

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO
FRANKLIN ROOSEVELT**

N° 078-2019-SUNEDU/CD



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

TESIS

“LA RELACIÓN DE LA CULTURA DE TRABAJO POSITIVO CON EL DESARROLLO
ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA
SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE HUANCAYO - 2020”

PRESENTADO POR:

BACH. ARROYO LLANA AMANDA DARIA
BACH. ROMO GUERRERO DANIELA NORKA

HUANCAYO – PERÚ

2020

ASESOR:

Mg. MILTON CESAR ROJAS CHAGUA

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedicamos a nuestros padres:
por su constante apoyo a lo largo de nuestra vida.,
A nuestros hermanos, y amigos: por sus consejos,
paciencia y toda la ayuda que nos brindaron para
concluir nuestros estudios.

AGRADECIMIENTO:

Agradecemos a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, por su valiosa colaboración para la culminación de la investigación que ponemos a consideración de ellos y a la Facultad de Ciencias Empresariales.

RESUMEN

La Sociedad de Beneficencia de Huancayo es un organismo con personería jurídica de derecho público interno, cuyo funcionamiento se encuentra normado por el Decreto Legislativo N° 356 – Ley de Beneficencias y Juntas de Participación Social, Ley N° 26918 Ley de Creación del Sistema Nacional para la Población en Riesgo – SPR, que determina que las Sociedades de Beneficencias forman parte del Sistema. Esta Ley entró en vigencia en el mes de agosto de 1998.

El desarrollo del presente trabajo de investigación se deriva del problema central, La falta de compromiso y excesiva seguridad por la permanencia obtenida en sus puestos, hace que ellos pierdan interés por demostrar eficiencia y calidad en sus trabajos, continuos conflictos, mostrando falta de compañerismo y solidaridad. Planteando como objetivo general: Describir como se relaciona la cultura de trabajo positiva con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo.

La presente investigación se encuentra en el nivel correlacional y es de tipo no experimental, el método que se utilizó es el Analítico – Sintético e Inductivo – Deductivo; para la recolección de los datos se empleó la Técnica de la Encuesta con el Cuestionario; el cual fue aplicado a toda la población, se concluye que: La cultura de trabajo positiva se relaciona con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de manera significativa y tiene una relación directa positiva moderada, es decir a mayor nivel de la cultura de trabajo positiva mejora el desarrollo organizacional Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95%

PALABRAS CLAVE: cultura de trabajo positiva, desarrollo organizacional.

ABSTRAC

The Huancayo Charitable Society is an organism with legal status of internal public law, whose operation is regulated by Legislative Decree No. 356 - Law on Charities and Boards of Social Participation, Law No. 26918, Law for the Creation of the National System for Population at Risk - SPR, which determines that the Charities are part of the System. This Law entered into force in August 1998.

The development of this research work derives from the central problem, the lack of commitment and excessive security due to the permanence obtained in their positions, makes them lose interest in demonstrating efficiency and quality in their work, continuous conflicts, showing a lack of companionship and solidarity. Posing as a general objective: Describe how the positive work culture is related to the organizational development of administrative workers of the Huancayo Charitable Society.

This research is at the correlational level and is non-experimental, the method used is Analytical - Synthetic and Inductive - Deductive; For data collection, the Survey Technique with the Questionnaire was used; which was applied to the entire population, it is concluded that: The positive work culture is related to the organizational development of the administrative workers of the Huancayo Charity Society, in a significant way and has a moderate positive direct relationship, that is, to higher level of positive work culture improves organizational development With a significance level of 0.05 and a confidence level of 95%

KEY WORDS: positive work culture, organizational development.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo titulado “LA RELACIÓN DE LA CULTURA DE TRABAJO POSITIVO CON EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE HUANCAYO - 2020” se presenta la tesis para optar el título de licenciada en Administración y Negocios Internacionales. Hemos descrito cuál es la fuerza de relación entre estas variables y presentar recomendaciones a la Sociedad de Beneficencia de Huancayo (SBH).

Toda organización asume una cultura de trabajo para su desarrollo y ser reconocido por la sociedad, e indirectamente mejora las relaciones internas porque se cuenta con trabajadores identificados con la organización, demostrando cada día el proceso de mejora y trabajo en equipo.

Muchas veces nos guiamos solamente a medir el desempeño de los trabajadores o su productividad, y solo nos estamos fijando un punto de evaluación, la evaluación personal, pero muy pocas veces hemos realizado la evaluación midiendo el nivel cultural y como afecta esto a la identificación del trabajador con la organización.

La presente investigación se divide en cuatro capítulos.

En el Capítulo I se presenta el fundamento, así como el planteamiento del problema de nuestra investigación, proponemos los objetivos, en el Capítulo II Se realizó una revisión de los antecedentes similares de investigación y revisión del marco teórico, en el Capítulo III se detalla la metodología de la investigación y en el Capítulo IV se muestra el análisis de datos y la prueba de hipótesis, llegando a plantear las conclusiones y recomendaciones. Finalmente se presenta la Bibliografía y los Anexos.

Las autoras.

INDICE	
ASESOR:	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO:	4
INTRODUCCIÓN	7
INDICE	8
CAPITULO I	14
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	14
1.1 Fundamentación del problema	14
1.2 Formulación del problema	16
1.3 Objetivos de la investigación	16
1.4 Justificación del proyecto	17
1.5 Importancia del proyecto	18
1.6 Alcances de la investigación	18
1.7 Delimitación de la investigación	18
1.8 Limitaciones de la investigación	18
CAPITULO II	19
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	19
2.1 Antecedentes del estudio	19
2.2 Bases teóricas	26
2.3 Marco conceptual:	42
CAPITULO III	47
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	47
3.1 Método de Investigación	47
3.2 Tipo de investigación	48
3.3 Nivel de Investigación	49
3.4 Diseño de investigación	49
3.5 Población y muestra	49
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
3.7 Procedimiento de recolección de datos	51
3.8 Técnicas de procesamiento y análisis de los datos	51
3.9 Descripción del proceso de la prueba de hipótesis	51
3.10 Planteamiento de la hipótesis de investigación	51
3.11 Identificación y Clasificación de las Variables	52
3.12 Confiabilidad y validez del instrumento	53
CAPITULO IV	56

ANALISIS DE DATOS Y CONTRASTACION DE HIPOTESIS	56
4.1 Análisis de datos	56
4.1.1 Desarrollo organizacional.....	57
4.1.2 Cultura de trabajo positivo	78
4.2 Contratación de Hipótesis	93
4.2.1 Contratación de Hipótesis General:	93
4.3 Discusión	105
CONCLUSIONES	106
RECOMENDACIONES	107
BIBLIOGRAFÍA	108
ANEXOS	110
Anexo 1. Matriz de Consistencia	110
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	112
Anexo 3: Validez de contenido para la variable: Cultura de Trabajo Positivo según la opinión de Expertos.....	115
Anexo 4 Matriz Tripartita.....	118

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Las etapas del Desarrollo de una organización	29
Figura 2 Principales metas del cambio organizacional.....	29
Figura 3 Modelo Helo de Organizaciones positivas	35
Figura 4 Tipos de investigación	49
Figura 5 Genero.....	56
Figura 6 Tiene presente los objetivos de la institución cuando toma decisiones.	57
Figura 7 Cuando se propone a realizar una actividad, toma en cuenta sus limitaciones para tener éxito.	58
Figura 8 Cuando una actividad no sale bien, busca los errores en usted más que en los demás.....	59
Figura 9 Se compromete con un trabajo en equipo eficiente en bien de la Institución.	60
Figura 10 Se respetan las decisiones tomadas en el equipo de trabajo.....	61
Figura 11 El cambio es visto como una oportunidad de mejora, mas no como peligro.	62
Figura 12 Asiste a eventos de actualización y/o capacitación para mejorar su desempeño laboral.	63
Figura 13 Expresa directamente lo que piensa a sus colegas y superiores.....	64
Figura 14 Cuando participa en reuniones de trabajo no le cuesta nada expresar sus ideas y opiniones.	65
Figura 15 La Institución promueve el intercambio de información o conocimiento entre los miembros	66
Figura 16 Los integrantes de la Institución aprenden mediante el intercambio de experiencias con otros profesionales.....	67
Figura 17 Las críticas en su desempeño las asume como consejo para mejorar	68
Figura 18 La institución permite aprender y practicar experiencias exitosas de otras instituciones.	69
Figura 19 Se busca solución a los problemas tan pronto estos aparecen.	70
Figura 20 En las reuniones de trabajo, se busca encontrar el origen de los problemas.....	71
Figura 21 Cuando se le asigna una tarea, le brindan las herramientas necesarias para realizarla	72
Figura 22 Las soluciones que se dan a los problemas son acertadas, es decir, no son salidas momentáneas	73
Figura 23 Usted conoce la visión de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo.....	74
Figura 24 Usted conoce la misión de la institución.....	75
Figura 25 Usted conoce los valores institucionales.....	76
Figura 26 En la Institución practican los valores institucionales	77
Figura 27 Escuchas atentamente los problemas de tus compañeros de trabajo.....	78
Figura 28 Haces algo que te beneficia, sabiendo que perjudica a un compañero de trabajo.....	79
Figura 29 Te metes en problemas por ayudar a otra persona	80
Figura 30 Te cuesta decir la verdad, para no hacer daño a otra persona	81
Figura 31 La institución reconoce tus logros	82
Figura 32 Tienes claro lo que la institución espera de ti	83
Figura 33 Tus opiniones son consideras en tu área de trabajo	84
Figura 34 Tus logros hacen que tengas mejores oportunidades en la Institución	85
Figura 35 La Institución genera reuniones buscando solucionar problemas	86
Figura 36 Existen formas de llevar a cabo las mejores propuestas de mejora.	87
Figura 37 En la institución existen reuniones que buscan obtener ideas creativas	88
Figura 38 Su jefe reconoce su esfuerzo.....	89
Figura 39 Estas comprometido con tu trabajo.....	90
Figura 40 Tienes la oportunidad de hace mejor tu trabajo cada día	91
Figura 41 La misión de la SBH hace que usted se sienta importante.....	92

Figura 42 Dispersión entre las variables Cultura de Trabajo Positivo con el Desarrollo Organizacional.

..... 94

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Valoración de fiabilidad	53
Tabla 2 Confiabilidad según el Alfa de Cronbach – Cuestionario Cultura de trabajo positiva.....	53
Tabla 3 Confiabilidad según el Alfa de Cronbach – Cuestionario Desarrollo organizacional.....	54
Tabla 4 Resumen de calificación de los expertos.....	54
Tabla 5 Estadístico de prueba de validez W de Kendall	55
Tabla 6 Genero	56
Tabla 7 Tiene presente los objetivos de la institución cuando toma decisiones.....	57
Tabla 8 Cuando se propone a realizar una actividad, toma en cuenta sus limitaciones para tener éxito.	58
Tabla 9 Cuando una actividad no sale bien, busca los errores en usted más que en los demás.	59
Tabla 10 Se compromete con un trabajo en equipo eficiente en bien de la Institución.	60
Tabla 11 Se respetan las decisiones tomadas en el equipo de trabajo	61
Tabla 12 El cambio es visto como una oportunidad de mejora, mas no como peligro.	62
Tabla 13 Asiste a eventos de actualización y/o capacitación para mejorar su desempeño laboral.	63
Tabla 14 Expresa directamente lo que piensa a sus colegas y superiores.	64
Tabla 15 Cuando participa en reuniones de trabajo no le cuesta nada expresar sus ideas y opiniones.	65
Tabla 16 La Institución promueve el intercambio de información o conocimiento entre los miembros	66
Tabla 17 Los integrantes de la Institución aprenden mediante el intercambio de experiencias con otros profesionales.....	67
Tabla 18 Las críticas en su desempeño las asume como consejo para mejorar	68
Tabla 19 La institución permite aprender y practicar experiencias exitosas de otras instituciones.	69
Tabla 20 Se busca solución a los problemas tan pronto estos aparecen.....	70
Tabla 21 En las reuniones de trabajo, se busca encontrar el origen de los problemas	71
Tabla 22 Cuando se le asigna una tarea, le brindan las herramientas necesarias para realizarla	72
Tabla 23 Las soluciones que se dan a los problemas son acertadas, es decir, no son salidas momentáneas	73
Tabla 24 Usted conoce la visión de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo.....	74
Tabla 25 Usted conoce la misión de la institución.....	75
Tabla 26 Usted conoce los valores institucionales	76
Tabla 27 En la Institución practican los valores institucionales.....	77
Tabla 28 Escuchas atentamente los problemas de tus compañeros de trabajo	78
Tabla 29 Haces algo que te beneficia, sabiendo que perjudica a un compañero de trabajo	79
Tabla 30 Te metes en problemas por ayudar a otra persona	80
Tabla 31 Te cuesta decir la verdad, para no hacer daño a otra persona	81
Tabla 32 La institución reconoce tus logros.....	82
Tabla 33 Tienes claro lo que la institución espera de ti	83
Tabla 34 Tus opiniones son consideradas en tu área de trabajo.....	84
Tabla 35 Tus logros hacen que tengas mejores oportunidades en la Institución.....	85
Tabla 36 La Institución genera reuniones buscando solucionar problemas	86
Tabla 37 Existen formas de llevar a cabo las mejores propuestas de mejora.....	87
Tabla 38 En la institución existen reuniones que buscan obtener ideas creativas.....	88
Tabla 39 Su jefe reconoce su esfuerzo	89
Tabla 40 Estas comprometido con tu trabajo	90
Tabla 41 Tienes la oportunidad de hacer mejor tu trabajo cada día	91
Tabla 42 La misión de la SBH hace que usted se sienta importante	92
Tabla 43 Interpretación del coeficiente de Rho de Spearman.....	93

Tabla 44 Contrastación de la hipótesis general	95
Tabla 45 Contrastación de la hipótesis específica 1.....	97
Tabla 46 Contrastación de la hipótesis específica 2.....	99
Tabla 47 Contrastación de la hipótesis específica 3.....	101
Tabla 48 Contrastación de la hipótesis específica 4.....	103

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Fundamentación del problema

1.1.1 Fundamentación empírica

La Sociedad de Beneficencia de Huancayo es un organismo con personería jurídica de derecho público interno, cuyo funcionamiento se encuentra normado por el Decreto Legislativo N° 356 – Ley de Beneficencias y Juntas de Participación Social, Ley N° 26918 Ley de Creación del Sistema Nacional para la Población en Riesgo – SPR, Por este motivo es necesario mejorar el desarrollo organizacional porque se conoce que el talento humano es importante para el desarrollo de una organización eficiente, a lo cual se ha observado que al depender administrativamente de la Municipalidad Provincial de Huancayo existe mucha rotación de personal por lo cual hay mucho personal nuevo que ingresa a la SBH, algunos no se sienten satisfechos, cansados, disconformes con su trabajo, es por ello que deseamos implementar un programa de cultura de trabajo positiva. Por que tienen que atender a personas en estado de abandono en muchos casos de bajos recursos, entre otros y es necesario potenciar a los trabajadores y se logre un compromiso con la institución.

La falta de compromiso y excesiva seguridad por la permanencia obtenida en sus puestos, hace que ellos pierdan interés por demostrar eficiencia y

calidad en sus trabajos, continuos conflictos, mostrando falta de compañerismo y solidaridad.

1.1.2 Fundamentación científica

Las organizaciones en el mundo están cambiando, ahora se demanda una mayor capacidad tanto intelectual como emocional de los líderes, ya que las habilidades emocionales cobran una importancia crucial, y que las organizaciones viven a menudo un clima de tensión. Este ambiente se propicia por el comportamiento negativo adoptado por algunos líderes, trayendo como consecuencia el desaliento de los trabajadores; disminución de la productividad, creatividad, talento, capacidad de respuesta y motivación de los trabajadores. Este comportamiento señala una falta de conocimiento del manejo de las emociones de sí mismos y de los demás.

Según Robbins, podemos definir el estrés como: una condición dinámica donde el individuo se enfrenta a una oportunidad, una limitación o una demanda relacionada con sus deseos y cuyo resultado percibe como algo incierto e importante a la vez.

“La productividad de las personas se encuentra en estrecha relación no solo con su estado físico y mental sino también con su estado anímico, y, por ende, influye de manera interactiva en la salud de la organización” - expone Idalberto Chiavenatto.

Autores como Meyer y Allen proponen dividir el compromiso organización en tres componentes:

- Compromiso afectivo. Hace referencia a los vínculos emocionales que los empleados crean con la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso están orgullosos de pertenecer ala organización.
- Compromiso de continuación. Se refiere a los lazos establecidos resultantes del apego de carácter material. El empleado está vinculado con la empresa porque ha invertido tiempo, esfuerzo, e incluso, dinero en la organización y dejarla sería perderlo todo.

