaz de mantener una estabilidad del sistema social del banco. La cultura es el pegamento social que ayuda a mantener unida a la organización, al proporcionar normas apropiadas para lo que deben hacer y decir los empleados, la cultura tiene que guiar las proyecciones y estrategias de la organización, siendo un elemento a partir del cual se logran resultados esperados.

Justificación Teórica

La importancia del presente estudios se encuentra a nivel teórico, ya que los resultados obtenidos de esta investigación contribuirán en brindar conocimiento científico acerca de la cultura organizacional, puesto que busca conocer con mayor profundidad lo que involucre el concepto variable, en el trabajo se está apoyando en las bases teóricas y metodológicas de la instigación y su validez será un aporte al mejoramiento de estrategias para la satisfacción de los colaboradores.

Justificación Metodológica

La justificación por utilidad metodológica por los resultados de la investigación servirá como ayuda para otras investigaciones, los instrumentos de evaluación y las técnicas utilizadas, esto permitirá desarrollar nuevos conocimientos que servirán de ayuda para futuras investigaciones.

Justificación Practica

En la presente investigación se identifica la precepción de los trabajadores sobre la cultura organizacional actual. Los resultados obtenidos facilitarían a los trabajadores de la entidad financiera, identificar los aspectos de la cultura de implementar ideas creativas para dirigir los procesos de cambio organizacional hacia él, mejoramiento de los procesos de innovación y sus resultados.

5.3 Problema

¿Cuál es el nivel de la cultura organizacional en la Agencia Mibanco Caraz, 2020?

5.4 Conceptualización y Operacionalización de las Variables

5.4.1 Conceptualización de las Variables

Cultura organizacional

Denison (1990), menciona que la cultura organizacional sirve como fundamento para el sistema de la gerencia de cada institución.

Dimensión 1: Implicación

Spreitzer (1995), define que los trabajadores de las empresas siempre están comprometidos con su labor que realizan siempre conectados con los objetivos de la empresa.

Dimensión 2: Consistencia

Senge (1990), define que la consistencia es la fuente más poderosa de estabilidad e integración interna que resalta en las empresas.

Dimensión 3: Adaptabilidad

Stalk (1988), define que las empresas adaptables son impulsadas por los clientes, son manejables al cambio.

Dimensión 4: Misión

Mintzberg (1987), define que las metas y los objetivos estratégicos van relacionados con la misión y visión de cómo quiere ser en el futuro la empresa.

5.4.2 Operacionalización de las variables

5.4.3 Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE		DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Cultura organizacional		La cultura organizacional aporta los valores, creencias y principios que sirven como fundamento para el sistema gerencial de una organización, como también los patrones de comportamientos o prácticas que tanto ejemplifican como refuerzan esos valores, creencias y supuestos básicos Tomado de Denison (1990)	La variable cultura organizacional se mide a través de las siguientes características culturales, o tipologías, patrones de comportamiento o formas de actuación a través de los indicadores: implicación, consistencia, adaptabilidad y la misión.	Implicación	Empoderamiento	¿La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo?
						¿Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información?
						¿La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita?
						¿Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo?
						¿La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todo el mundo en algún grado?
					Trabajo en equipo	¿Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización?
						¿Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo?
						¿Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección?
						¿Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta Organización?
						¿El trabajo se organiza de modo cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización?

					Desarrollo de capacidades	<p>¿La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas?</p> <p>¿Las capacidades del “banquillo” (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente?</p> <p>¿Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros?</p> <p>¿La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva?</p> <p>¿A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo?</p>
				Consistencia	Valores centrales	<p>¿Los líderes y directores practican lo que pregonan?</p> <p>¿Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas?</p> <p>¿Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos?</p> <p>¿Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas?</p> <p>¿Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto?</p>
					Acuerdo	<p>¿Cuándo existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen?</p> <p>¿Este grupo tiene una cultura “fuerte”?</p>

						<p>¿Nos resulta fácil lograr el consenso, aún en temas difíciles?</p> <p>¿A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave?</p> <p>¿Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas?</p>
					Coordinación e integración	<p>¿Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible?</p> <p>¿Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común?</p> <p>¿Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta Organización?</p> <p>¿Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización?</p> <p>¿Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles Jerárquicos?</p>
				Adaptabilidad	Orientación al cambio	<p>¿La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar?</p> <p>¿Respondemos bien a los cambios del entorno?</p> <p>¿Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas?</p> <p>¿Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias?</p> <p>¿Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios?</p>

					Orientación al cliente	¿Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios?
						¿La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones?
						¿Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno?
						¿Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los ¿Clientes?
						¿Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes?
					Aprendizaje organizativo	¿Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y ¿Mejorar?
						¿Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados?
						¿Muchas ideas “se pierden por el camino”?
						¿El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano?
						¿Nos aseguramos que “la mano derecha sepa lo que está haciendo la ¿Izquierda?
				Misión	Dirección y propósitos estratégicos	¿Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo?
						¿Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones?
						¿Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo?

						<p>¿Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro?</p> <p>¿La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara?</p>
					Metas y objetivos	<p>¿Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir?</p> <p>¿Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas?</p> <p>¿La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar?</p> <p>¿Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados?</p> <p>¿Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo?</p>
					Visión	<p>¿Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro?</p> <p>¿Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo?</p> <p>¿El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo?</p> <p>¿Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros?</p> <p>¿Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo?</p>

5.5 Hipotesis

El nivel de la cultura organizacional en la Agencia Mibanco, Caraz, 2020 es alto

5.6 Objetivos

Objetivo General

Determinar el nivel de la cultura organizacional en la Agencia Mibanco, Caraz,2020.

Objetivos específicos

- **Identificar** el nivel de implicación en la Agencia Mibanco, Caraz,2020.
- **Determinar** el nivel de consistencia en la Agencia Mibanco, Caraz,2020.
- **Establecer** el nivel de adaptabilidad en la Agencia Mibanco, Caraz,2020
- **Describir** el nivel de la misión en la Agencia Mibanco, Caraz,2020

6. Metodología

6.1 Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Investigación

De acuerdo al problema planteado y a los objetivos formulados, fue de tipo no experimental, debido a que se observó y describió el comportamiento de la variable sin influir sobre ello.