- Compromiso normativo. Esta última dimensión del compromiso organizacional tiene que ver con el sentimiento individual de obligación de permanecer en la empresa. Es algo propio del empleado, con origen en los valores inculcados desde la infancia o incluso en las primeras experiencias laborales.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo se relaciona la cultura de trabajo positiva con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cómo se relaciona las relaciones sociales con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo?
- ¿Cómo se relaciona la empatía con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo?
- ¿Cómo se relaciona la amabilidad con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo?
- ¿Cómo se relaciona habla las cosas con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Describir como se relaciona la cultura de trabajo positiva con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Describir como se relaciona las relaciones sociales con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo.
- Describir cómo se relaciona la empatía con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo.
- Describir cómo se relaciona la amabilidad con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo.
- Describir cómo se relaciona habla las cosas con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo.

1.4 Justificación del proyecto

Esta investigación demostrará la validez que tiene la cultura de trabajo positiva en el desarrollo organizacional, debido a que toda organización necesita brindar cada día una mejor calidad de servicio. Para ello se necesita contar con trabajadores motivados, especialmente en este tipo de trabajos donde lo importante es hacer sentir bien a las personas vulnerable y de escasos recursos económicos.

Una cultura de trabajo estresante genera problemas de salud, principalmente enfermedades del corazón. Un estudio realizado por Anna Nyberg en el Instituto Karolinska de Suecia, ha demostrado que las personas que cuentan con puestos más bajos dentro de una empresa son mayores sus posibilidades de padecer enfermedades cardiovasculares e incluso la muerte por ataques cardíacos.

La investigación contribuirá en conocer la relación de la cultura de trabajo positivo con el desarrollo organizacional

1.5 Importancia del proyecto

La importancia de esta investigación radica en que el dominio del desarrollo organizacional con la gestión del talento humano dentro de las organizaciones es fundamental para el éxito de las mismas, ya que no solo basta tener una planeación adecuada, control y procedimiento de organización porque no sobrevivirá por falta de un líder apropiado que tenga habilidades que le permitan enfrentar las diversas dificultades laborales. Estas habilidades están ligadas a la aptitud emocional que permite el mejor desempeño de todos, ahorra tiempo, alivia asperezas, motiva e inclina al trabajo con entrega; en general existe un ambiente de trabajo satisfactorio que impulsa a dar lo mejor de cada uno para el desenvolvimiento de la organización.

1.6 Alcances de la investigación

La investigación tiene un alcance a los hechos que ocurrieron en el año 2020 en solamente se tomó en cuenta al personal administrativo de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo.

1.7 Delimitación de la investigación

Delimitación Espacial.

La investigación se realizó en sociedad de Beneficencia de Huancayo, solamente con los trabajadores administrativos

Delimitación Temporal.

La presente investigación se desarrolló entre los meses de junio a julio del año 2020.

Delimitación Cuantitativa.

El estudio está delimitado al personal administrativo de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo.

1.8 Limitaciones de la investigación

La presente investigación estuvo limitada a la información y participación de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes del estudio

A. Nivel Internacional

Vasquez, J y Vasquez, A (2016) en la tesis plantea el objetivo de: Analizar la incidencia del desarrollo organizacional en el servicio al cliente de la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vázquez de la ciudad de Guayaquil. Del desarrollo de la investigación concluye lo siguiente: Habiéndose realizado una amplia revisión bibliográfica y documental sobre las variables desarrollo organizacional y servicio al cliente se consiguió una aproximación a las pertinentes definiciones conceptuales y operacionales sobre los referentes teóricos del desarrollo organizacional y el servicio al cliente con la que se pudo describir y caracterizar los componentes de ambas variables para la comprensión de la situación problema.

Así también a partir del uso de los métodos empleados en esta investigación se identificaron las dimensiones e indicadores más importantes que caracterizan a la variable desarrollo organizacional y servicio al cliente como objetivos específicos para el desarrollo del proyecto. En este sentido el resultado permitió la construcción del cuestionario utilizado para el levantamiento de información de colaboradores y clientes

de la empresa.

La encuesta aplicada permitió realizar un diagnóstico organizacional presuntivo de la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de Guayaquil, este diagnóstico identificó las debilidades en la organización por la ausencia de factores asociados al desarrollo organizacional. De esta manera es necesario realizar una intervención para realizar cambios planificados que estén orientados al mejoramiento de la gestión empresarial para contribuir a la calidad del servicio al cliente. Finalmente se demostró que la carencia de elementos que caracterizan al desarrollo organizacional incide desfavorablemente a la calidad del servicio al cliente de la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de Guayaquil.

Tapia, K (2018) plantea como objetivo general Determinar cómo aporta el desarrollo organizacional de la empresa ESUM de la ciudad de Riobamba en el servicio al cliente, período 2016-2017. Llegando a las siguientes conclusiones: Se pudo Evidenciar que no está bien definida la departamentalización por tal motivo provoca que los trabajadores no cumplan sus funciones de una forma eficiente y ordenada, lo cual ocasiona retrasó en los trabajos y entregas.

Además, se pudo identificar que el desarrollo organizacional dentro de la empresa ESUM, no es la apropiada ya que mediante la encuesta a los trabajadores mencionaron que no conocen el estado del proceso organizacional, razón por la cual el servicio que dan a los clientes no es el más apropiado.

Se propuso un modelo de desarrollo organizacional al personal para mejorar su participación en el servicio al cliente, la cual permitirá tener un mejor servicio garantizado y a tiempo.

B. Nivel Nacional

De la Torre L, Afán, K (2017) plantea como objetivo general: Analizar la relación que tiene la Cultura Organizacional con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú. Llegando a las conclusiones: (a) La Cultura Organizacional se relaciona directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú y que al mejorar la Cultura Organizacional se verán cambios positivos en el Desempeño Laboral de los trabajadores. (b) Los Valores de la Cultura Organizacional se relacionan directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú, con lo cual al fortalecer los Valores institucionales se verán cambios positivos en el Desempeño Laboral de los trabajadores. (c) Las Creencias de la Cultura Organizacional se relacionan directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú, con lo cual al mejorar la Imagen institucional se verán cambios positivos en el Desempeño Laboral de los trabajadores. (d) El Clima Laboral de la Cultura Organizacional se relaciona directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú, con lo cual al mejorar el Clima Laboral se evidenciarán cambios favorables en el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores. (e) Las Normas institucionales de la Cultura Organizacional se relacionan directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú, con lo cual el establecimiento de Normas institucionales que sean claras y orientadas a la mejora de trabajo en equipo producirán cambios favorables en el Desempeño Laboral de los trabajadores. (f) Los Símbolos institucionales de la Cultura Organizacional se relacionan directamente con el Desempeño Laboral de los

trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú, con lo cual las mejoras de la asociación de los símbolos institucionales provocaran mejoras en el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores. (g) La Filosofía institucional de la Cultura Organizacional se relacionan directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú, con lo cual el establecimiento de una Filosofía de trabajo que esté acorde a los objetivos y lineamientos de la empresa ayudaran a mejorar el Desempeño Laboral de los trabajadores

Castillo R. (2017) plantea el siguiente objetivo general: Determinar el grado de correlación entre el nivel de cultura organizacional y el nivel de compromiso laboral de los trabajadores de la Empresa Editorial Imprenta Unión. Y, llega a las siguientes conclusiones: (1) En relación al objetivo general, se encontró que existe correlación positiva baja entre el nivel de cultura organizacional y el nivel de compromiso laboral de los trabajadores de EIU ($r=,301, p=,006$), de tal modo no en la totalidad de los colaboradores la percepción sobre la cultura organizacional les genera el mismo compromiso laboral. (2). Respecto al primer objetivo específico, se concluye que existe correlación positiva baja entre el nivel de apreciación del ambiente físico y el nivel de compromiso afectivo de los trabajadores de EIU ($r=,299$ y $p=,007$), debido a que es necesario que se mejoren las condiciones físicas de trabajo en espacio, confort, programación de actividades y reconocimientos. Es decir que el compromiso afectivo se incrementa cuando los trabajadores tienen mejores condiciones físicas de labor, cuestión que se evidencia en la facilitación del trabajo diario. (3) En relación al segundo objetivo específico, existe correlación positiva media entre el nivel de apreciación del ambiente físico y el nivel de compromiso normativo de los trabajadores de EIU ($r=,339$ y $p=,002$), porque las condiciones físicas de trabajo deben

mejorar en espacio, confort, operatividad de máquinas, programación de actividades y reconocimientos. Es decir, que la percepción de retribución para seguir laborando se incrementa en aquellos trabajadores que sienten tener mejores condiciones de trabajo, que han invertido años de trabajo y/o tienen temor de perder beneficios no laborales, a pesar de las condiciones físicas. (4). En cuanto al tercer objetivo específico, existe correlación positivo baja entre el nivel de apreciación del ambiente físico y el nivel de compromiso continuo de los trabajadores de la empresa EIU ($r=,295$ y $p=,007$), debido a que son las compensaciones no laborales alrededor de la relación contractual las que contrarrestan la insatisfacción por las condiciones físicas de trabajo. Es decir, el compromiso continuo se incrementa en aquellos trabajadores que sienten que tienen mejores condiciones físicas en sus labores. (5). En relación al cuarto objetivo específico, existe correlación positivo baja entre el nivel interiorización de los valores organizacionales y el nivel de compromiso afectivo de los trabajadores de la empresa EIU ($r=,210$ y $p=,030$), debido a que algunos colaboradores perciben que la preocupación tiende más por el bienestar colectivo y no tanto por el bienestar individual, aun cuando se evidencia compromiso de los trabajadores con la misión de EIU.

Muñoz V. (2019) plantea como objetivo general: Determinar la relación entre cultura organizacional con la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de servicios de entretenimiento. Y, llega a las siguientes conclusiones: (1). Al identificar la cultura organizacional, se observa una predominancia de la identificación de la misión, seguido la adaptabilidad y consistencia. Y el involucramiento con menor predominancia (2). En relación a los niveles de satisfacción laboral, se evidenció que el 43% de los colaboradores presenta un nivel promedio de satisfacción en el trabajo. Y el 28% se ubica en la categoría de nivel bajo. (3). Existe correlación positiva y

significativa entre la cultura organizacional y satisfacción laboral. (4). Se observa que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión involucramiento con la satisfacción intrínseca, satisfacción con la supervisión, satisfacción con la calidad de su producción y satisfacción con la participación. (5). Se encontró que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión consistencia con los factores de satisfacción laboral. (6). Se evidenció en la dimensión adaptabilidad que existe una relación positiva y significativa con la satisfacción intrínseca, satisfacción con la supervisión, satisfacción con la calidad de su producción y satisfacción con la participación. (7). Con respecto la dimensión de identificación de la misión existe una relación positiva y significativa con los factores de satisfacción laboral.

C. Nivel Local

Lazo, K y Velasquez, M (2017) plantean en su tesis el objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo – 2017. Llegando a las siguientes conclusiones: (1) De la hipótesis general llegamos a la conclusión que existe suficiente evidencia muestral que nos permite afirmar a un nivel de significancia del 0,05 que si existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017, 0,539 s o r □ De acuerdo a Hernández et al (2014), el coeficiente se puede interpretar como correlación positiva media como se puede apreciar en la tabla inferior. La comunicación interna favorece al desarrollo organizacional porque existe un proceso de comunicación donde se explican y se comparten normas e información relevante para desarrollar las labores cotidianas sin ningún inconveniente, lo que hace que existan buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores de la organización. (2). En la hipótesis específicas llegamos a las siguientes conclusiones en la primera que se encontró suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 que la comunicación interna y el

cambio organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017 sí están relacionadas de manera directa con una fuerza de correlación Spearman $r_s=0,385$ lo cual significa que, a mayor percepción la comunicación interna, y el cambio organizacional si aumenta. 0,385 De acuerdo a Hernández et al (2014), el coeficiente r_s se puede interpretar como Correlación positiva media La comunicación interna favorece al desarrollo porque influye en la identidad organizacional de los colaboradores y al cual proyectan alcanzar sus objetivos para evitar las crisis producidas por los puestos rotativos o de jefes inmediatos. (3). En la segunda hipótesis específica que debe haber suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 que la comunicación interna y el trabajo en equipo de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017 sí están relacionadas de manera directa con una fuerza de correlación Spearman $r_s=0,562$. De acuerdo a Hernández et al (2014), el coeficiente r_s se puede interpretar como Correlación positiva media. Según el estudio, los factores que influyen en la comunicación interna son la claridad con lo que se comunica el mensaje, los medios por lo que se transmite, las vías y la manera que los jefes se comunican con los jefes y estos elementos si afectan a los colaboradores en sus labores diarias (4). En la tercera hipótesis específica que debe hallarse suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 comunicación interna y cultura organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017 no están relacionadas. Dentro de la organización el desarrollo organizacional es agradable y motivador para los colaboradores porque cuentan con el apoyo de sus jefes y compañeros como también con las posibilidades de obtener un ascenso. (5). En la cuarta hipótesis específica llegamos a la siguiente conclusión que de darse suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 que la comunicación interna y el clima organizacional de la financiera Qapaq agencia

Huancayo - 2017 sí están relacionadas de manera directa con una fuerza de correlación Spearman $r_s=0,565$. r_s De acuerdo a Hernández et al (2014), el coeficiente se puede interpretar como Correlación positiva media. Los colaboradores se sienten seguros al trabajar en las instalaciones de la organización por la seguridad que representa su lugar de trabajo. (6). En la quinta hipótesis específica que hay suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 que la comunicación interna y el liderazgo organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017 no están relacionadas de manera directa con una fuerza de

correlación Spearman $r_s=0,361$. De acuerdo a Hernández et al (2014), el coeficiente r se puede interpretar como Correlación positiva débil. La comunicación interna tiende a influir dentro del desarrollo organizacional de la organización ya que si en la comunicación que existe no se promueve el empoderamiento con los colaboradores o bien si no se les informa sobre los valores, metas, visión, misión, políticas y estrategias, éstos no se sentirán parte de la organización y perderán el interés de participar o de laborar para la misma. (7) En la sexta hipótesis específica que existe suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 que la comunicación interna y el aprendizaje organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo-2017 sí están relacionadas de manera directa con una fuerza de correlación Spearman $r_s=0,510$. De acuerdo a Hernández et al (2014), el coeficiente, 0,510 r se puede interpretar como correlación positiva media. La forma que la comunicación interna influye al desarrollo organizacional dentro de la organización es de manera positiva ya que la comunicación se da en forma ascendente como descendente y de manera cordial, debido a que existe confianza lo que da a lugar a una mejora continua.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Desarrollo organizacional:

“El Desarrollo Organizacional es un conjunto de procesos que mejoran la productividad y efectivizan los resultados de las actividades de una empresa u organización basados en una planificación acorde a su situación real.” (Rodríguez, D. , 2015)

Se puede resumir el desarrollo organizacional como estrategias planeadas y una organización puede radicar el origen de su necesidad de cambio por diversas situaciones como, por ejemplo: crecimiento o deterioro de la organización, complejidad en el ambiente externo, mejoramiento del clima laboral, distintas formas de gestión, etc.

El desarrollo organizacional, según Robins, S (2004) Ninguna exposición del manejo del cambio estaría completa sin incluir el desarrollo organizacional (DO), que no es un concepto fácil de definir. Por el contrario, la expresión abarca un conjunto de intervenciones de cambio planeado, fundadas en valores humanistas y democráticos, para mejorar la eficacia de la organización y el bienestar de los empleados.

El paradigma del DO valora el crecimiento de los individuos y la organización, los procesos de colaboración y participación y un espíritu de indagación. El agente de cambio puede ser impositivo en el DO, pero se pone un acento fuerte en la colaboración.

1. Respeto por las personas. Se considera que los individuos son responsables, conscientes y cuidadosos. Deben ser tratados con dignidad y respeto.
2. Confianza y apoyo. La organización eficaz y saludable se caracteriza por su ambiente de confianza, autenticidad, franqueza y apoyo.
3. Distribución del poder. Las organizaciones eficaces restan importancia al control y la autoridad jerárquica.
4. Confrontación. Los problemas no se barren debajo de la alfombra, sino que deben ser enfrentados abiertamente.
5. Participación. Cuanto más participen los afectados por un cambio en las decisiones que lo rodean, más se comprometerán a echar a andar esas decisiones.

El desarrollo organizacional para Chiavenato, I. (2017) La administración del cambio organizacional no está completa sin el desarrollo organizacional (DO). El DO es un término que engloba un conjunto de acciones de cambio planeado con

base en valores humanísticos y democráticos, que pretende mejorar la eficacia de la organización y el bienestar de las personas.

Las organizaciones siempre están preocupadas por planear y aplicar cambios que mejoren su desempeño y que las hagan más competitivas en un contexto mundial de cambios e innovación. No obstante, cualquier modificación significativa dentro de las organizaciones casi siempre genera enormes problemas administrativos y humanos. Para reducir estas complicaciones al mínimo posible se utiliza una serie de tecnologías basadas en la psicología aplicada en la administración. A estas tecnologías de cambio se les conoce como DO.

Técnicas de desarrollo organizacional (DO) Los agentes de cambio utilizan varios métodos de DO para reunir datos, hacer el diagnóstico de la organización y planear la acción de intervención. En general, estas técnicas y enfoques se utilizan en conjunto. Los principales son:

- Entrenamiento de la sensibilidad. Es un método de cambio del comportamiento por medio de la interacción no estructurada de un grupo. También se le conoce como entrenamiento de laboratorio, grupos de encuentro o grupos T (grupos de entrenamiento).
- Asesoría del proceso. Es un método de cambio del comportamiento en el cual un consultor externo ayuda a un cliente (casi siempre una organización o gerente) a comprender los procesos de interacción entre la organización o el gerente y las demás personas.
- Construcción de equipos. Es un método de cambio del comportamiento destinado a crear y motivar a equipos, así como a mejorar su desempeño, para lo cual aumenta la confianza y la apertura entre los participantes.

- Reuniones de confrontación. Es un método de modificación del comportamiento en el cual un asesor interno o externo (mediador o tercero) trabaja con dos grupos antagónicos o en conflicto para reducir las barreras entre ellos y mejorar las relaciones intergrupales.

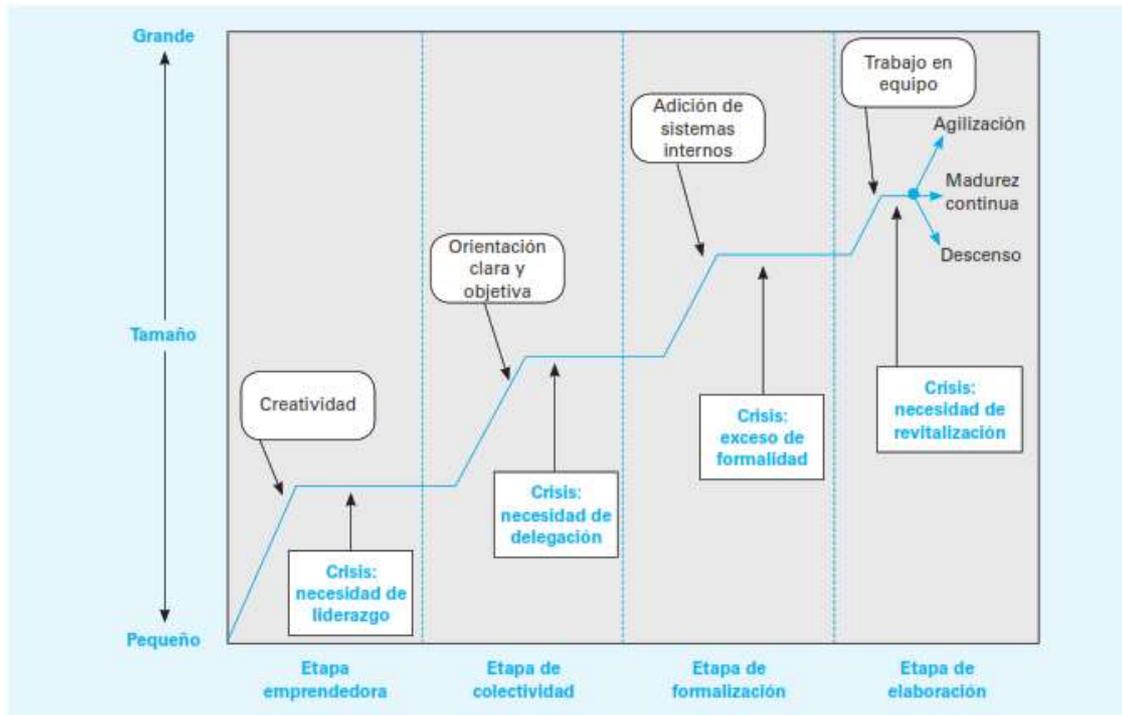


Figura 1 Las etapas del Desarrollo de una organización

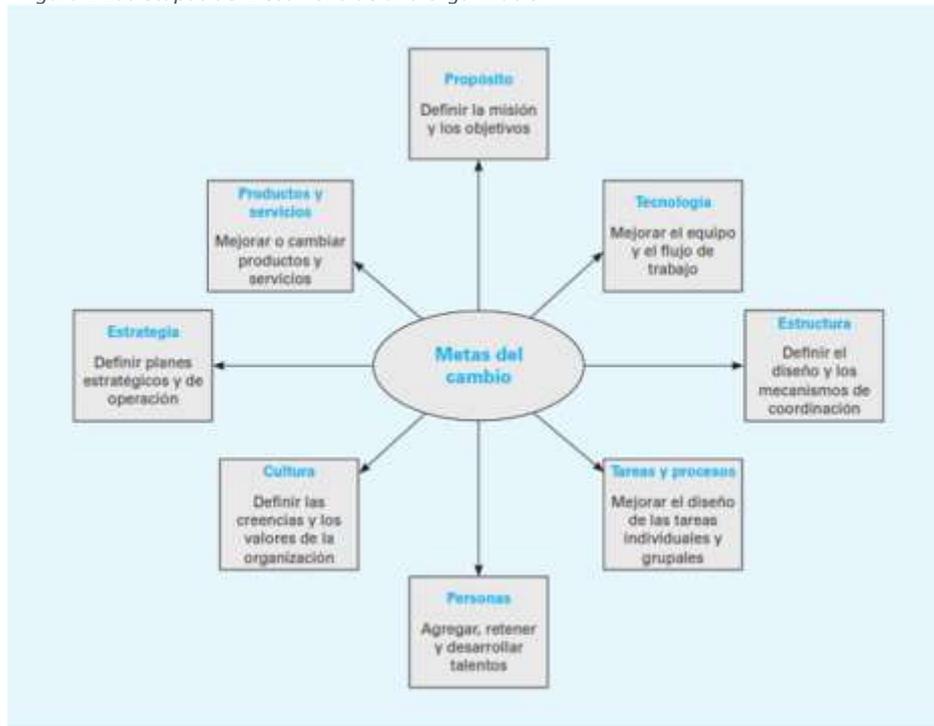


Figura 2 Principales metas del cambio organizacional.

Proceso del desarrollo organizacional

El proceso de Desarrollo Organizacional consta de 3 etapas y una evaluación:

1. Recolección y análisis de datos: La recolección de datos y su respectivo análisis constituye una de las actividades con más importancia y dificultad dentro del Desarrollo Organizacional, ya que está compuesto de técnicas propias para la descripción del sistema organizacional y además modelos para la identificación de problemas.

2. Diagnóstico organizacional. Luego de obtener los datos se pasa a la fase de interpretación para formular un diagnóstico en el cual se identifiquen las preocupaciones, problemas y posibles consecuencias de la información obtenida y al mismo tiempo se establecen prioridades, metas y objetivos en función del desarrollo organizacional de la empresa.

3. Acción de intervención. En esta fase se realiza la implementación del proceso, la misma cuenta con una planeación previa, aquí se selecciona la intervención más apropiada para la solución del problema encontrado, sin embargo, esta no es la fase final del Desarrollo Organizacional.

4. Evaluación. Etapa final del proceso que funciona como circuito cerrado. El resultado de la evaluación implica modificación del diagnóstico, lo cual conduce a nuevos inventarios, nueva planeación, nueva implementación, y así sucesivamente. Esto otorga al proceso su propia dinámica, que le permite desarrollarse sin intervención externa. (Mendez, B., 2017)

Objetivos básicos del desarrollo organizacional

Entre los principales objetivos del Desarrollo Organizacional están:

- 1.-El primer objetivo es desarrollar un sistema viable y que sea capaz de organizarse de varias maneras de acuerdo a las tareas que se requiere.
- 2.- El segundo objetivo es la efectividad es decir un sistema de mejora continua con el análisis adecuado de trabajo y recursos.
- 3.- La reducción de competencia interdependiente y su avance en la colaboración para la obtención de metas.

(<http://www.empresaspymesblog.com.ar/objetivos-basicos-del-desarrollo-organizacional/>, 2019)
- 4.- Crear ambientes que manejen los conflictos inevitables de forma adecuada, puesto que se desperdicia tiempo y recursos tratando de evitar o cubrir los conflictos y resulta más apropiado resolverlos.
- 5.- Que las decisiones se tomen sobre las bases de la fuente de información y no de las funciones organizacionales. Esto no solo significa que las decisiones deben movilizarse hacia abajo en la organización, sino determinar cuál es la mejor fuente de información para trabajar sobre un problema en particular y es ahí donde debe situarse la toma de decisiones.

Comportamiento organizacional en el contexto laboral se refiere a la percepción que la persona tiene cuando su facultad de sentir o sensibilidad se disipa o disminuye. Para Babakus, Cravens, Johnston y Moncrief (1999), “*el Comportamiento organizacional se caracteriza por la sensación de que el tanque emocional individual se encuentra vacío y falto de energía.*” Según Maslach y Jackson (1981) el Comportamiento organizacional junto con el

cinismo o despersonalización y la falta de realización personal constituyen la triple dimensión del burnout; por ello propusieron el Maslach Burnout Inventory (MBI) que utiliza dos escalas de medición: una de intensidad y otra de frecuencia.

Después de dos décadas de estudios sobre el burnout existe consenso en señalar que el componente más determinante es el Comportamiento organizacional (Turnipseed y Moore, 1999), lo cual para algunos es la raíz del burnout (Cordes y Dougherty, 1993; Gaines y Jermier, 1983). El Comportamiento organizacional se manifiesta cuando el trabajador toma conciencia de su incapacidad para seguir sirviendo a sus clientes con el mismo entusiasmo como lo hacía en sus primeros tiempos y es potencialmente importante para explicar un amplio rango de conductas y actitudes por parte del servidor social (Gaines y Jermier, 1983; Lee y Ashforth, 1990; Singh, Goolsby y Rhodes, 1994).

Los principales antecedentes del Comportamiento organizacional que se identifican en la literatura son la ambigüedad y el conflicto del papel (role) que cumple el empleado.

El síndrome y el nivel de consecuencias

Algunos autores han insistido en la relevancia del cansancio emocional como elemento del síndrome. Shirom (1989) y Leiter (1991) basados en diferentes análisis y en las abundantes correlaciones encontradas entre esta dimensión y otras variables consideran que el Comportamiento organizacional es el verdadero núcleo del

burnout. Garden (1987,1989) ha sugerido que las dimensiones de despersonalización y realización personal serían simplemente un artefacto procedente de trabajar con muestras de trabajadores de servicios sociales. Sin duda alguna, el cansancio emocional es el componente más próximo a las definiciones habituales del estrés crónico. Sin embargo, la reducción del burnout a este elemento identificaría el burnout con un proceso claramente unidimensional, lo que no parece sea el caso. Sin embargo son numerosos los trabajos que han considerado el componente de cansancio emocional como el factor más predictivo de las numerosas consecuencias negativas del burnout, de forma que a mayor intensidad del cansancio emocional mayor nivel de consecuencias.

Probablemente el modelo más claro de ello sea el propuesto por Golembiewski y Muzenrider (1988) que propone el burnout como un proceso virulento que aumenta sus consecuencias negativas según aumenta su virulencia o intensidad. La propuesta de los autores es que la secuencia real del burnout, tal como aparece en su nivel de consecuencias sigue el siguiente orden: despersonalización, realización personal y Comportamiento organizacional.

2.2.2 Cultura de trabajo positivo:

Fierro I. (2013) El COP surge de la llamada Psicología Positiva, una reciente aproximación disciplinar y profesional de la psicología, que puede aplicarse a los distintos ámbitos en los que se desarrollan las personas. Aunque el concepto fue desarrollado en la actualidad, cabe aclarar que no se trata de una noción reciente, de hecho se le atribuye a Maslow (1954), quien a mediados del siglo

XX, ya sugería la importancia del crecimiento, amor, optimismo, espontaneidad, coraje, aceptación, y humildad entre otros, todos ellos conceptos fundamentales de la psicología positiva actual.

En ese tiempo Maslow alcanzó a determinar el efecto de las emociones en el comportamiento de los individuos, afirmando por ejemplo, que la condición de salud de un individuo sano estaba menos determinada por la ansiedad, el miedo, la inseguridad, la culpa, la vergüenza; y más por la verdad, la lógica, la justicia, y la realidad, dicha aseveración constituye uno de los fundamentos de la psicología positiva actual.

Salanova M., Llorens S., Martínez M (2016) el ser humano es complejo y para atender a esta complejidad se hace necesario una Psicología que no sólo atienda a los problemas sino que vaya más allá, esto es, que permita potenciar y promover las fortalezas de las personas en todos los ámbitos de su vida incluido el contexto laboral. En este sentido, nosotras consideramos que las organizaciones modernas favorecen que este enfoque positivo tenga un sentido y una aplicabilidad cada vez mayor. Las organizaciones positivas saben que para poder sobrevivir es necesario un cambio de chip y una apertura hacia lo positivo.

Es aquí donde emerge la Psicología Organizacional Positiva (POP) que surge de la combinación del concepto de salud integral aplicada al contexto específico del trabajo. La hemos definido como el estudio científico del funcionamiento óptimo de la salud de las personas y de los grupos en las organizaciones, así como de la gestión efectiva del bienestar psicosocial en el trabajo y del desarrollo de organizaciones para que sean más saludables.



Figura 3 Modelo Helo de Organizaciones positivas

Elaboración Salanova M., Llorens S., Martínez M (2016)

En el plano profesional, la cultura de trabajo se forja con los valores, actitudes, misión y visión que define a la empresa y sirve de guía para la toma de decisiones y mantener cierto corporativismo.

Junto a estos elementos, las formas de liderazgo, la dirección estratégica y la toma de decisiones son otros factores que determinan la cultura de trabajo y, sobre todo, que esta sea positiva para los equipos de trabajo.

Cómo crear una cultura de trabajo positiva

En el emprendimiento, esta fase debe ser esencial, sobre todo si el proyecto supone implicar a un equipo de trabajo y contagiarles de la motivación del líder.

1. Establecer valores

Valores que sean definidos, compartidos y que sean la columna vertebral de la organización y del trabajo diario.

Todas las empresas suelen definir su visión y misión, pero suelen hacer como una idea de marketing y no como una acción que defina la cultura de empresa.

2. Fomentar la colaboración entre compañeros

Comenzando por crear un entorno que facilite la comunicación abierta y espontánea, más allá del trato de temas estrictamente profesionales.

Acciones que favorezcan la interacción social entre los miembros de una oficina pueden ayudar a que los compañeros sean más empáticos, colaborativos y dispuestos a trabajar en equipo.

3. Fijar metas y recompensas

Es el mejor método para motivar a los equipos y demostrarles que su esfuerzo puede ser clave para la evolución de la empresa y también la causa por la que los empleados pueden conseguir retribuciones y mejoras.

Esto conlleva que la empresa aplique una política de recompensas, evaluación y promoción transparente e igualitaria.

4. Generar una cultura inclusiva y con impacto positivo

Las organizaciones empresariales pueden hacer mucho por crear oficinas y equipos de trabajo más diversos, igualitarios e inclusivos, comenzando por ofrecer el mismo trato y oportunidades a todos los empleados que destaquen por su talento e implicación.

Una cultura de trabajo también debe tener en cuenta su entorno más cercano y cómo puede ayudar a mejorarlo, ya sea creando oficinas más ecológicas o fomentando que la sostenibilidad sea un valor que todos compartan.

¿Qué puedes hacer para que mi cultura laboral se transforme en una cultura positiva?

Ofrece beneficios al personal como el trabajo flexible o los aporta a su salud y condición física con membresías de gimnasio, esto puede ayudar a levantar el entusiasmo y así generar un mejor ambiente en el lugar de trabajo.

Trabajar en un entorno positivo tiene una serie de beneficios, tanto para las empresas y el personal. Entre ellos se encuentran:

- Mayor motivación
- Mayor retención de personal
- Menos absentismo
- Aumentar la productividad

¿Cómo promover una cultura laboral positiva en el lugar de trabajo?

Reed Global ha propuesto una lista con los factores clave que contribuyen a una fuerza de trabajo feliz... ¡toma nota!

Respeto y apoyo

Crea un ambiente favorable para los trabajadores, en donde los líderes reconozcan los esfuerzos de sus empleados y sean valorados, bríndales el apoyo necesario para mantener a los empleados comprometidos.

Transparencia

Cuando la gerencia esta susurrando a puertas cerradas da una sensación de sospecha entre el personal. Asegura que tu equipo se sienta más involucrado con la empresa incorporando una cultura de transparencia alrededor de sus procesos y adoptando buena comunicación.

Salud

La salud de tu personal no se limita a su condición física sino también a su bienestar emocional. Tener un ambiente de trabajo positivo está estrechamente vinculado a ambos, por lo que es esencial para las empresas poner la seguridad del personal y el bienestar en una de las prioridades de la agenda.

Además de las obligaciones legales de las empresas en materia de salud y seguridad en el trabajo, existen otras maneras de mejorar la salud del personal, por ejemplo, fomentar los deportes de equipo, los beneficios adicionales para hacer actividad física u ofrecer opciones de alimentación saludables.

Es más probable que los trabajadores más saludables sean trabajadores más felices, y tu puedes beneficiarte de tener menos accidentes relacionados con el trabajo, reducir los pagos por enfermedad y reducir los costos de seguros.