Diseño de Investigación

El diseño que utilizo en la investigación fue: descriptivo de corte transversal. Esta investigación fue no experimental puesto que la variable no fue manipulada y se analizó los hechos conforme como sucedió en su contexto natural. Fue de corte transversal ya que los datos fueron recolectados en un solo momento y en un tiempo único



Donde:

M: Muestra: (Trabajadores de Mibanco - 2020)

O: Medición: (Información de lo que se observó) nivel de la cultura organizacional

6.2 Población y Muestra

Población

En el estudio la población fue conformada por 24 colaboradores que trabajan en la Agencia Mibanco de la ciudad de Caraz, 2020.

Muestra

No fue necesario extraer muestra por lo que se trabajó con toda la población conformados por 24 trabajadores.

6.3 Técnicas e Instrumentos de Investigación

Técnica

Se utilizó una encuesta cuya estructura fue diseñada para recolectar datos de los elementos de estudio (colaboradores de la agencia Mibanco Caraz, 2020).

Instrumento

Se utilizó el cuestionario de preguntas y sirvió para recolectar datos de las variables de estudio.

Se recurrió a 3 “Juicio de expertos” y para su conformidad se aplicó el Alfa de Cronbach.

6.4 Procesamiento y Análisis de la Información

Los datos que se obtuvo fueron procesados en el software SPSS, versión 25. Los resultados de ese proceso se tabulo, analizo e interpreto a través de las tablas y figuras estadísticas debidamente estructurados según las técnicas de presentación de resultados en Microsoft Excel.

Estas figuras y tablas permitieron llegar a conclusiones y plantear las recomendaciones pertinentes.

7. RESULTADOS

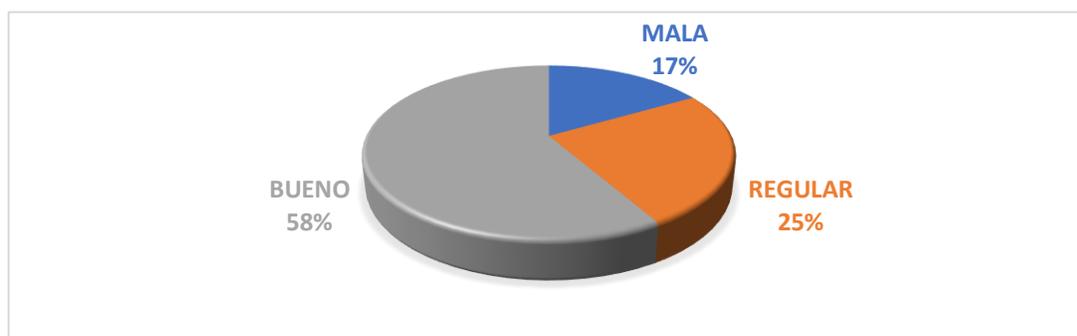
7.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

TABLA 1

Nivel de la Cultura Organizacional, en la Agencia Mibanco de Caraz, 2020

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALA	4	16.7	16.7
REGULAR	6	25.0	41.7
BUENA	14	58.3	100.0
Total	24	100.0	

Fuente: Base de datos



Fuente: Tabla 1

FIGURA 1

Nivel de la Cultura Organizacional, en la Agencia Mibanco de Caraz, 2020

INTERPRETACIÓN:

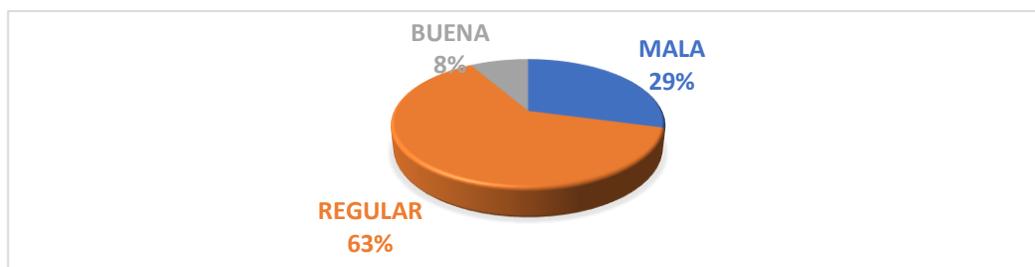
Según la tabla 1, el 58.3% de los empleados de la Agencia Mibanco de Caraz, 2020, opinan que la Cultura organizacional es Buena; el 25% opinan que es regular; y el 16.7% opinan que es mala.

TABLA 2

Nivel de Implicación de la Cultura organizacional en la Agencia Mibanco de Caraz, 2020

Niveles	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALA	7	29.2	29.2
REGULAR	15	62.5	91.7
BUENA	2	8.3	100.0
Total	24	100.0	

Fuente: Base de Datos



Fuente: Tabla 2

FIGURA 2

Nivel de Implicación de la Cultura organizacional en la Agencia Mi Banco de Caraz, 2020

INTERPRETACIÓN:

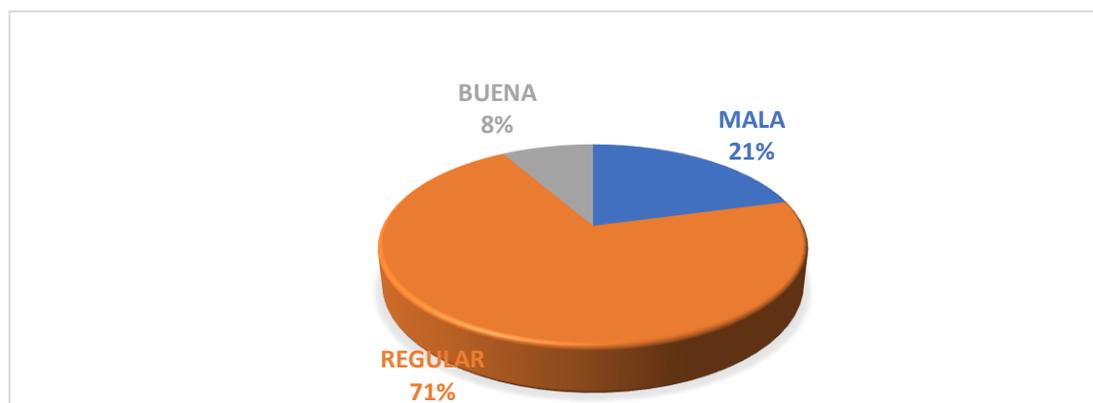
Según la tabla 2; el 62.5% de los empleados de la agencia Mibanco de Caraz, 2020, opinan que el nivel de implicación es regular; el 29.2% opinan que es mala; y el 8.3% opinan que es buena