Buen liderazgo

Según investigaciones, el costo de un liderazgo pobre en las empresas puede costar millones de pesos (materialmente hablando).

Los líderes empresariales están ahí para motivar e inspirar a sus trabajadores, un buen líder sabe sacar lo mejor de su personal. Los empleados deben ser capaces de confiar en la gestión del mismo, pues saben que están liderando con integridad.

El mejor enfoque para liderar con el ejemplo es mostrar que estás dispuesto a quedarte atascado cuando es necesario en lugar de irte o dejarlo todo; adoptar un enfoque positivo y constructivo para el rendimiento de tu fuerza laboral va a ayudar también mucho al ambiente en el equipo.

Evaluaciones de desempeño

La gestión del rendimiento debe ser un proceso estructurado y robusto. No se trata de la micro-administración del personal sino de asegurarse de que todo el mundo está apoyado en hacer su trabajo con el máximo de su capacidad. Ayuda a asegurar que todo el personal está ‘tirando en la misma dirección’.

Cultura de recompensa

Esto no es necesariamente sobre bonificaciones. El personal necesita sentirse valorado en su trabajo y quiere ver que están contribuyendo al panorama general.

No se trata de recompensar al personal que trabaja las horas más largas y no se trata de enfrentar al personal entre sí.

Usted puede recompensar al personal materialmente a través de las ventajas que ofrece, las empresas tienden a ganar más cuando les permiten a los empleados saber que son apreciados a través del reconocimiento cuando es necesario.

Construcción de equipos

¿Alguna vez encontraste un candidato de trabajo muy bueno pero le falta el ingrediente que sabes que le ayudará a formar parte del equipo?

Uno de los factores cruciales en un ambiente de trabajo positivo es un equipo que trabaja junto en armonía.

La confianza y las buenas relaciones de trabajo son parte de una fuerza de trabajo feliz. Ejercicios de formación de equipos pueden ayudar a tu personal a mejorar los vínculos y en última instancia, para trabajar más eficazmente juntos.

4 pasos para emprender el camino a la positividad en el lugar de trabajo

Cambiar la cultura del lugar de trabajo en positivo: es más fácil decirlo que hacerlo. Comienza desde arriba con los líderes dando el sentido a la organización. Estos consejos de la Harvard Business Review son una buena opción para comenzar:

Paso 1: Fomentar buenas relaciones sociales

Hay muchas investigaciones que demuestran que las conexiones sociales positivas tienen amplios beneficios, incluyendo que el personal se enferme menos, experimentan menos depresión, una mejor agudeza mental y un mejor desempeño en el trabajo.

Paso 2: Empatía

No hay duda de que los empleados responden más positivamente a un jefe que muestra empatía. Algunos estudios han encontrado que cuando los líderes demuestran la compasión hacia sus empleados, el personal tiene a hacer frente a los desafíos.

Paso 3: Amabilidad

La amabilidad mostrada por un gerente al personal ayuda a generar un mejor ambiente en toda la organización pero lo que es más importante, cuando los líderes hacen todo lo posible para ayudar, los empleados se inspiran para ser más leales y comprometidos.

Paso 4: Habla las cosas

Un problema compartido es un problema reducido a la mitad y cuando los líderes animan a su personal a hablar con ellos sobre sus problemas, conduce a un mejor desempeño. Las investigaciones han demostrado que animar al personal a hablar o pedir ayuda construye una cultura de seguridad más que un temor que conduce además a consecuencias negativas; este tipo de empoderamiento es vital para la innovación.

En resumen, no hay límite para los beneficios que se obtendrán construyendo una cultura positiva en el lugar de trabajo, desde atraer empleados hasta sacar lo mejor de sus trabajadores. Esto te asegurará que tu personal esté feliz y los resultados los podrías tener con mayor impacto en las finanzas.

Evaluación de organizaciones positivas mediante la metodología hero

Salanova M., Llorens S., Martinez M (2016) El modelo HERO es el resultado de décadas de estudio e investigación por parte del equipo WANT. Nuestra

preocupación por el bienestar y el desarrollo pleno de las potencialidades de la persona en su entorno laboral, la focalizamos en un principio en el análisis de los factores psicosociales y la importancia de su evaluación y optimización. Partiendo de un modelo de evaluación global de factores psicosociales, la evaluación psicosocial abarcó no sólo los riesgos psicosociales en entornos laborales, o lo que no funciona bien en el trabajo, sino también los aspectos positivos del trabajo, aquello que si funciona pero se puede mejorar.

2.3 Marco conceptual:

- **Empatía:**

Chiavenato, I. (2017) “.La capacidad de “ponerse los zapatos de otra persona” y entender su situación y estado emocional es una herramienta poderosa en la construcción de relaciones saludables. Ningún incentivo artificial puede reemplazar a cómo se trata a las personas en el lugar de trabajo.”

Afortunadamente, la empatía se puede aprender. Ser un apoyo entusiasta e involucrado con cada miembro del equipo es un punto de partida del liderazgo para los gerentes y los líderes que aspiran a construir una cultura positiva en la compañía.

- **Reconocimiento**

Chiavenato, I. (2017) “La validación es importante para las personas que consistentemente ponen el 110% en su trabajo. En este caso, ganar respeto significa tanto como ganar un cheque de pago. Es edificante ver cómo el trabajo afecta la visión de la empresa.”

Esto podría significar ser más transparente sobre el rendimiento de la empresa, las proyecciones, e incluso dudas y temores. Trabajar con los empleados para definir los valores y metas fundamentales de la empresa. Al

darles respeto a nivel fundacional, el negocio gana productividad laboral al ser emocionalmente inteligente.

Un gerente comprensivo inspira a los empleados a encontrar un mayor significado en su trabajo. En lugar de culpar a los empleados, practica el perdón para transformar los errores en lecciones de vida. Demuestra compasión a los colegas que pueden necesitar abordar asuntos personales en el trabajo y reconoce las fortalezas de la gente. Evita la crítica destructiva.

- **La gratitud como cultura**

Robins, S (2004).La competencia en el lugar de trabajo no tiene que ser destructiva. Hay espacio para que la gratitud y la productividad coexistan entre los miembros del equipo. Una investigación revela que los individuos que practicaban ejercicios de gratitud eran más prosociales que otros. Prosocial significa “promover el bienestar de otros, generalmente a través de actos altruistas”.

Los entornos de apoyo brindan a los empleados confianza y confianza en sí mismos, para centrarse en su trabajo y no en la política de la oficina. Integra la gratitud en la cultura de tu empresa instando a los empleados a ayudarse unos a otros con los proyectos. Haga que sea un esfuerzo semanal del equipo reconocer a los compañeros de trabajo que dan lo mejor y recompensa el trabajo en equipo a menudo.

- **Activar la creatividad**

Robins, S (2004).La productividad del lugar de trabajo no debe ser enemigo de la creatividad, a pesar de que sucede fácilmente cuando las empresas

paralizan a los trabajadores por sobreestructuración, inculcando el miedo cuando alguien colorea fuera de las líneas. El proceso no ayuda a la productividad cuando limita el empoderamiento para tomar riesgos positivos.

Y con una crisis de creatividad que afecta a las nuevas generaciones de trabajadores (que han sido excesivamente estructuradas desde la infancia), las empresas no pueden darse el lujo de no motivar explícitamente a los empleados a explorar nuevas formas de pensar y encontrar soluciones extravagantes a viejos problemas.

Los equipos que se sienten capaces para ser creativos se vuelven empoderados emocionalmente en su trabajo, tienen menos miedo al fracaso y se sienten más positivos al hacer un impacto real en su lugar de trabajo.

- **Promover el compromiso**

Robins, S (2004). Para promover el compromiso, comienza por conectarte con toda tu empresa y definir lo que significa el compromiso como un grupo. La respuesta puede no tener nada que ver con el trabajo. Posiblemente se trate de proporcionar oportunidades para conectarse en un entorno social, como eventos después del trabajo, o estimar un momento para compartir durante la jornada.

El compromiso también significa aprender y ayudar a los trabajadores a alcanzar sus metas personales. El autor y coach de negocios Brett Baughman sugiere tomar un primer paso como gerente: reunirse con sus empleados y

averiguar en que están trabajando. ¿Cuáles son sus objetivos? ¿Están tratando de pagar una deuda o tienen un hijo al que necesitan pagar la universidad?.

Define tu propósito y conviértete en una fuerza impulsora para ayudar a tus empleados a tener éxito. Alinear los objetivos personales y de equipo significa que todos en tu empresa reman en la misma dirección, y alcanzan más éxitos con más frecuencia.

- **Clima organizacional:**

Chiavenato, I. (2017) Comprende las actitudes y creencias, el comportamiento colectivo y la influencia de cada uno de los miembros de la organización en el entorno. Está muy relacionado con la satisfacción laboral, el nivel de estrés, la calidad del servicio y los resultados y en él influyen de forma determinante y muy positiva el liderazgo de calidad, la comunicación abierta, la gestión participativa, la claridad en el establecimiento de roles y la eficacia en la resolución de conflictos.

- **Cultura organizacional:**

Chiavenato, I. (2017) Se compone de las normas, valores y comportamientos profundamente asentados y compartidos por toda la empresa. Algunos de sus elementos básicos son los patrones y normas de comportamientos donde, de forma inconsciente, se ven reflejadas características subjetivas que reflejan los pensamientos e interpretaciones de los miembros. Para reducir los impactos negativos y trabajar en la expansión de todas las actitudes positivas, se puede adoptar un enfoque bastante extendido, que comienza por el diagnóstico

y concluye en una evaluación, tras la que el ciclo debería iniciarse de nuevo.

- **Diagnóstico:**

Chiavenato, I. (2017) “Busca identificar problemas que puedan interferir con la eficacia de la organización y evalúa las causas subyacentes. “

- **Planificación de la acción:**

Chiavenato, I. (2017) “Tras evaluar su viabilidad, se desarrollan las intervenciones estratégicas para hacer frente a los problemas diagnosticados.”

- **Intervención:**

Chiavenato, I. (2017) “Se introducen los cambios, de forma secuenciada y siguiendo el plan. Para obtener buenos resultados, es importante contar con el compromiso de las partes interesadas y no dejar de monitorizar el progreso.”

- **Evaluación:**

Chiavenato, I. (2017) “Consiste en hacer una valoración de los esfuerzos de cambio previstos, documentando su impacto en la organización.”

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Método de Investigación

Deducción-Inducción

Los métodos utilizados para la construcción científica son el analítico sintético, porque se parte de la teoría para poder determinar la hipótesis de la investigación la misma que fue generalizada para los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, sin embargo, también se tuvo en cuenta los hechos observados en el objeto de estudio, para llegar a una situación en particular.

Análisis-Síntesis.

Se utilizó en la investigación para tener conocimiento real y específico de las variables permitiendo el logro de los objetivos propuestos.

Además, partiendo de la observación, analizando cada elemento de la investigación, permitió llegar a una conclusión que nos permitió conocer si el programa de cultura de trabajo positiva se relaciona con el desarrollo organizacional de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo.

El método de investigación que nos permitió contrastar nuestras hipótesis, requerirá el uso adecuado de los métodos siguientes:

Descriptivo: Se identificó, clasificó, relacionó y delimitó el estudio y análisis del desarrollo organizacional.

Cuantitativo: Presentamos datos, cuadros y gráficos estadísticos.

Cualitativa: Desarrollamos conceptos, comprensiones e interpretaciones teóricas de las variables de estudio.

Inductivo: Establecimos proposiciones de carácter general, inferidas de la observación y el estudio analítico de las variables planteadas.

Deductivo: Inferimos conclusiones a partir de las teorías y el hecho.

Análisis: En la investigación empleamos un proceso mental para separar las partes del todo conocimiento de las variables, discriminando los elementos para descubrir las relaciones entre las variables e indicadores en un contexto netamente laboral.

Síntesis: El estudio refleja conocimientos a partir de las habilidades interpersonales, los efectos negativos que implica en el desarrollo organizacional.

3.1.1 Método General

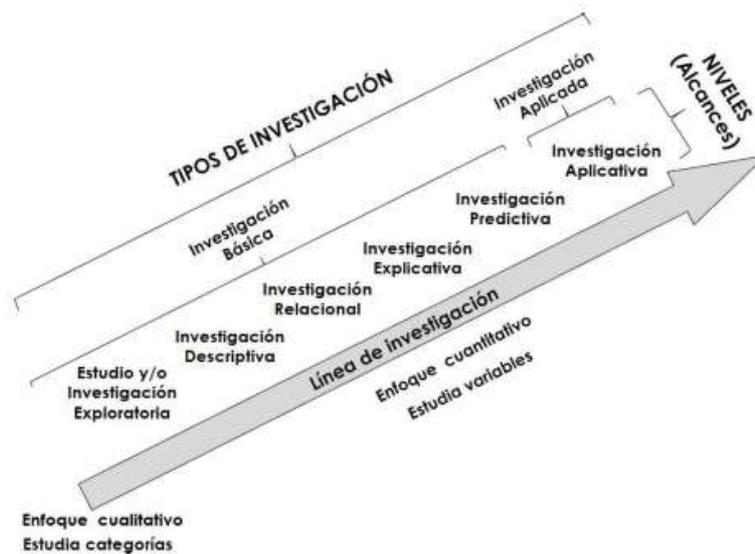
Dentro del desarrollo de la investigación se utilizó el “método científico”, este ha sido aplicado en el proceso racional, metódico y dialéctico (lógico) de la investigación.

3.1.2 Métodos Específicos

Además, como métodos específicos también se utilizó el método histórico, comparativo y de medición, con ellos se analizan información de la evolución de los hechos y sucesos económicos empresariales evaluados en la investigación.

3.2 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica porque accederemos a teorías concernientes a cada una de las variables e indicadores del estudio.



Dr. Germán Canto

Figura 4 Tipos de investigación

Fuente: Reglamento Específico de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

3.3 Nivel de Investigación

El nivel de investigación es el correlacional, porque relacionamos las características o dimensiones de las variables, con sus respectivos indicadores.

3.4 Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental porque se midió el nivel de relación según sus características.

X1 R X2

X1 = Cultura de trabajo positivo.

X2 = Desarrollo organizacional

3.5 Población y muestra

El Universo es 195 trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo.

La población es 66 trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo.

El trabajo fue censal, porque se aplicó el cuestionario a los 66 trabajadores administrativos.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Análisis documental:** Utilizamos como instrumentos a las fichas textuales y de resúmenes; recurriendo como fuentes a: libros e Internet sobre las variables.
- **Encuesta:** Utilizamos como instrumento el cuestionario, recurriendo como informantes al personal materia de estudio; que usamos para obtener los datos de los dominios de las variables.

3.6.1 Técnicas

❖ Encuesta, Observación.

Mediante la observación podemos ver en tiempo real lo que ocurre, clasificando y consignando los acontecimientos pertinentes de acuerdo con algún esquema previsto y según el problema que se estudia.

La encuesta nos permitió obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes sugerencias y análisis documental.

3.6.2 Instrumentos

❖ **Cuestionario.**

El cuestionario nos permitió recoger la información respecto a las variables.

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Procesamiento de Datos:

- A los gráficos y cuadros que se presentan se fundamentan con apreciaciones objetivas.

- La contrastación de cada sub hipótesis, dá base para formular una conclusión parcial.
- Las conclusiones parciales se usaron de las premisas para contrastar la hipótesis global.
- Los resultados de la contratación de la hipótesis general nos da base para formular la conclusión general de la investigación.
- Las apreciaciones y conclusiones fundamentan cada parte de la propuesta de estrategias competitivas como optimización de posicionamiento adecuado y serán presentadas en forma de recomendaciones.

Análisis:

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos indicados, recurriendo a los informantes o fuentes, fueron procesados con programas estadísticos computarizados; y con ellos se elaboraron informaciones, en la forma de gráficos diversos con precisiones porcentuales y su explicación cuanto-cualitativa correspondiente.

3.7 Procedimiento de recolección de datos

Luego de elaborar los instrumentos de recolección de datos, se validó y finalmente se procedió a la aplicación, la misma que estuvo a cargo de las investigadoras

3.8 Técnicas de procesamiento y análisis de los datos

Tabulación, codificación, Tratamiento estadístico y el software Microsoft Excel y el SPSS

Estadística descriptiva e inferencial

3.9 Descripción del proceso de la prueba de hipótesis

Se realizó utilizando la correlación que existe entre las variables.

3.10 Planteamiento de la hipótesis de investigación

Hipótesis principal

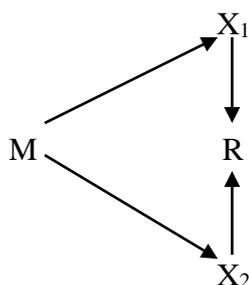
La cultura de trabajo positiva se relaciona con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de manera significativa.

Hipótesis específicas.

- Las relaciones sociales se relacionan con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de manera significativa.
- La empatía se relaciona con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de manera significativa.
- La amabilidad se relaciona con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de manera significativa.
- Habla las cosas se relaciona con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de manera significativa.

3.11 Identificación y Clasificación de las Variables

Dada la hipótesis principal y las hipótesis específicas se necesitará el contraste para obtener los datos de los dominios siguientes:



OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES	
VARIABLES X1	INDICADORES
X1 = cultura de trabajo positiva	<ul style="list-style-type: none"> • X11: Relaciones sociales. • X12: Empatía

	<ul style="list-style-type: none"> • X13: Amabilidad. • X14: Habla las cosas
Variables X2	Indicadores
X2= desarrollo organizacional	X21: dominio personal. X22: modelos mentales. X23: visión compartida X24: aprendizaje en equipo X25: Pensamiento sistémico

3.12 Confiabilidad y validez del instrumento

Tabla 1 Valoración de fiabilidad

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

3.12.1 Confiabilidad del instrumento

Tabla 2 Confiabilidad según el Alfa de Cronbach – Cuestionario Cultura de trabajo positiva.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	66	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	66	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	17

Con un nivel de 0.81, obteniendo una calificación de Bueno, por lo tanto existe confiabilidad en el instrumento sobre Cultura de trabajo positiva.

Tabla 3 Confiabilidad según el Alfa de Cronbach – Cuestionario Desarrollo organizacional

		N	%
Casos	Válido	66	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	66	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	19

Con un nivel de 0.801, obteniendo una calificación de Bueno, por lo tanto existe confiabilidad en el instrumento sobre Desarrollo organizacional.

3.12.2 validez de expertos

Tabla 4 Resumen de calificación de los expertos

DESCRIPCIÓN		EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3
1. Claridad	Formulado con un lenguaje apropiado	4	4	5
2. Objetividad	Expresión en capacidades observables	5	4	5
3. Actualidad	Adecuado a los requerimientos actuales	5	5	5
4. Organización	Existe una organización lógica	4	4	4
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	4	4	4
6. Intencionalidad	Adecuado para recoger la información requerida	4	5	4
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos	4	3	4
8. Coherencia	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones	5	4	5
9. Metodología	Responde al propósito que se persigue	4	4	4

Fuente: Instrumentos de validez de expertos

Elaboración propia

Tabla 5 Estadístico de prueba de validez W de Kendall

Estadísticos de prueba	
N	3
W de Kendall ^a	,806
Chi-cuadrado	19,349
gl	8
Sig. asintótica	,013
a. Coeficiente de concordancia de Kendall	

Con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia de 0.05, se acepta aplicar el cuestionario obteniendo una significancia de 0.013 y un nivel de 0.806 según W de Kendall para datos no paramétricos, lo cual significa según la tabla de valoración de fiabilidad de nivel bueno.

CAPITULO IV ANALISIS DE DATOS Y CONTRASTACION DE HIPOTESIS

4.1 Análisis de datos

Tabla 6 Genero

Criterio	Cantidad	%
Femenino	53	80.30%
Masculino	13	19.70%
Total	66	100.00%

*Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia*

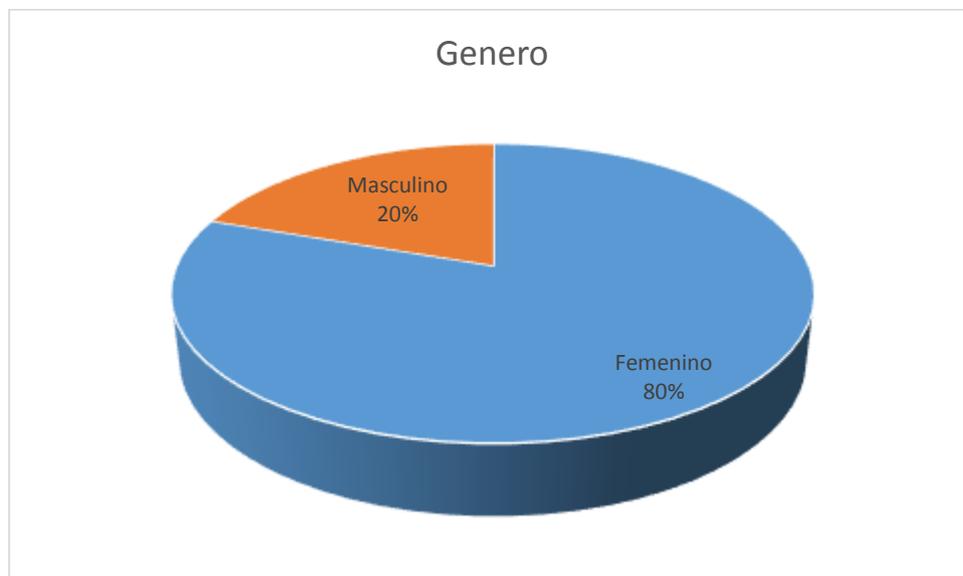


Figura 5 Genero

*Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia*

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que el 80% son de género femenino y el 20% son del género masculino.

4.1.1 Desarrollo organizacional

Tabla 7 Tiene presente los objetivos de la institución cuando toma decisiones.

Criterio	Cantidad	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	1	1.52%
A veces	6	9.09%
Casi siempre	14	21.21%
Siempre	45	68.18%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

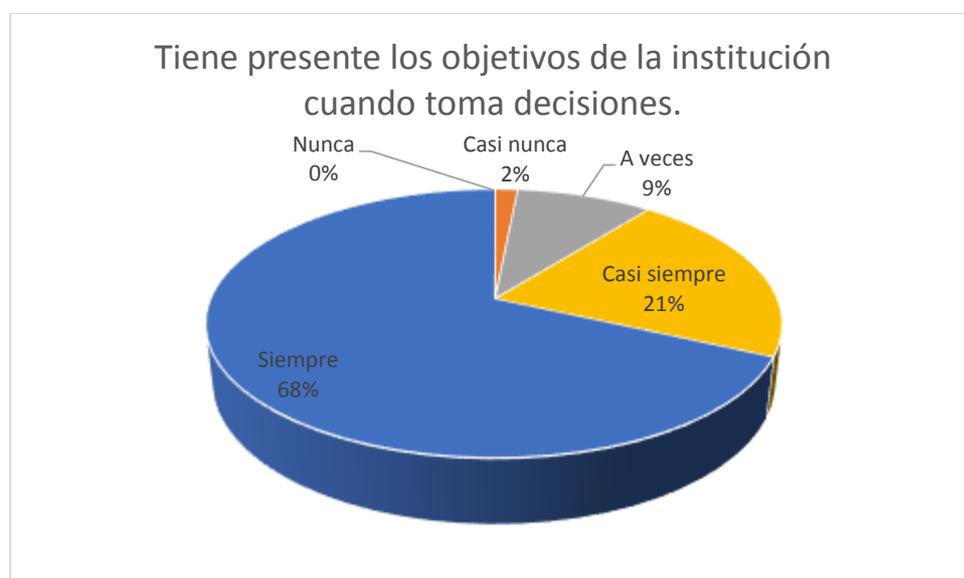


Figura 6 Tiene presente los objetivos de la institución cuando toma decisiones.

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que el 68% siempre tienen presente los objetivos de la institución cuando toman decisiones y el 02% casi nunca tienen presente los objetivos de la institución cuando toman decisiones.

Tabla 8 Cuando se propone a realizar una actividad, toma en cuenta sus limitaciones para tener éxito.

Criterio	Cantidad	%
Nunca	5	7.58%
Casi nunca	4	6.06%
A veces	13	19.70%
Casi siempre	22	33.33%
Siempre	22	33.33%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

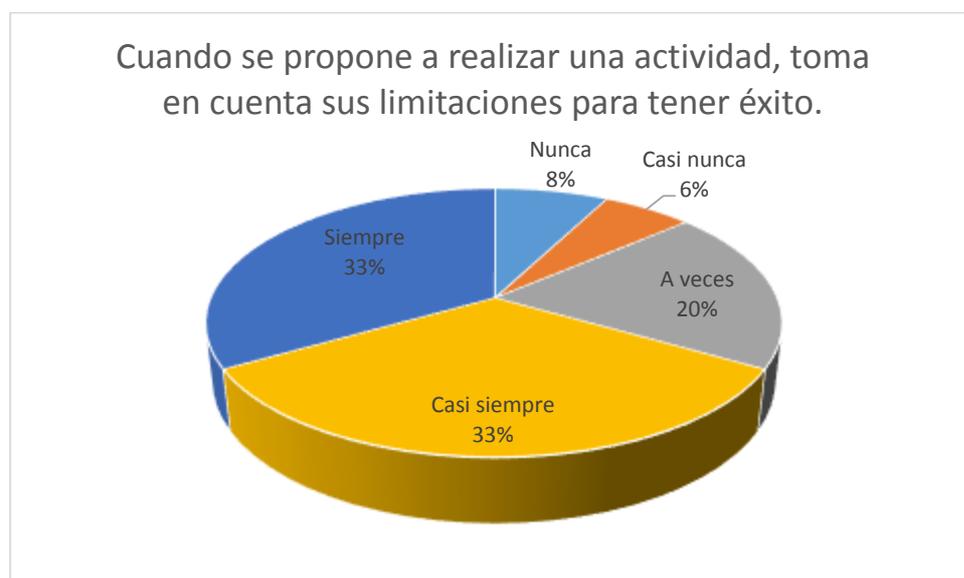


Figura 7 Cuando se propone a realizar una actividad, toma en cuenta sus limitaciones para tener éxito.

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que cuando se propone a realizar una actividad, toma en cuenta sus limitaciones para tener éxito el 33% respondió que siempre, y el 8 % nunca.

Tabla 9 Cuando una actividad no sale bien, busca los errores en usted más que en los demás.

Criterio	Cantidad	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	11	16.67%
A veces	15	22.73%
Casi siempre	24	36.36%
Siempre	16	24.24%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia



Figura 8 Cuando una actividad no sale bien, busca los errores en usted más que en los demás.

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que el 36% casi siempre cuando una actividad no sale bien, busca los errores en usted más que en los demás y el 17% casi nunca.

Tabla 10 Se compromete con un trabajo en equipo eficiente en bien de la Institución.

Criterio	Cantidad	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	6	9.09%
Siempre	60	90.91%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

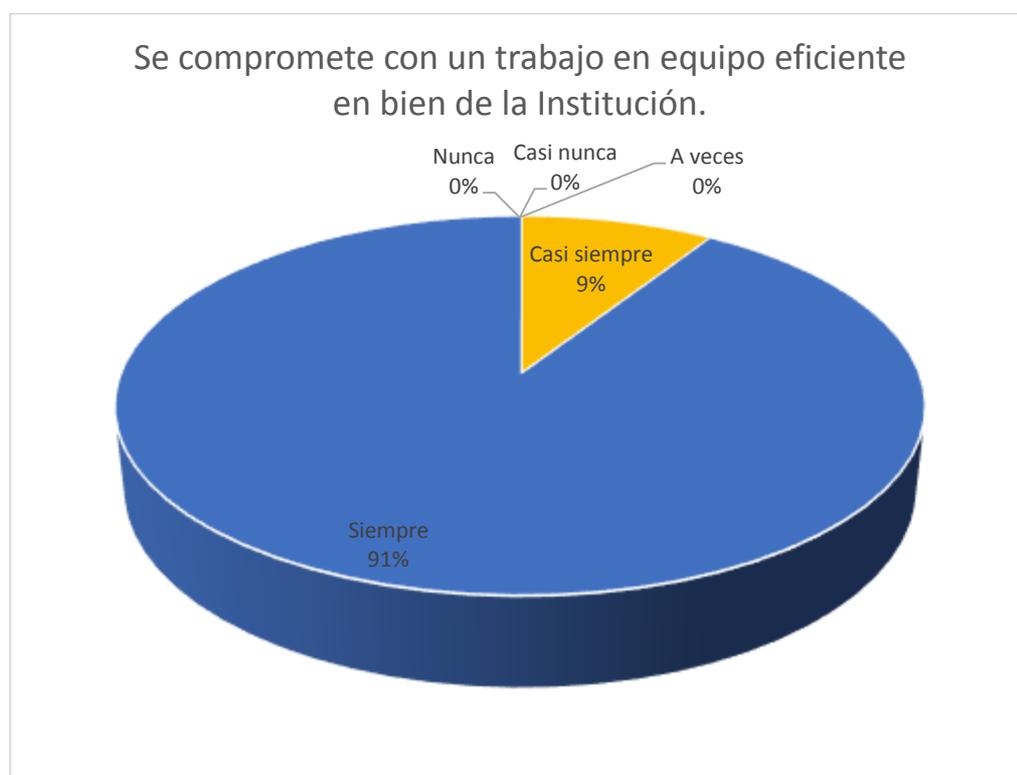


Figura 9 Se compromete con un trabajo en equipo eficiente en bien de la Institución.

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que el 91% siempre se compromete con un trabajo en equipo eficiente en bien de la Institución y el 09% casi siempre.

Tabla 11 Se respetan las decisiones tomadas en el equipo de trabajo

Criterio	Cantidad	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	1	1.52%
A veces	7	10.61%
Casi siempre	12	18.18%
Siempre	46	69.70%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

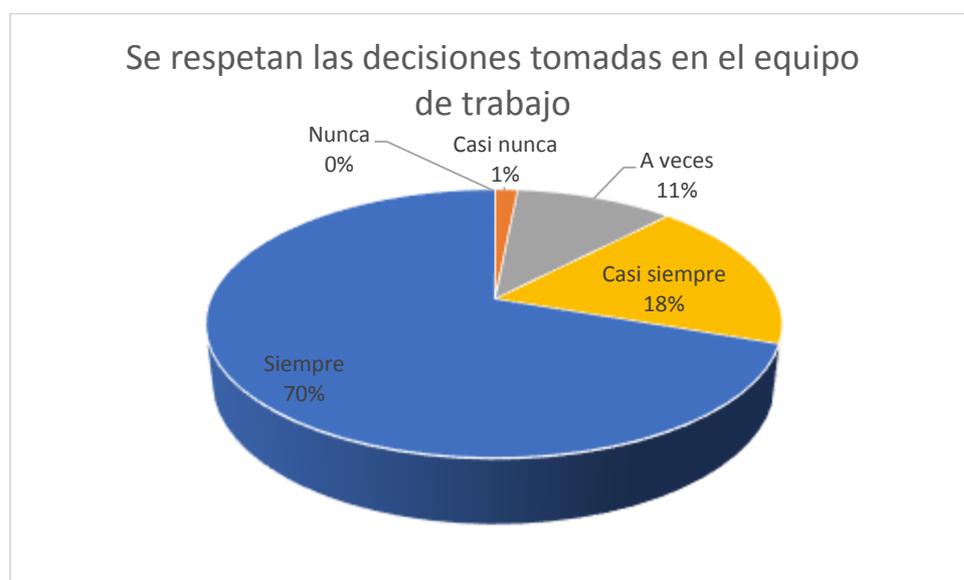


Figura 10 Se respetan las decisiones tomadas en el equipo de trabajo

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que el 70% siempre se respetan las decisiones tomadas en el equipo de trabajo y el 01% casi nunca.

Tabla 12 El cambio es visto como una oportunidad de mejora, mas no como peligro.

Criterio	Cantidad	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	1	1.52%
A veces	9	13.64%
Casi siempre	23	34.85%
Siempre	33	50.00%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia



Figura 11 El cambio es visto como una oportunidad de mejora, mas no como peligro.

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que el 50% respondió que siempre el cambio es visto como una oportunidad de mejora, mas no como peligro y el 01% casi nunca el cambio es visto como una oportunidad de mejora, mas no como peligro.

Tabla 13 Asiste a eventos de actualización y/o capacitación para mejorar su desempeño laboral.

Criterio	Cantidad	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	12	18.18%
Casi siempre	28	42.42%
Siempre	26	39.39%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

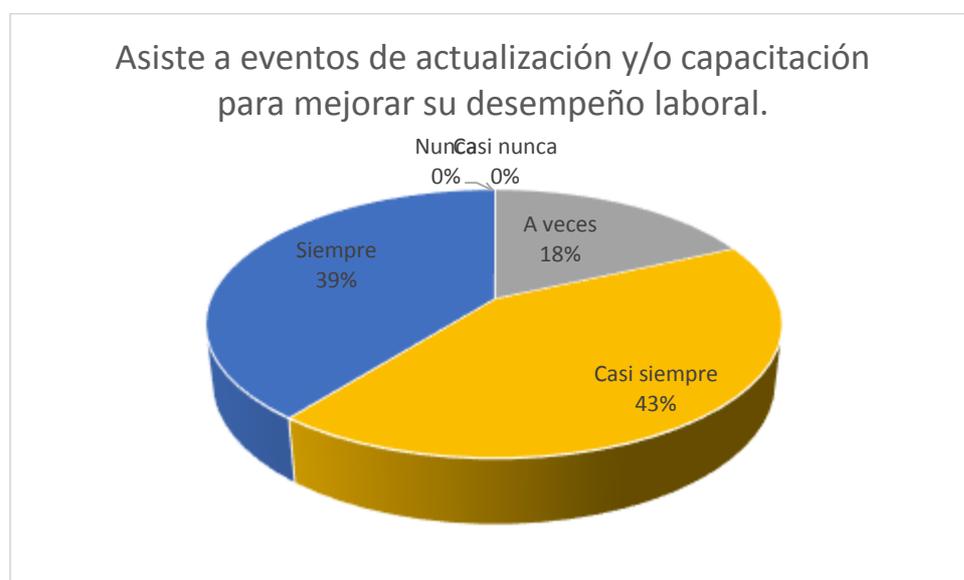


Figura 12 Asiste a eventos de actualización y/o capacitación para mejorar su desempeño laboral.