TABLA 3

Nivel de consistencia en la cultura organizacional en la agencia Mibanco, Caraz, 2020

Niveles	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALA	5	20.8	20.8
REGULAR	17	70.8	91.7
BUENA	2	8.3	100.0
Total	24	100.0	

Fuente: Base de Datos



Fuente: Tabla 3

FIGURA 3

Nivel de consistencia en la cultura organizacional en la agencia Mibanco, Caraz, 2020

INTERPRETACION

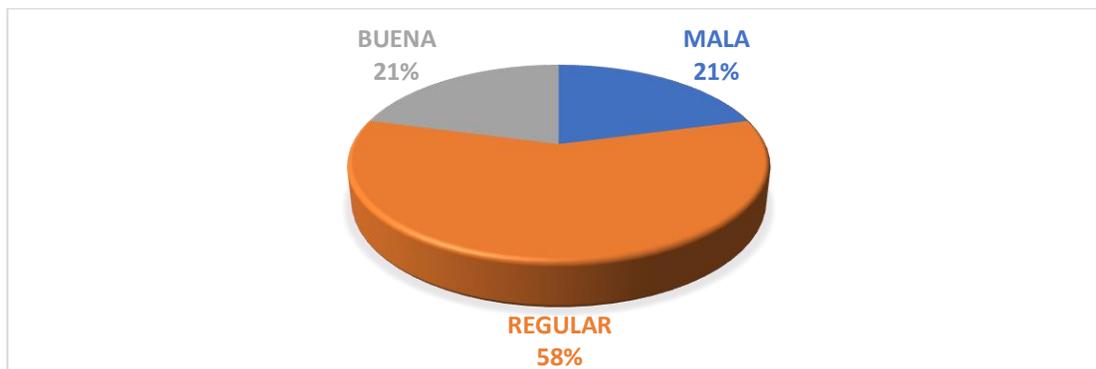
Según la tabla 3; el 70.8% de los empleados de la agencia Mibanco Caraz; 2020, opinan que el nivel de consistencia es regular; el 20.8% opinan que es regular; y el 8.3% opinan que es buena

TABLA 4

Nivel de adaptabilidad de la cultura organizacional de la agencia Mibanco Caraz, 2020

Niveles	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALA	5	20.8	20.8
REGULAR	14	58.3	79.2
BUENA	5	20.8	100.0
Total	24	100.0	

Fuente: Base de Datos



Fuente: Tabla 4

FIGURA 4

Nivel de adaptabilidad de la cultura organizacional de la agencia Mibanco Caraz, 2020

INTERPRETACION

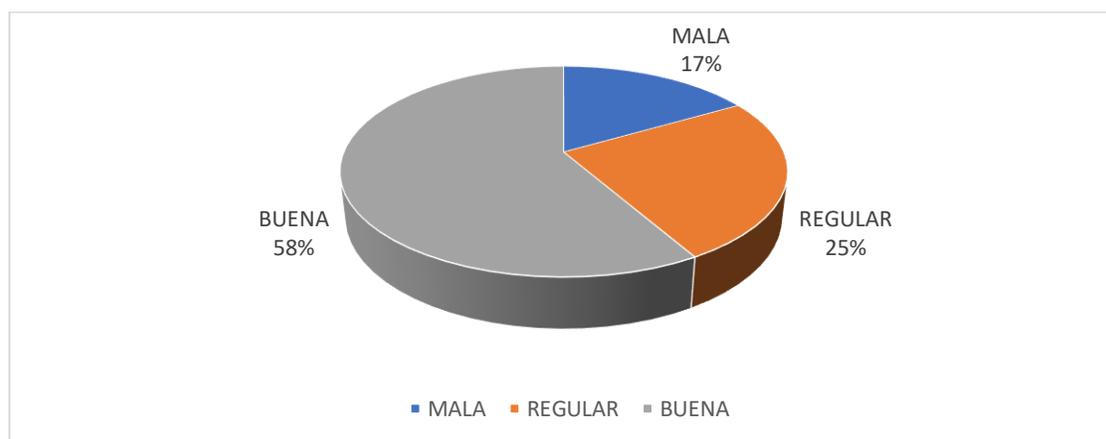
Según la tabla 4 el 58.3% de los empleados de la agencia Mibanco Caraz, 2020, opinan que el nivel de adaptabilidad es regular; el 20.8% opinan que es buena; y el 20.8% opinan que es mala

TABLA 5

Nivel de la misión en la agencia Mibanco de Caraz, 2020

Niveles	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALA	4	16.7	16.7
REGULAR	6	25.0	41.7
BUENA	14	58.3	100.0
Total	24	100.0	

Fuente: Base de Datos



Fuente: Tabla 5

FIGURA 5

Nivel de la misión en la agencia Mibanco de Caraz, 2020

INTERPRETACION

Según la tabla 5 el 58.3% de los empleados de la agencia Mibanco Caraz, 2020 opinan que la misión es buena; el 25% opinan que es regular; y el 16.7% opinan que es mala

8 ANALISIS Y DISCUSION

Objetivo General: Determinar el nivel de cultura organizacional en la Agencia Mibanco, Caraz, 2020

Según el resultado de la tabla 1, el 58.3% de los empleados de la Agencia Mibanco de Caraz, 2020, opinan que la Cultura organizacional es Buena; el 25% opinan que es regular; y el 16.7% opinan que es mala. Estos resultados también han sido manifestados en las tesis de Cabanillas (2017), y Rocío (2020), donde concluyen que la cultura organizacional es un nivel medio en las instituciones bancarias, sus estudios realizados en entidades financieras en la ciudad de Caraz y lima, respectivamente. Según los resultados de Peters & Waterman (1985), afirma que la cultura como interacción de valores actitudes y conductas expresados por los colaboradores de la empresa. De acuerdo a lo investigado, puedo afirmar que en toda empresa la cultura organizacional es lo que identifica a cada una de ellas, es decir representa como el ADN empresarial

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de implicación en la Agencia Mibanco, Caraz, 2020