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que el 43% casi siempre asiste a eventos de actualización y/o capacitación para mejorar su desempeño laboral y el 18% a veces asiste a eventos de actualización y/o capacitación para mejorar su desempeño laboral.

Tabla 14 Expresa directamente lo que piensa a sus colegas y superiores.

Criterio	Cantidad	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	11	16.67%
Casi siempre	16	24.24%
Siempre	39	59.09%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia



Figura 13 Expresa directamente lo que piensa a sus colegas y superiores.

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que el 59% siempre expresa directamente lo que piensa a sus colegas y superiores y el 17% a veces expresa directamente lo que piensa a sus colegas y superiores.

Tabla 15 Cuando participa en reuniones de trabajo no le cuesta nada expresar sus ideas y opiniones.

Criterio	Cantidad	%
Nunca	4	6.06%
Casi nunca	1	1.52%
A veces	15	22.73%
Casi siempre	26	39.39%
Siempre	20	30.30%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia



Figura 14 Cuando participa en reuniones de trabajo no le cuesta nada expresar sus ideas y opiniones.

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que el 39% casi siempre cuando participa en reuniones de trabajo no le cuesta nada expresar sus ideas y opiniones y el 06% nunca cuando participa en reuniones de trabajo no le cuesta nada expresar sus ideas y opiniones.

Tabla 16 La Institución promueve el intercambio de información o conocimiento entre los miembros

Criterio	Cantidad	%
Nunca	2	3.03%
Casi nunca	4	6.06%
A veces	19	28.79%
Casi siempre	25	37.88%
Siempre	16	24.24%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

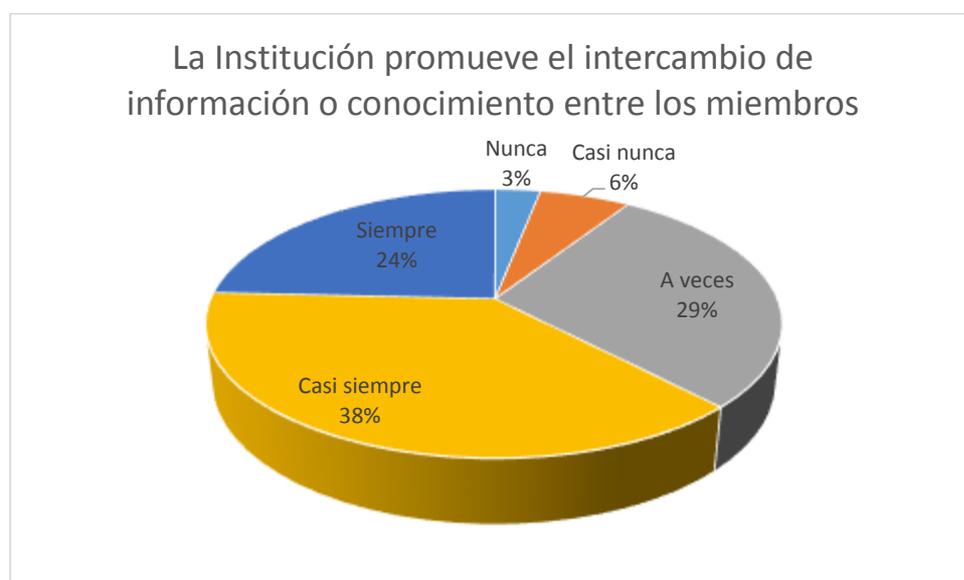


Figura 15 La Institución promueve el intercambio de información o conocimiento entre los miembros

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que el 38% casi siempre la Institución promueve el intercambio de información o conocimiento entre los miembros y el 03% nunca la Institución promueve el intercambio de información o conocimiento entre los miembros.

Tabla 17 Los integrantes de la Institución aprenden mediante el intercambio de experiencias con otros profesionales.

Criterio	Cantidad	%
Nunca	4	6.06%
Casi nunca	6	9.09%
A veces	15	22.73%
Casi siempre	22	33.33%
Siempre	19	28.79%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

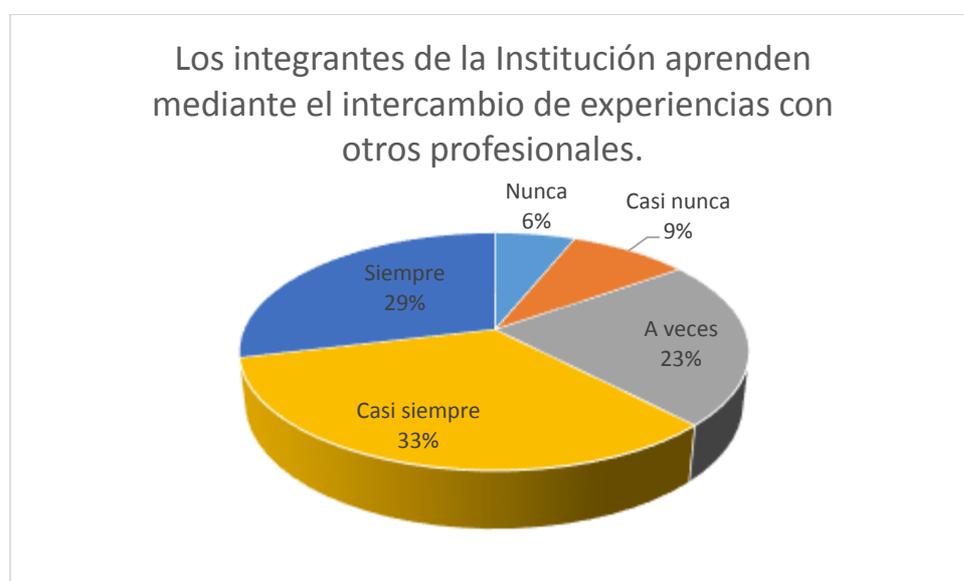


Figura 16 Los integrantes de la Institución aprenden mediante el intercambio de experiencias con otros profesionales.

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que el 33% casi siempre los integrantes de la Institución aprenden mediante el intercambio de experiencias con otros profesionales y el 06% nunca los integrantes de la Institución aprenden mediante el intercambio de experiencias con otros profesionales.

Tabla 18 Las críticas en su desempeño las asume como consejo para mejorar

Criterio	Cantidad	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	1	1.52%
Casi siempre	24	36.36%
Siempre	41	62.12%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

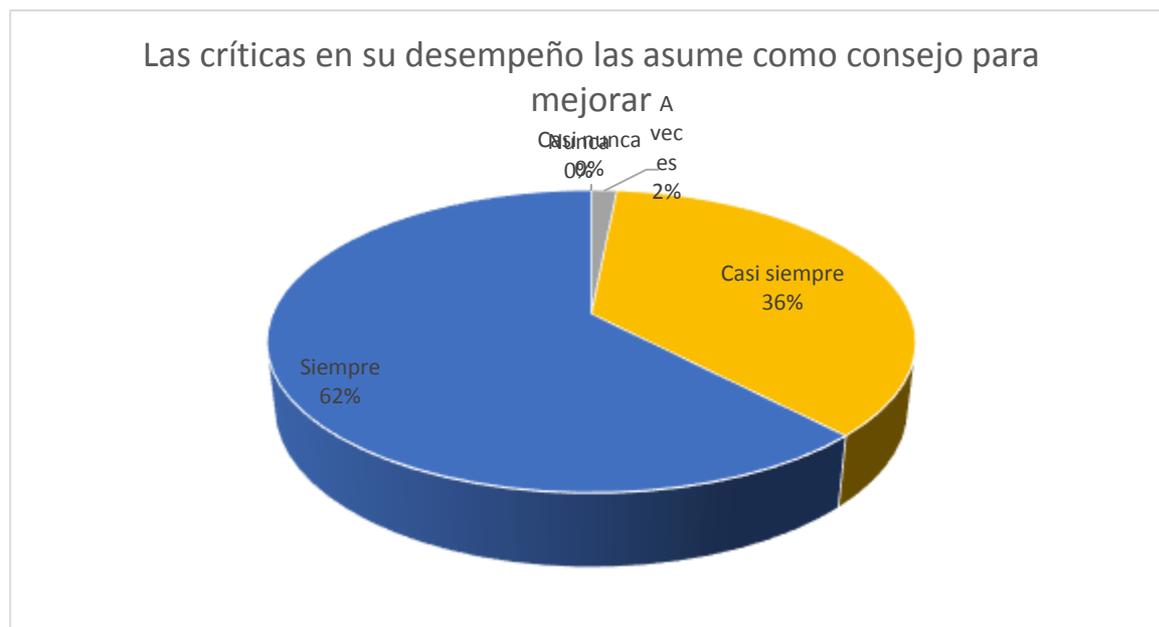


Figura 17 Las críticas en su desempeño las asume como consejo para mejorar

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que el 62% siempre las críticas en su desempeño las asume como consejo para mejorar y el 02% a veces las críticas en su desempeño las asume como consejo para mejorar.

Tabla 19 La institución permite aprender y practicar experiencias exitosas de otras instituciones.

Criterio	Cantidad	%
Nunca	4	6.06%
Casi nunca	11	16.67%
A veces	14	21.21%
Casi siempre	22	33.33%
Siempre	15	22.73%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

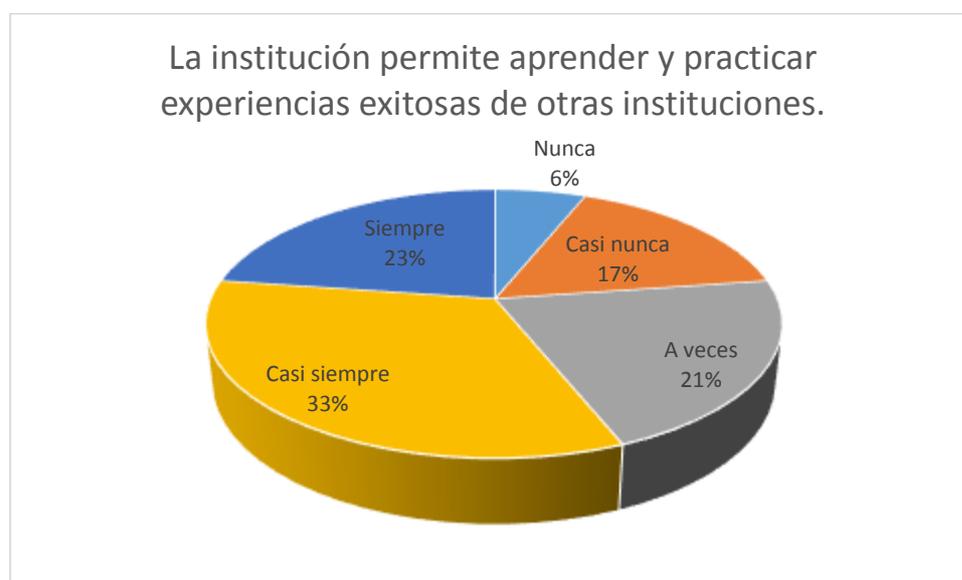


Figura 18 La institución permite aprender y practicar experiencias exitosas de otras instituciones.

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que el 33% casi siempre la institución permite aprender y practicar experiencias exitosas de otras instituciones y el 06% nunca la institución permite aprender y practicar experiencias exitosas de otras instituciones.

Tabla 20 Se busca solución a los problemas tan pronto estos aparecen.

Criterio	Cantidad	%
Nunca	1	1.52%
Casi nunca	3	4.55%
A veces	7	10.61%
Casi siempre	19	28.79%
Siempre	36	54.55%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

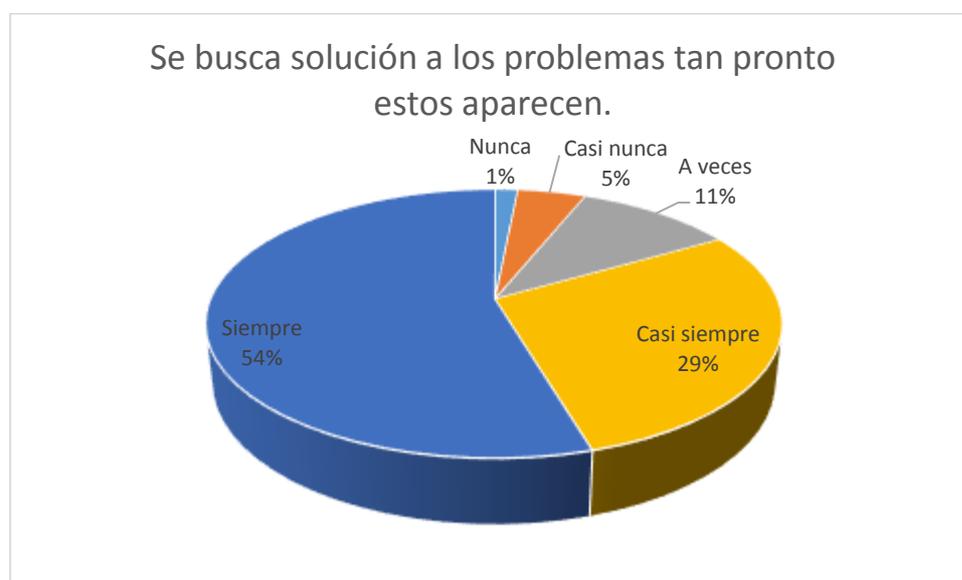


Figura 19 Se busca solución a los problemas tan pronto estos aparecen.

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que el 54% siempre se busca solución a los problemas tan pronto estos aparecen y el 01% nunca se busca solución a los problemas tan pronto estos aparecen.

Tabla 21 En las reuniones de trabajo, se busca encontrar el origen de los problemas

Criterio	Cantidad	%
Nunca	1	1.52%
Casi nunca	3	4.55%
A veces	17	25.76%
Casi siempre	23	34.85%
Siempre	22	33.33%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

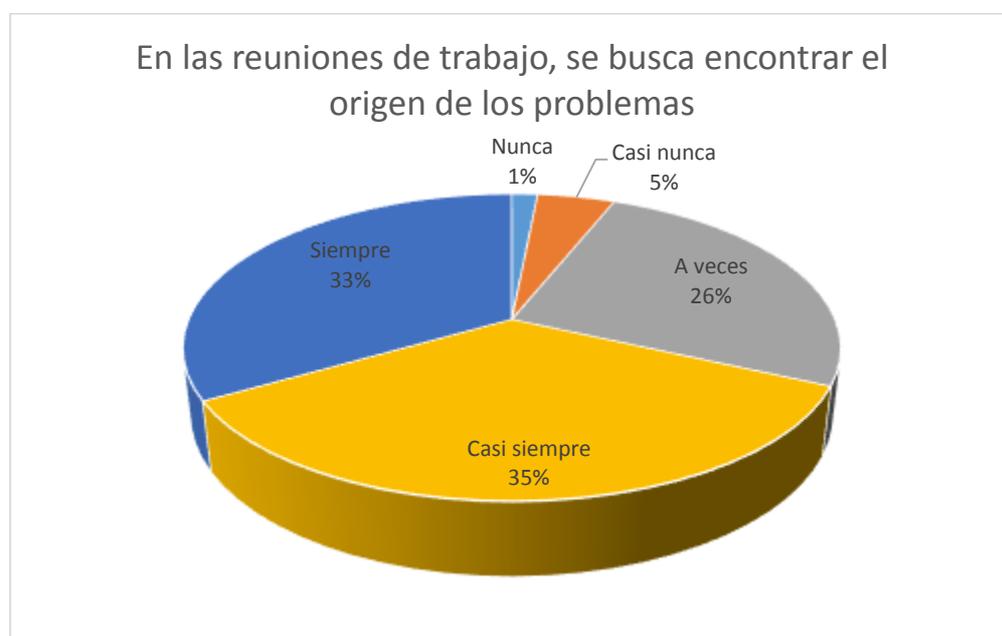


Figura 20 En las reuniones de trabajo, se busca encontrar el origen de los problemas

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que el 35% casi siempre en las reuniones de trabajo, se busca encontrar el origen de los problemas y el 01% nunca en las reuniones de trabajo, se busca encontrar el origen de los problemas.

Tabla 22 Cuando se le asigna una tarea, le brindan las herramientas necesarias para realizarla

Criterio	Cantidad	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	3	4.55%
A veces	22	33.33%
Casi siempre	27	40.91%
Siempre	14	21.21%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia



Figura 21 Cuando se le asigna una tarea, le brindan las herramientas necesarias para realizarla

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que el 41% casi siempre cuando se le asigna una tarea, le brindan las herramientas necesarias para realizarla y el 05% nunca cuando se le asigna una tarea, le brindan las herramientas necesarias para realizarla.

Tabla 23 Las soluciones que se dan a los problemas son acertadas, es decir, no son salidas momentáneas

Criterio	Cantidad	%
Nunca	2	3.03%
Casi nunca	1	1.52%
A veces	24	36.36%
Casi siempre	29	43.94%
Siempre	10	15.15%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

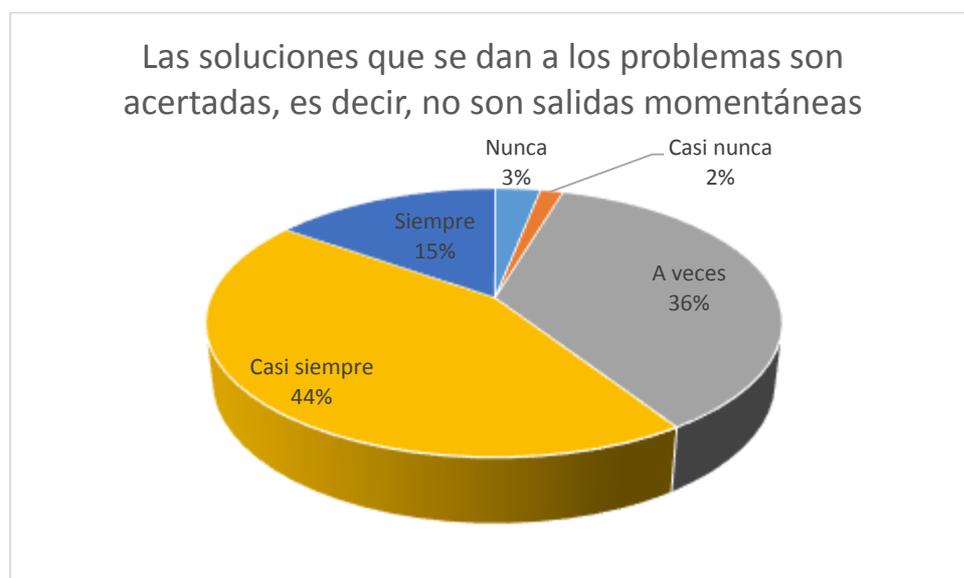


Figura 22 Las soluciones que se dan a los problemas son acertadas, es decir, no son salidas momentáneas

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que el 44% casi siempre las soluciones que se dan a los problemas son acertadas, es decir, no son salidas momentáneas y el 02% casi nunca las soluciones que se dan a los problemas son acertadas, es decir, no son salidas momentáneas.

Tabla 24 Usted conoce la visión de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo

Criterio	Cantidad	%
Nada	0	0.00%
Casi nada	0	0.00%
Poco	8	12.12%
Casi toda	16	24.24%
Toda	42	63.64%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

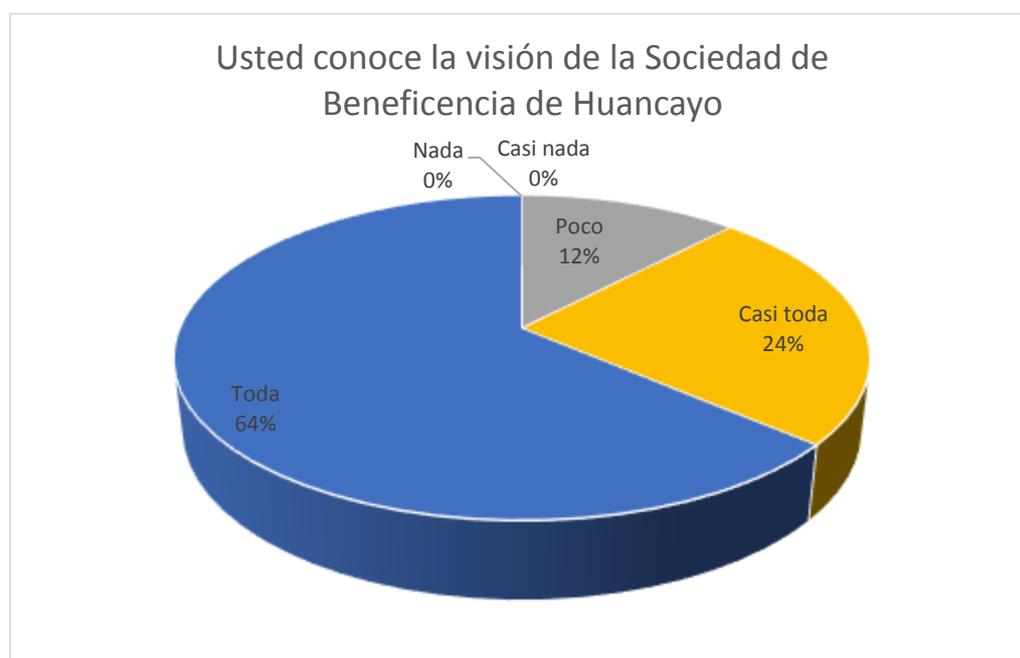


Figura 23 Usted conoce la visión de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que a la pregunta Usted conoce la visión de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo el 64% responde toda y el 12% poco.

Tabla 25 Usted conoce la misión de la institución

Criterio	Cantidad	%
Nada	0	0.00%
Casi nada	0	0.00%
Poco	7	10.61%
Casi toda	14	21.21%
Toda	45	68.18%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

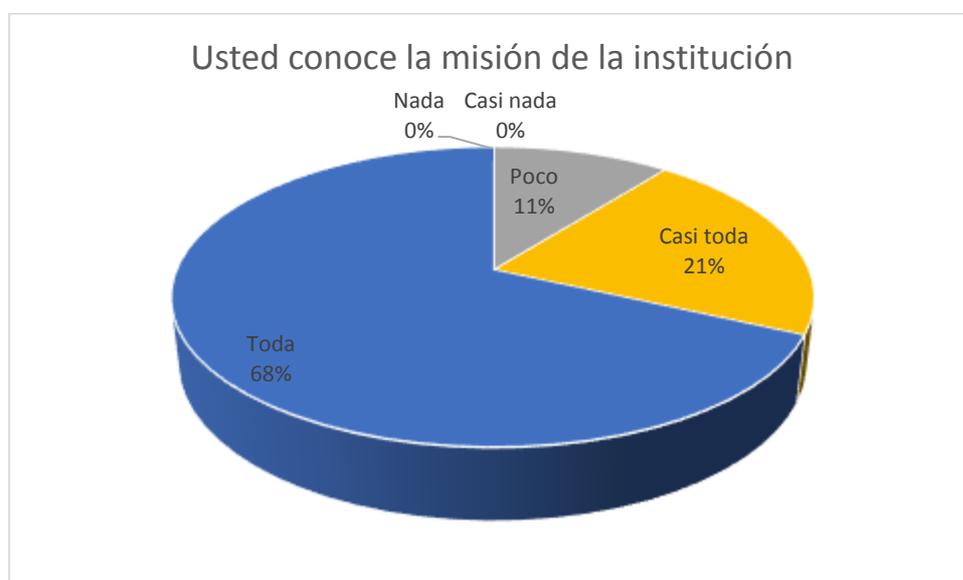


Figura 24 Usted conoce la misión de la institución

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que a la pregunta Usted conoce la misión de la institución el 68% responde toda y el 11% poco.

Tabla 26 Usted conoce los valores institucionales

Criterio	Cantidad	%
Nada	0	0.00%
Casi nada	0	0.00%
Poco	7	10.61%
Casi toda	14	21.21%
Toda	45	68.18%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

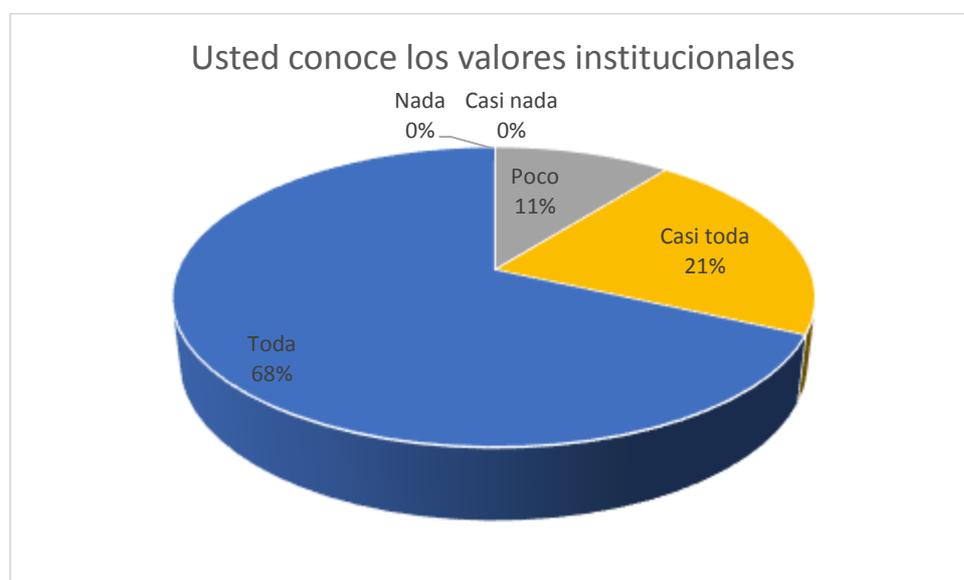


Figura 25 Usted conoce los valores institucionales

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que a la pregunta Usted conoce los valores institucionales el 68% responde toda y el 11% poco.

Tabla 27 En la Institución practican los valores institucionales

Criterio	Cantidad	%
Nada	1	1.52%
Casi nada	3	4.55%
Poco	17	25.76%
Casi toda	16	24.24%
Toda	29	43.94%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

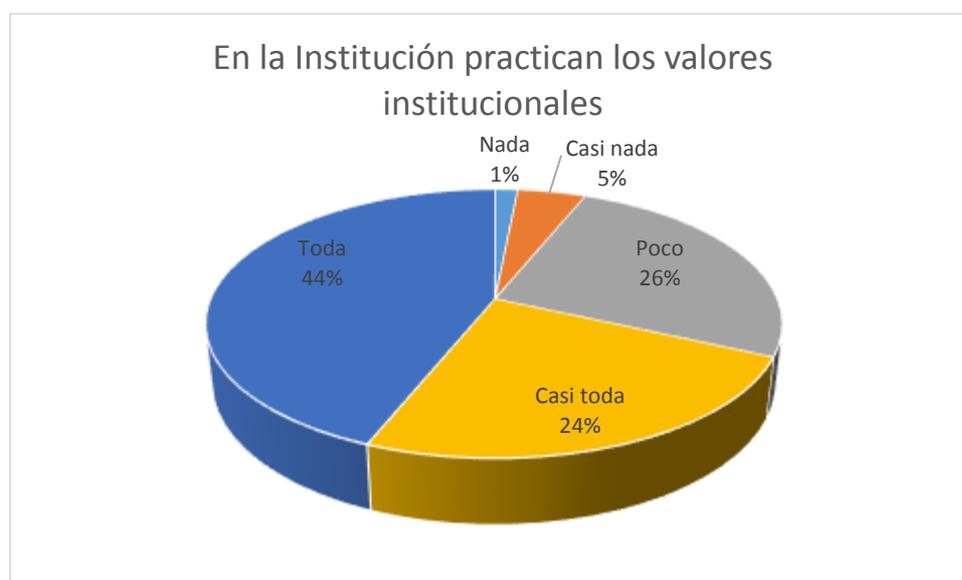


Figura 26 En la Institución practican los valores institucionales

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que a la pregunta En la Institución practican los valores institucionales el 44% responde toda y el 01% nada.

4.1.2 Cultura de trabajo positivo

Tabla 28 Escuchas atentamente los problemas de tus compañeros de trabajo

Criterio	Cantidad	%
Nada	0	0.00%
Casi nada	1	1.52%
Poco	6	9.09%
Casi toda	25	37.88%
Toda	34	51.52%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

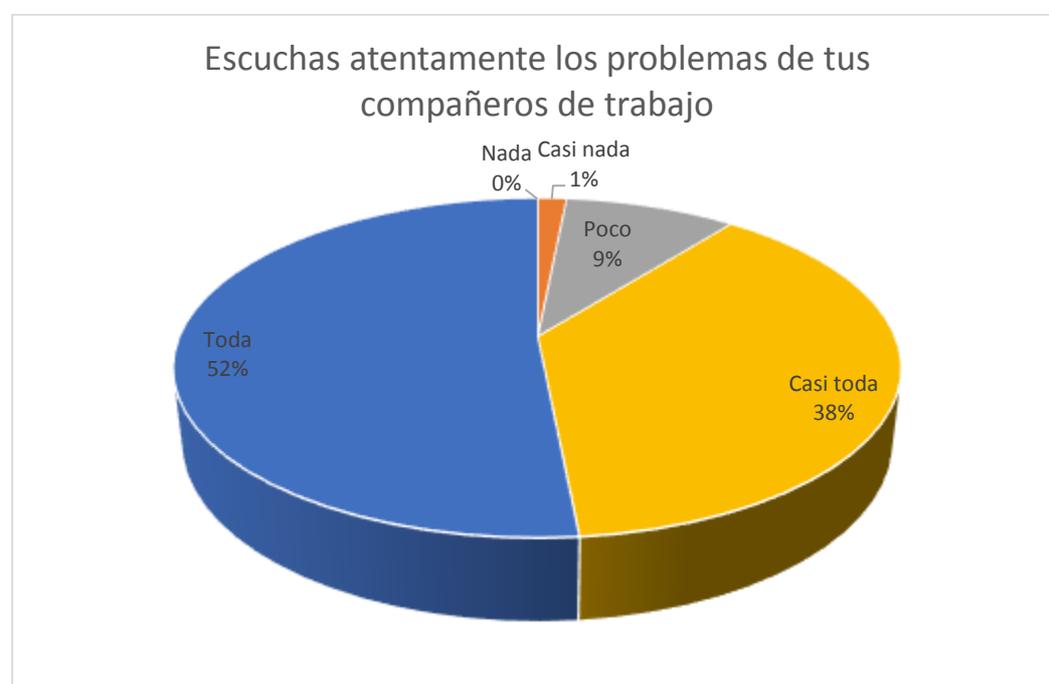


Figura 27 Escuchas atentamente los problemas de tus compañeros de trabajo

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que a la pregunta Escuchas atentamente los problemas de tus compañeros de trabajo el 52% responde toda y el 01% casi nada.

Tabla 29 Haces algo que te beneficia, sabiendo que perjudica a un compañero de trabajo

Criterio	Cantidad	%
Nada	46	69.70%
Casi nada	19	28.79%
Poco	0	0.00%
Casi toda	0	0.00%
Toda	1	1.52%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

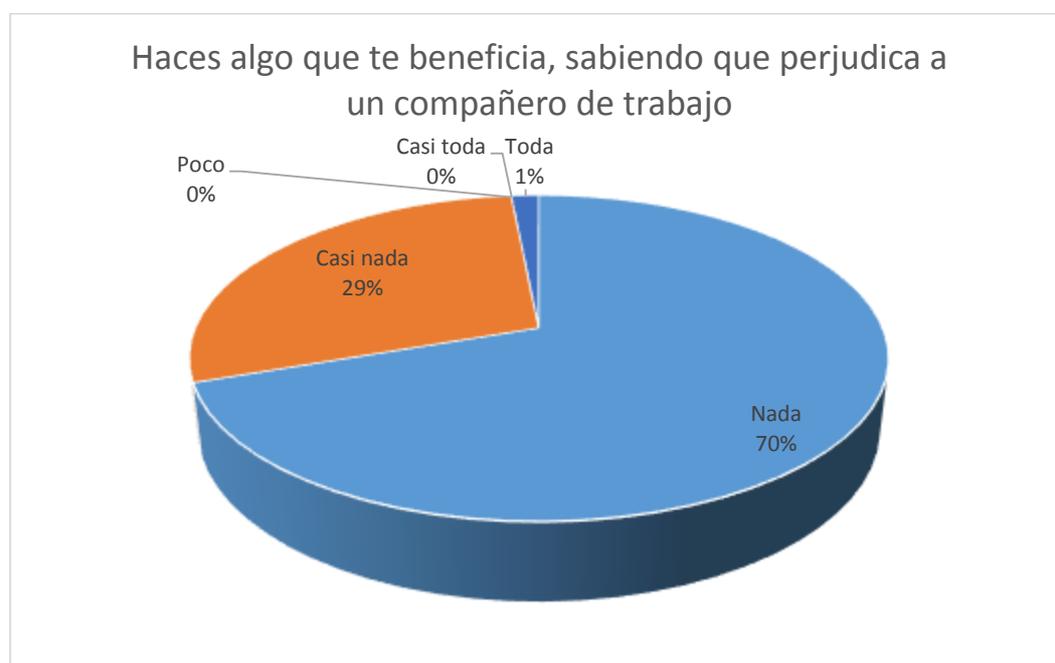


Figura 28 Haces algo que te beneficia, sabiendo que perjudica a un compañero de trabajo

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que a la pregunta Haces algo que te beneficia, sabiendo que perjudica a un compañero de trabajo el 70% responde nada y el 01% toda.