Según la tabla 2; el 62.5% de los empleados de la agencia Mibanco de Caraz, 2020, opinan que el nivel de implicación es regular; el 29.2% opinan que es mala; y el 8.3% opinan que es buena. Estos resultados también han sido mostrados en las tesis de Seminario (2016). y Rocío (2020), concluyeron que el nivel de implicación de la cultura organizacional es medio en las instituciones, en sus estudios realizados en entidades financieras de la ciudad de Caraz y Trujillo, respectivamente. Según los resultados de Hodge (2003), afirma que la implicación de la cultura organizacional orienta o dirige a los miembros de la organización a tratar con sus problemas y sus entornos para una buena gestión empresarial. De acuerdo a lo investigado, puedo afirmar que en toda empresa la implicación de la cultura organizacional es lo que identifica a cada una de ellas, es decir representa mucho al ámbito empresarial.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel de consistencia en la Agencia Mibanco Caraz, 2020

Según la tabla 3; el 70.8% de los empleados de la agencia Mibanco Caraz; 2020, opinan que el nivel de consistencia es regular; el 20.8% opinan que es regular; y el 8.3% opinan que es buena. Estos resultados también han sido manifestados en su tesis de Soria (2018), y Rocío (2020), donde concluyeron que el nivel de consistencia es bueno en las organizaciones bancarias, en sus estudios realizados en entidades financieras en la ciudad de Caraz respectivamente. Según los resultados Jones (2008): afirma que la consistencia es la manera correcta de e identificación que las empresas tienen para una buena gestión y control empresarial. De acuerdo a lo investigado, puedo afirmar que en toda institución la consistencia es lo que predomina e identifica a cada una de ellas, es decir es lo resaltante de la empresa.

Objetivo Especifico 3: Establecer el nivel de Adaptabilidad en Agencia Mibanco Caraz, 2020

Según la tabla 4 el 58.3% de los empleados de la agencia Mibanco Caraz, 2020, opinan que el nivel de adaptabilidad es regular; el 20.8% opinan que es buena; y el 20.8% opinan que es mala. Estos resultados también han sido manifestados en su tesis de Huamán (2016), y Rocio (2020), donde concluyen que el nivel de adaptabilidad es bueno en las organizaciones bancarias, en sus estudios realizados en entidades financieras en la ciudad de Caraz y de Morales respectivamente. Según los resultados de Trompenaars (1994), afirma que la adaptabilidad de la cultura organizacional se relaciona significativamente con la empresa para así obtener una mejor gestión empresarial y mejores conductas. De acuerdo a lo investigado, que en toda empresa la adaptabilidad es lo que identifica a cada una de los colaboradores es decir que les representa como su ADN empresarial.

Objetivo específico 4: Determinar el nivel de la Misión en la Agencia Mibanco, Caraz, 2020

Según la tabla 5 el 58.3% de los empleados de la agencia Mibanco Caraz, 2020 opinan que la misión es buena; el 25% opinan que es regular; y el 16.7% opinan que es mala. Estos resultados también han sido manifestados en su tesis de, Wieland y Zalvidea (2015), y Rocío (2020) donde concluyen que la misión es buena y fuerte en las organizaciones bancarias, en sus estudios realizados en las instituciones financieras en la ciudad de Caraz, respectivamente. Según los resultados de Robbins (2009), afirma de la misión se practica y son compartidos por los miembros de la empresa y así obtener un mejor desempeño y resultado. De acuerdo a lo investigado, que en toda empresa la misión es lo que le diferencia una con otra es decir los representa como el ADN empresarial

9 CONCLUSION Y RECOMENDACIÓN

9.1 CONCLUSIONES:

PRIMERA: El 58.3% de los empleados de la Agencia Mibanco de Caraz, 2020, opinan que la Cultura organizacional es Buena; el 25% opinan que es regular; y el 16.7% opinan que es mala; por lo que la mayoría se encuentran identificados

SEGUNDA: El 62.5% de los empleados de la agencia Mibanco de Caraz, 2020, opinan que el nivel de implicación es regular; el 29.2% opinan que es mala; y el 8.3% opinan que es buena, por lo que la mayoría se encuentra en neutro

TERCERA: El 70.8% de los empleados de la agencia Mibanco Caraz; 2020, opinan que el nivel de consistencia es regular; el 20.8% opinan que es regular; y el 8.3% opinan que es buena; por lo que la mayoría están neutro

CUARTA: El 58.3% de los empleados de la agencia Mibanco Caraz, 2020, opinan que el nivel de adaptabilidad es regular; el 20.8% opinan que es buena; y el 20.8% opinan que es mala, la mayoría se encuentran en neutro

QUINTA: El 58.3% de los empleados de la agencia Mibanco Caraz, 2020 opinan que la misión es buena; el 25% opinan que es regular; y el 16.7% opinan que es mala, por lo que la mayoría se encuentra identificado

9.2 RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Dado que la cultura organizacional en la agencia Caraz Mibanco, 2020, buena se recomienda promover evaluaciones constantes para medir el tipo de cultura de cada persona
- SEGUNDA:** Dado que el nivel de implicación es regular se recomienda a promover hacer capacitaciones sobre cómo llegar a cada personal y mejorar su opinión
- TERCERA:** Dado que el nivel de consistencia es regular, se recomienda que se debe trabajar en ello promoviendo a la gerencia que aclare las dudas de los colaboradores
- CUARTA:** Dado que el nivel de adaptabilidad es regular; se recomienda hacer una reestructuración o promover ya que por la antigüedad que llevan los colaboradores no se sienten adaptados
- QUINTA:** Dado que el nivel de la misión es buena; se recomienda seguir haciendo evaluaciones constante mente para seguir midiendo y así poder mantener

10. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alabart, Y. (2014). Modelo, metodología y herramientas para el diagnóstico de la Cultura Organizacional. Resultados de investigación. Ponencia presentada en el III Congreso Internacional Red Pilares llevado a cabo en Brasil.
- Balcázar, C (2018). Estrategias para la mejora de la cultura organizacional de servicios analíticos generales S.A.C. aplicando el modelo de Denison (Tesis de Maestría). Recuperado de <https://industrial.unmsm.edu.pe/upg/archivos/TESIS2018/MAESTRIA/tesis6.pdf>
- Bobadilla, M., Callata, C., y Caro, A. (2015). Engagement laboral y cultura organizacional: El rol de la orientación cultural en una empresa global. (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1027/BobadillaMagali2015.pdf?sequence=1>
- Bonavia, T, Prado, V, y Garcia-Hernandez A. (2020). Adaptación al español del instrumento sobre cultura organizacional de Denison. SUMMA Psicológica UST. 7 (1), 15-32. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servelet/articulo?codigo=3294911>
- Cameron, K., & Quinn, R. (2006). Diagnosing and changing organizational culture: Based on the Competing Values Framework. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Carrasco, S. (2005). Metodología de la investigación científica. (1° ed.) Lima: San Marcos,

- Delgado, C., & Seminario, O. (2016). *Cultura Organizacional y Responsabilidad Social Empresarial: un enfoque correlacional* (Tesis de maestría). Universidad Privada del Norte, Lima, Perú.
- Denison, D. (1990). *Corporate culture and organizational effectiveness*. San Francisco: John Wiley & Sons, Inc
- Denison, D. R. y Spreitzer, G. (1991). *Organizational culture and organizational development: a competing-values approach*. En R. W. Woodman y W. A. Passmore (Eds.), *Research in Organizational Change and Development* (pp 1-21). Greenwich: JAI Press.
- Denison, D. (2001). *Denison Organizational Culture Survey*. Washington, Estados Unidos: Editorial LLC.
- García S. & Dolan S., (1997). *La Dirección por Valores*. *Interamericana de España, S.A., Barcelona*, España: Editorial Mc. Graw-Hill.
- Gordon, G, G. (1985). *The relationship of corporate culture to industry sector and corporate performance. Gaining control of the corporate culture*. San Francisco. Jossey-Bass.
- Hernández, M, Ruiz, C y García, E. (2008) “La cultura como mecanismo de gobierno y control en las organizaciones cooperativas”. *Revesco: Revista de Estudios Cooperativos*. Madrid, número 95, pp94-11. Consulta: 4 de junio de 2012.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México D. F.: McGraw-Hill Editores

- Hernández, F, Fernández, C, y Batista, P. (2014) Metodología de la investigación. (6ta. Ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Hodge, B. (2003) Teoría de la organización: un enfoque estratégico. Sexta edición. Madrid: Pearson Education
- Hofstede, G. (1984). Culture's consequences: International Differences in work related values. Londres: Sage Publication
- Hofstede, G. (1994). The business of international business is culture. *International Business Review*, 3(1), 1-14.
- Hofstede, G., Hofstede, G. J. y Minkov, M. (1991). Cultures and organizations: Software of the mind (vol. 2). Londres: McGraw Hill.
- Huamán, A. (2016) Cultura organizacional y motivación laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de morales, 2016. (Tesis de licenciatura). Recuperado de: <https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/875/Tesis%20de%20Albujar%20Giraldo%20Huam%C3%A1n%20Tocas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, M. (2010). Relaciones entre cultura y desempeño organizacional en una muestra de empresas colombianas: reflexiones sobre la utilización del modelo de Denison. *Cuadernos de Administración*, vol. 23, núm. 40, enero-junio, pp. 163-190. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia.
- Méndez, C. (2003). Metodología. México D. F.: Limusa
- Mintzberg, H. (1987). "Crafting strategy". *Harvard Business Review*, 65, 66-75.

- Muñoz, V. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de servicios de entretenimiento. (Tesis de licenciatura). Recuperado de: http://respositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2316/T03048149956_T%20%20%20Vania%20Mu%C3%B1oz%20Peque%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllwed=y
- Neri, A. (2017). Cultura organizacional y justicia organizacional en el hospital la carlota de Montemorelos, Nuevo León (Tesis de maestría). Descargado el 05 de agosto del 2017 en: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/901/Tesis%20Ismary%20Gissel%20Neri%20Aranda.pdf?sequence=1&isAllow ed=y>
- Peters T., & Waterman R., (1985). In Search of Excellence: Lessons from America's Best Run Companies. New York: Harper and Row.
- Robbins, S. (2009) Comportamiento Organizacional. Decima edición. México DF: Pearson Education.
- Schein, E. (2004) Organizational culture and leadership. Tercera edición. San Francisco: Jossey Bass.
- Spreitzer, G. (1995).” Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, mea- surement, and validation”. *Academy of Management Journal*, 38-1442-1465.
- Tamayo, M. (2003). El proceso de investigación científica. México D. F.: Limusa
- Trompenaars, F. (1994) Riding the waves of culture: understanding diversity in business. Chicago: IRWIN

- Wieland, J. y Zalvidea, M. (2015). *El Impacto de la Percepción de Socialización en la Cultura Organizacional*. (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1468/Joanna_Tesis_maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Yescas, M. (2008) *La Cultura Organizacional y el desempeño de los negocios de artesanía*. (Tesis de maestría, Instituto Politécnico Nacional, Oaxaca, México)
- Maldonado, B., & Soza, J. J. (2016). *Implicación en la cultura organizacional y clima organizacional de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Región Sur del Perú*". (Tesis de licenciatura) Recuperado de: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/5663>
- Soria, W. V. (2018). "La Cultura y el Clima Organizacional en los colaboradores de la Facultad de Agropecuaria y Nutrición de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lurigancho, 2018". (Tesis de licenciatura) Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19616/Soria_AWV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Olaya, Y. P. (2017). *Cultura Organizacional y Motivación Laboral en los Docentes de la I.E. 89001 "Prevocacional" de Chimbote, 2017*. (Tesis de maestría) Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27808/olaya_cy.pdf?sequence=1&isAllowed=y

11 AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios permitirme tener un empleo y buena salud así terminar mis estudios

UNIVERCIDAD SAN PEDRO
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de estudios de Administración

ENCUESTA

Estoy realizando una investigación científica, referente a la cultura organizacional en la agencia Mibanco Caraz, 2020. Agradezco a usted su valiosa colaboración y aporte, al brindarme la información necesaria, contestando de manera clara y sincera, en la presente encuesta.

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 ellas.

1. Sexo

1. Masculino ()
2. Femenino ()

2. Edad

1. Hasta 25 años ()
2. De 26 a 34 años ()
3. De 35 a 44 años ()
4. De 45 a 54 años ()
5. De 55 años a mas ()

3. Antigüedad

1. 0 a 12 meses ()

2. 1 a 5 años ()

3. 5 a 10 años ()

4. 10 años a más ()

4. Área de trabajo:

1. Soporte red de agencias ()

2. Negocios ()

3. Recuperaciones ()

II PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas a la cultura organizacional; 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	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Nº	Cultura organizacional	1	2	3	4	5
1	¿La mayoría de los miembros de este grupo están muy					
2	¿Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información?					
3	¿La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita?					
4	¿Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo?					
5	¿La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todo el mundo en algún grado?					
6	¿Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización?					
7	¿Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo?					
8	¿Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección?					
9	¿Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta					
10	¿El trabajo se organiza de modo cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización?					
11	¿La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar					
12	¿Las capacidades del “banquillo” (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente?					
13	¿Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros?					
14	¿La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva?					
15	¿A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo?					
16	¿Los líderes y directores practican lo que pregonan?					
17	¿Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas?					
18	¿Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos?					
19	¿Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas?					
20	¿Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto?					
21	¿Cuándo existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen?					
22	¿Este grupo tiene una cultura “fuerte”?					
23	¿Nos resulta fácil lograr el consenso, aún en temas difíciles?					
24	¿A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave?					
25	¿Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas?					

26	¿Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible?					
27	¿Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común?					
28	¿Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización?					
29	¿Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización?					
30	¿Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos?					
31	¿La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar?					
32	¿Respondemos bien a los cambios del entorno?					
33	¿Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas?					
34	¿Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias?					
35	¿Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios?					
36	¿Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios?					
37	¿La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones?					
38	¿Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno?					
39	¿Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes?					
40	¿Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes?					
41	¿Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar?					
42	¿Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados?					
43	¿Muchas ideas “se pierden por el camino”?					
44	¿El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano?					
45	¿Nos aseguramos que “la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda”?					
46	¿Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo?					
47	¿Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones?					
48	¿Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo?					
49	¿Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro?					

50	¿La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara?					
51	¿Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir?					
52	¿Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas?					
53	¿La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar?					
54	¿Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados?					
55	¿Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo?					
56	¿Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro?					
57	¿Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo?					
58	¿El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo?					
59	¿Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros?					
60	¿Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo?					

Anexos 02: Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	METODOLOGIA
Cultura organizacional en la agencia Mibanco Caraz ,2020	¿Cuál es el nivel de Cultura organizacional en la agencia Mibanco Caraz ,2020?	El nivel de cultura organizacional en la agencia Mibanco, Caraz, 2020.	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar el nivel de cultura organizacional en la agencia Mibanco, Caraz,2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar el nivel de implicación en la agencia Mi Banco, Caraz,2020. ▪ Determinar el nivel de consistencia en la agencia Mi Banco, Caraz,2020. ▪ Reconocer el nivel de adaptabilidad en la agencia Mi Banco, Caraz,2020 ▪ Diagnosticar el nivel de la misión en la agencia Mi Banco, Caraz,2020 	<p>TIPO DE INVESTIGACION:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. TIPO: No experimental. 2. DISEÑO: Descriptivo, correlacional, transversal. <p>POBLACION-MUESTRA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. POBLACION: La población de estudio es de 24 colaboradores de la agencia Mibanco Caraz,2020. 2. MUESTRA: La muestra es de 24 colaboradores. <p>TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. TECNICAS: Encuestas 2. INSTRUMENTOS: Cuestionario.

ANEXOS 03: Base de datos de la prueba piloto

ALTERNATIVAS	Media	Desv. Desviación	N
PREGUNTA 1	3.90	1.101	10
PREGUNTA2	3.60	0.843	10
PREGUNTA3	4.10	0.568	10
PREGUNTA4	4.10	0.738	10
PREGUNTA5	4.00	0.667	10
PREGUNTA6	4.00	1.155	10
PREGUNTA7	4.30	0.675	10
PREGUNTA8	3.90	0.568	10
PREGUNTA9	3.80	0.919	10
PREGUNTA10	3.50	0.972	10
PREGUNTA11	4.00	0.816	10
PREGUNTA12	3.90	0.876	10
PREGUNTA13	4.00	0.816	10
PREGUNTA14	3.80	0.789	10
PREGUNTA15	2.90	1.197	10
PREGUNTA16	3.20	1.135	10
PREGUNTA17	3.50	0.850	10
PREGUNTA18	4.20	0.632	10
PREGUNTA19	4.00	0.943	10
PREGUNTA20	4.00	1.247	10

PREGUNTA21	4.20	0.632	10
PREGUNTA22	3.80	1.549	10
PREGUNTA23	3.70	1.337	10
PREGUNTA24	3.20	1.317	10
PREGUNTA25	4.20	1.229	10
PREGUNTA26	3.90	1.101	10
PREGUNTA27	3.60	1.075	10
PREGUNTA28	3.70	1.160	10
PREGUNTA29	3.80	1.033	10
PREGUNTA30	3.50	0.972	10
PREGUNTA31	4.00	0.943	10
PREGUNTA32	4.30	0.483	10
PREGUNTA33	4.40	0.516	10
PREGUNTA34	3.50	1.179	10
PREGUNTA35	3.70	1.337	10
PREGUNTA36	3.40	0.966	10
PREGUNTA37	4.20	0.632	10
PREGUNTA38	4.00	0.943	10
PREGUNTA39	3.30	1.636	10
PREGUNTA40	3.90	0.876	10
PREGUNTA41	3.90	1.101	10
PREGUNTA42	3.60	1.075	10
PREGUNTA43	3.20	1.135	10
PREGUNTA44	3.90	0.994	10

PREGUNTA45	3.80	1.033	10
PREGUNTA46	4.40	0.516	10
PREGUNTA47	4.40	0.699	10
PREGUNTA48	4.00	1.247	10
PREGUNTA49	4.10	1.197	10
PREGUNTA50	3.80	0.919	10
PREGUNTA51	3.70	1.494	10
PREGUNTA52	4.00	0.943	10
PREGUNTA53	4.10	1.287	10
PREGUNTA54	4.10	0.876	10
PREGUNTA55	3.70	1.337	10
PREGUNTA56	3.90	0.876	10
PREGUNTA57	3.90	1.370	10
PREGUNTA58	3.90	1.197	10
PREGUNTA59	3.90	1.370	10
PREGUNTA60	3.90	1.101	10

ANEXOS 04: Análisis de Confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.959	60

ANEXOS 05: Juicio de expertos

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO que hace parte de la investigación titulada:

“CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA AGENCIA MIBANCO DE CARAZ, 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 como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: **PABLO ARNULFO SANTOS DIAZ**

FORMACIÓN ACADÉMICA: **LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: **MARKETING / CULTURA ORGANIZACIONAL / ADMINISTRACION GENERAL**

TIEMPO: **32 AÑOS** CARGO ACTUAL: **DOCENTE**

INSTITUCIÓN: **UNIVERCIDAD SAN PEDRO**

Objetivo de la investigación: **DETERMINAR EL NIVEL DE CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA AGENCIA MIBANCO, CARAZ, 2020.**

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

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<p>SUFICIENCIA</p> <p>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel. 	<p>-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.</p> <p>-Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.</p> <p>-Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.</p> <p>-Los ítems son suficientes.</p>
<p>CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel 	<p>-El ítem no es claro</p> <p>-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.</p> <p>-Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</p> <p>-El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</p>
<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel 	<p>-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</p> <p>-El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</p>
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel 	<p>-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</p> <p>-El ítem es relativamente importante.</p>

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TITULO DE LA TESIS: CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA AGENCIA
MIBANCO DE CARAZ, 2020

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
	¿La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo?	4	4	4	4	
	¿Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información?	4	4	4	4	
	¿La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita?	4	4	4	4	
	¿Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo?	4	4	4	4	

Implicación	¿Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización?	4	4	4	4	
	¿Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo?	4	4	4	4	
	¿Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección?	4	4	4	4	
	¿Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización?	4	4	4	4	
	¿El trabajo se organiza de modo cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización?	4	4	4	4	
	¿La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas?	4	4	4	4	

	¿Las capacidades del “banquillo” (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente?	4	4	4	4	
	¿Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros?	4	4	4	4	
	¿La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva?	4	4	4	4	
	¿A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo?	4	4	4	4	
	¿Los líderes y directores practican lo que pregonan?	4	4	4	4	
	¿Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas?	4	4	4	4	

Consistencia	¿Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos?	4	4	4	4	
	¿Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas?	4	4	4	4	
	¿Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto?	4	4	4	4	
	¿Cuándo existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen?	4	4	4	4	
	¿Este grupo tiene una cultura "fuerte"?	4	4	4	4	
	¿Nos resulta fácil lograr el consenso, aún en temas difíciles?	4	4	4	4	

¿A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave?	4	4	4	4	
¿Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas?	4	4	4	4	
¿Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible?	4	4	4	4	
¿Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común?	4	4	4	4	
¿Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización?	4	4	4	4	
¿Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización?	4	4	4	4	
¿Existe una buena alineación de objetivos	4	4	4	4	

	entre los diferentes niveles jerárquicos?					
	¿La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar?	4	4	4	4	
	¿Respondemos bien a los cambios del entorno?	4	4	4	4	
	¿Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas?	4	4	4	4	
	¿Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias?	4	4	4	4	
	¿Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios?	4	4	4	4	
	¿Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios?	4	4	4	4	

Adaptabilidad	¿La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones?	4	4	4	4	
	¿Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno?	4	4	4	4	
	¿Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes?					
	¿Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes?	4	4	4	4	
	¿Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar?	4	4	4	4	
	¿Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados?	4	4	4	4	
	¿Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados?	4	4	4	4	

	¿Muchas ideas “se pierden por el camino?”	4	4	4	4	
	¿El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano?	4	4	4	4	
	¿Nos aseguramos que “la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda?”	4	4	4	4	
	¿Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo?	4	4	4	4	
	¿Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones?	4	4	4	4	
	¿Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo?	4	4	4	4	
	¿Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro?	4	4	4	4	

Misión	¿La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara?	4	4	4	4	
	¿Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir?	4	4	4	4	
	¿Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas?	4	4	4	4	
	¿La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar?	4	4	4	4	
	¿Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados?	4	4	4	4	
	¿Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo?	4	4	4	4	
	¿Tenemos una visión compartida de cómo será	4	4	4	4	

	esta organización en el futuro?					
	¿Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo?	4	4	4	4	
	¿El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo?	4	4	4	4	
	¿Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros?	4	4	4	4	
	¿Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo?	4	4	4	4	

ASPECTOS 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 constructor y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Msc. Lic. Adm. Pablo Arnulfo Santos Díaz		Fecha: 22 - 10 - 2020	
Firma: 	Teléfono: cel. 943643426	Email: pablito_ 165333@hotmail.com	

UNIVERCIDA SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION
PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento:

CUESTIONARIO que hace parte de la investigación titulada:

“CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA AGENCIA MIBANCO DE CARAZ, 2020”

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

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: **SANTOS MIGUEL ESQUIVEL INFANTES**

FORMACION ACADEMICA: **LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: **GESTION HUMANA**

TIEMPO: **13 AÑOS** CARGO ACTUAL: **DOCENTE**

INSTITUCION: **UNIVERCIDAD SAN PEDRO**

Objetivo de la investigación: **DETERMINAR EL NIVEL DE CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA AGENCIA MIBANCO, CARAZ,2020.**

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

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

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA TESIS: CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA AGENCIA MIBANCO DE CARAZ, 2020.

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
	¿La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo?	4	4	4	4	
	¿Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información?	4	4	4	4	
	¿La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita?	4	4	4	4	
	¿Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo?	4	4	4	4	

Implicación	¿Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización?	4	4	4	4	
	¿Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo?	4	4	4	4	
	¿Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección?	4	4	4	4	
	¿Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización?	4	4	4	4	
	¿El trabajo se organiza de modo cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización?	4	4	4	4	
	¿La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas?	4	4	4	4	

	¿Las capacidades del “banquillo” (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente?	4	4	4	4	
	¿Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros?	4	4	4	4	
	¿La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva?	4	4	4	4	
	¿A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo?	4	4	4	4	
	¿Los líderes y directores practican lo que pregonan?	4	4	4	4	
	¿Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas?	4	4	4	4	

Consistencia	¿Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos?	4	4	4	4	
	¿Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas?	4	4	4	4	
	¿Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto?	4	4	4	4	
	¿Cuándo existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen?	4	4	4	4	
	¿Este grupo tiene una cultura “fuerte”?	4	4	4	4	
	¿Nos resulta fácil lograr el consenso, aún en temas difíciles?	4	4	4	4	

¿A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave?	4	4	4	4	
¿Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas?	4	4	4	4	
¿Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible?	4	4	4	4	
¿Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común?	4	4	4	4	
¿Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización?	4	4	4	4	
¿Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización?	4	4	4	4	
¿Existe una buena alineación de objetivos	4	4	4	4	

	entre los diferentes niveles jerárquicos?					
	¿La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar?	4	4	4	4	
	¿Respondemos bien a los cambios del entorno?	4	4	4	4	
	¿Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas?	4	4	4	4	
	¿Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias?	4	4	4	4	
	¿Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios?	4	4	4	4	
	¿Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios?	4	4	4	4	

Adaptabilidad	¿La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones?	4	4	4	4	
	¿Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno?	4	4	4	4	
	¿Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes?					
	¿Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes?	4	4	4	4	
	¿Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar?	4	4	4	4	
	¿Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados?	4	4	4	4	
	¿Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados?	4	4	4	4	

	¿Muchas ideas “se pierden por el camino?”	4	4	4	4	
	¿El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano?	4	4	4	4	
	¿Nos aseguramos que “la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda?”	4	4	4	4	
	¿Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo?	4	4	4	4	
	¿Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones?	4	4	4	4	
	¿Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo?	4	4	4	4	
	¿Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro?	4	4	4	4	

Misión	¿La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara?	4	4	4	4	
	¿Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir?	4	4	4	4	
	¿Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas?	4	4	4	4	
	¿La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar?	4	4	4	4	
	¿Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados?	4	4	4	4	
	¿Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo?	4	4	4	4	
	¿Tenemos una visión compartida de cómo será	4	4	4	4	

	esta organización en el futuro?					
	¿Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo?	4	4	4	4	
	¿El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo?	4	4	4	4	
	¿Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros?	4	4	4	4	
	¿Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo?	4	4	4	4	

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	✓		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		✓	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI / NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI / NO
Validado por: <i>Mg. Santos Miguel Escquivel Infantes</i>		Fecha: <i>21-10-2020</i>	
Firma: 	Teléfono: <i>995-606369</i>	Email: <i>santosesquivel@hotmail.com</i>	

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento:
CUESTIONARIO que hace parte de la investigación titulada:

“CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA AGENCIA MIBANCO DE CARAZ, 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 como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: LUIS ALBERTO VIGO BARDALES

FORMACIÓN ACADÉMICA: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: MARKETING / CULTURA ORGANIZACIONAL / ADMINISTRACION GENERAL

TIEMPO: 7 AÑOS CARGO ACTUAL: SECRETARIO ACADEMICO DE CIENCIAS ACADEMICAS

INSTITUCIÓN: UNIVERCIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación: **DETERMINAR EL NIVEL DE CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA AGENCIA MIBANCO, CARAZ, 2020.**

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

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

MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTOS

TITULO DE LA TESIS: CULTURA ORGANIZAIONAL EN LA AGENCIA MIBANCO DE CARAZ, 2020

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
	¿La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo?	4	4	4	4	
	¿Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información?	4	4	4	4	
	¿La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita?	4	4	4	4	
	¿Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo?	4	4	4	4	

Implicación	¿Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización?	4	4	4	4	
	¿Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo?	4	4	4	4	
	¿Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección?	4	4	4	4	
	¿Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización?	4	4	4	4	
	¿El trabajo se organiza de modo cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización?	4	4	4	4	
	¿La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas?	4	4	4	4	

	¿Las capacidades del “banquillo” (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente?	4	4	4	4	
	¿Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros?	4	4	4	4	
	¿La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva?	4	4	4	4	
	¿A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo?	4	4	4	4	
	¿Los líderes y directores practican lo que pregonan?	4	4	4	4	
	¿Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas?	4	4	4	4	

Consistencia	¿Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos?	4	4	4	4	
	¿Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas?	4	4	4	4	
	¿Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto?	4	4	4	4	
	¿Cuándo existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen?	4	4	4	4	
	¿Este grupo tiene una cultura “fuerte”?	4	4	4	4	
	¿Nos resulta fácil lograr el consenso, aún en temas difíciles?	4	4	4	4	

¿A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave?	4	4	4	4	
¿Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas?	4	4	4	4	
¿Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible?	4	4	4	4	
¿Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común?	4	4	4	4	
¿Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización?	4	4	4	4	
¿Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización?	4	4	4	4	
¿Existe una buena alineación de objetivos	4	4	4	4	

	entre los diferentes niveles jerárquicos?					
	¿La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar?	4	4	4	4	
	¿Respondemos bien a los cambios del entorno?	4	4	4	4	
	¿Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas?	4	4	4	4	
	¿Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias?	4	4	4	4	
	¿Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios?	4	4	4	4	
	¿Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios?	4	4	4	4	

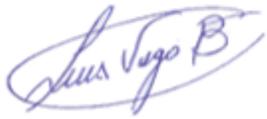
Adaptabilidad	¿La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones?	4	4	4	4	
	¿Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno?	4	4	4	4	
	¿Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes?					
	¿Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes?	4	4	4	4	
	¿Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar?	4	4	4	4	
	¿Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados?	4	4	4	4	
	¿Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados?	4	4	4	4	

	¿Muchas ideas “se pierden por el camino?”	4	4	4	4	
	¿El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano?	4	4	4	4	
	¿Nos aseguramos que “la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda?”	4	4	4	4	
	¿Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo?	4	4	4	4	
	¿Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones?	4	4	4	4	
	¿Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo?	4	4	4	4	
	¿Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro?	4	4	4	4	

Misión	¿La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara?	4	4	4	4	
	¿Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir?	4	4	4	4	
	¿Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas?	4	4	4	4	
	¿La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar?	4	4	4	4	
	¿Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados?	4	4	4	4	
	¿Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo?	4	4	4	4	
	¿Tenemos una visión compartida de cómo será	4	4	4	4	

	esta organización en el futuro?					
	¿Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo?	4	4	4	4	
	¿El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo?	4	4	4	4	
	¿Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros?	4	4	4	4	
	¿Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo?	4	4	4	4	

ASPECTOS 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 constructor y no fue evaluada.		x	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: LUIS ALBERTO VIGO BARDALES			Fecha: 22 DE OCTUBRE DEL 2020.
Firma: 	Teléfono: 998396668	Email: luis_vigob@yahoo.es	