Tabla 30 Te metes en problemas por ayudar a otra persona

Criterio	Cantidad	%
Nada	16	24.24%
Casi nada	11	16.67%
Poco	34	51.52%
Casi toda	3	4.55%
Toda	2	3.03%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

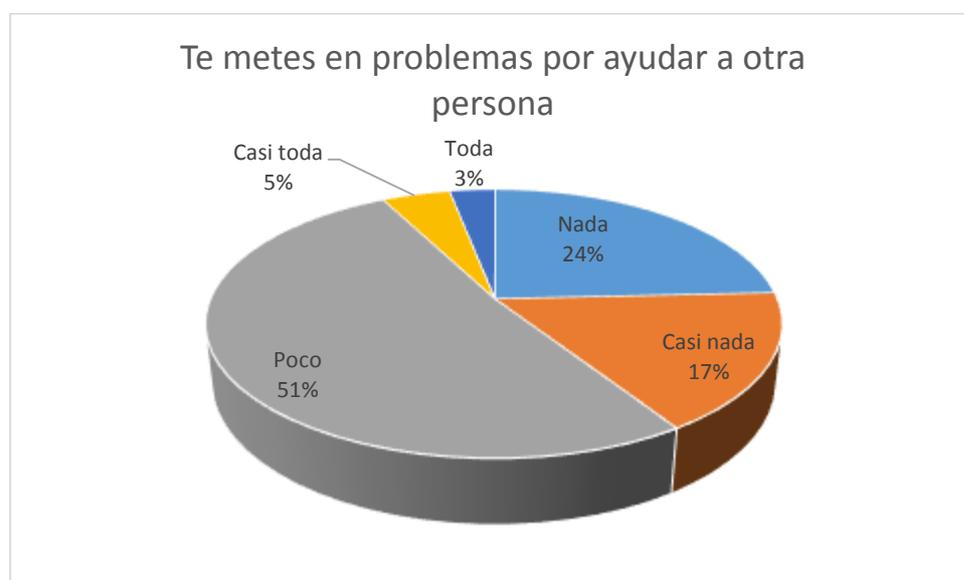


Figura 29 Te metes en problemas por ayudar a otra persona

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que a la pregunta Te metes en problemas por ayudar a otra persona el 51% responde poco y el 03% toda.

Tabla 31 Te cuesta decir la verdad, para no hacer daño a otra persona

Criterio	Cantidad	%
Nada	12	18.18%
Casi nada	19	28.79%
Poco	20	30.30%
Casi toda	9	13.64%
Toda	6	9.09%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia



Figura 30 Te cuesta decir la verdad, para no hacer daño a otra persona

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que a la pregunta Te cuesta decir la verdad, para no hacer daño a otra persona el 30% responde poco y el 09% toda.

Tabla 32 La institución reconoce tus logros

Criterio	Cantidad	%
Nada	14	21.21%
Casi nada	12	18.18%
Poco	29	43.94%
Casi toda	5	7.58%
Toda	6	9.09%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

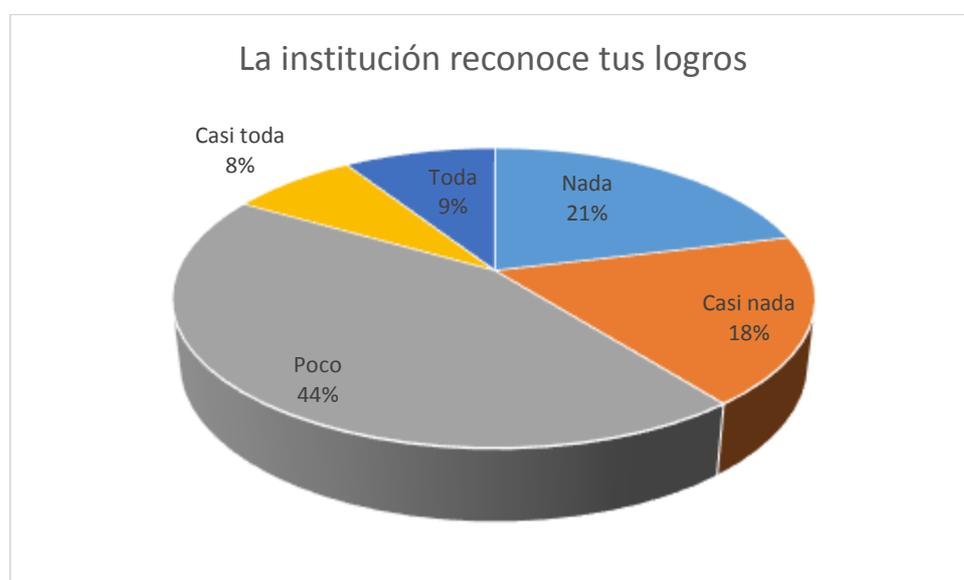


Figura 31 La institución reconoce tus logros

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que a la pregunta La institución reconoce tus logros el 44% responde poco y el 08% casi toda.

Tabla 33 Tienes claro lo que la institución espera de ti

Criterio	Cantidad	%
Nada	3	4.55%
Casi nada	2	3.03%
Poco	6	9.09%
Casi toda	24	36.36%
Toda	31	46.97%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

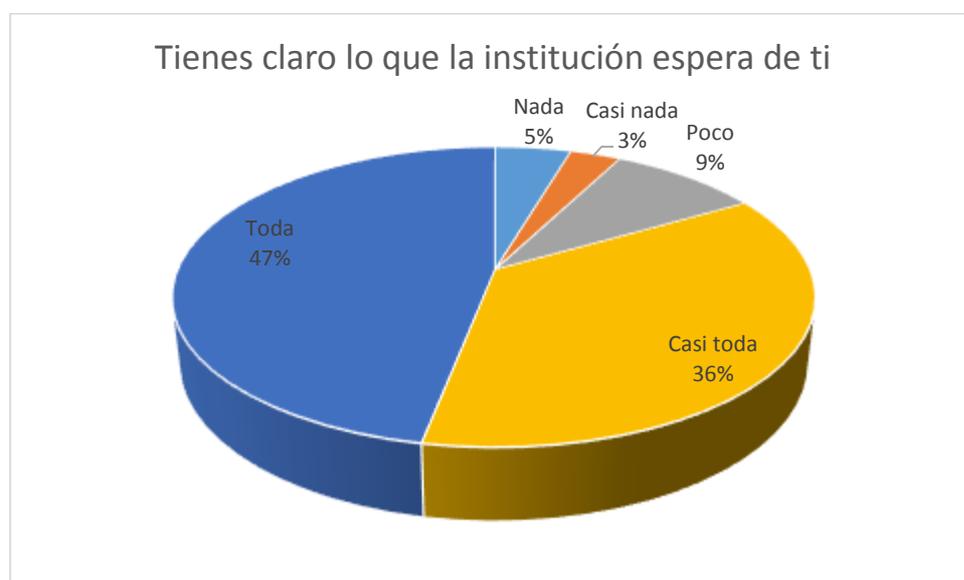


Figura 32 Tienes claro lo que la institución espera de ti

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que a la pregunta Tienes claro lo que la institución espera de ti el 47% responde Toda y el 03% casi nada.

Tabla 34 Tus opiniones son consideradas en tu área de trabajo

Criterio	Cantidad	%
Nada	5	7.58%
Casi nada	1	1.52%
Poco	27	40.91%
Casi toda	15	22.73%
Toda	18	27.27%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

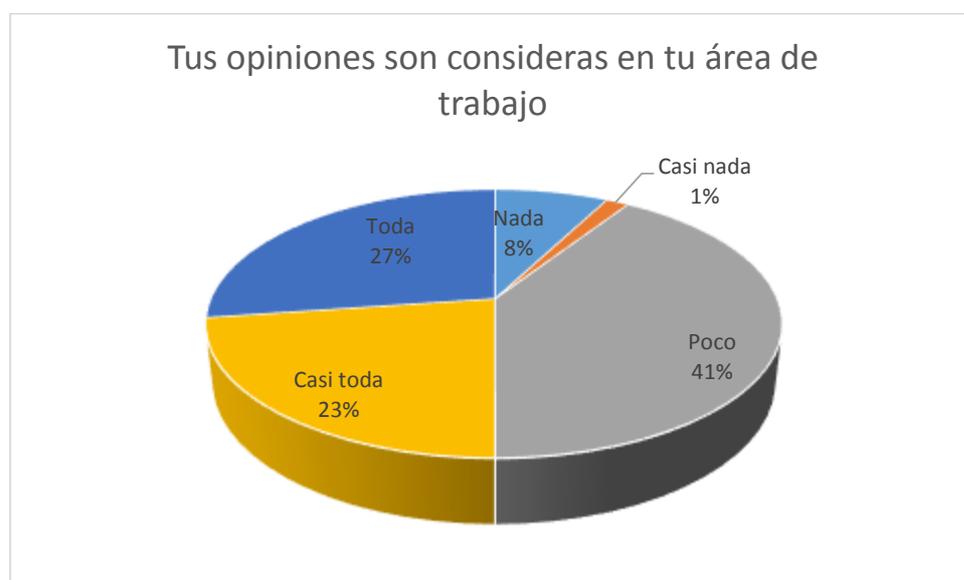


Figura 33 Tus opiniones son consideradas en tu área de trabajo

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que a la pregunta Tus opiniones son consideradas en tu área de trabajo el 41% responde poco y el 01% casi nada.

Tabla 35 Tus logros hacen que tengas mejores oportunidades en la Institución

Criterio	Cantidad	%
Nada	4	6.06%
Casi nada	11	16.67%
Poco	20	30.30%
Casi toda	20	30.30%
Toda	11	16.67%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia



Figura 34 Tus logros hacen que tengas mejores oportunidades en la Institución

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que a la pregunta Tus logros hacen que tengas mejores oportunidades en la Institución el 30% responde casi toda, 30% poco y el 06% nada.

Tabla 36 La Institución genera reuniones buscando solucionar problemas

Criterio	Cantidad	%
Nada	5	7.58%
Casi nada	3	4.55%
Poco	22	33.33%
Casi toda	18	27.27%
Toda	18	27.27%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

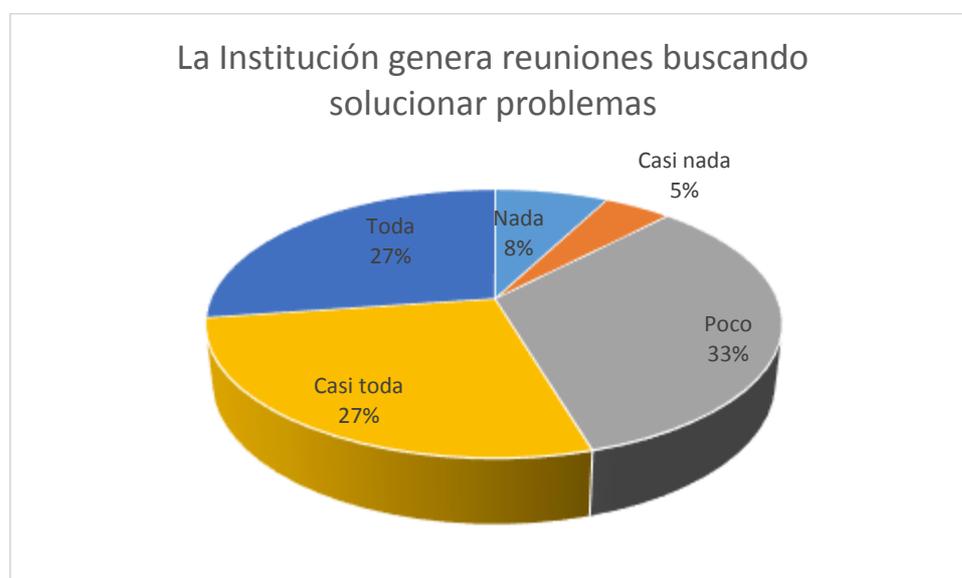


Figura 35 La Institución genera reuniones buscando solucionar problemas

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que a la pregunta La Institución genera reuniones buscando solucionar problemas el 33% responde poco y el 05% casi nada.

Tabla 37 Existen formas de llevar a cabo las mejores propuestas de mejora.

Criterio	Cantidad	%
Nada	1	1.52%
Casi nada	8	12.12%
Poco	17	25.76%
Casi toda	24	36.36%
Toda	16	24.24%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

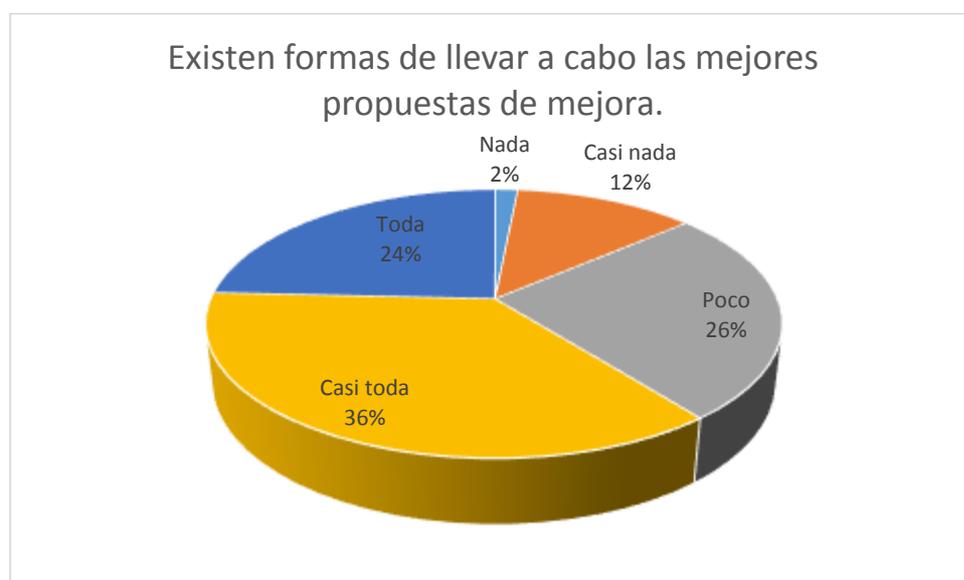


Figura 36 Existen formas de llevar a cabo las mejores propuestas de mejora.

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que a la pregunta Existen formas de llevar a cabo las mejores propuestas de mejora el 36% responde casi toda y el 02% nada.

Tabla 38 En la institución existen reuniones que buscan obtener ideas creativas

Criterio	Cantidad	%
Nada	7	10.61%
Casi nada	12	18.18%
Poco	19	28.79%
Casi toda	10	15.15%
Toda	18	27.27%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

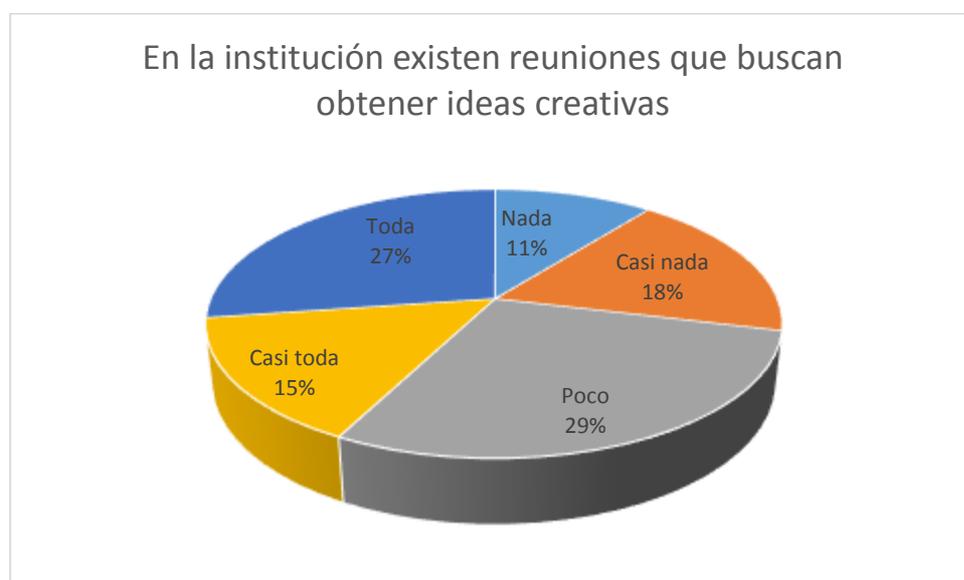


Figura 37 En la institución existen reuniones que buscan obtener ideas creativas

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que a la pregunta En la institución existen reuniones que buscan obtener ideas creativas el 29% responde poco y el 11% nada.

Tabla 39 Su jefe reconoce su esfuerzo

Criterio	Cantidad	%
Nada	6	9.09%
Casi nada	6	9.09%
Poco	16	24.24%
Casi toda	17	25.76%
Toda	21	31.82%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

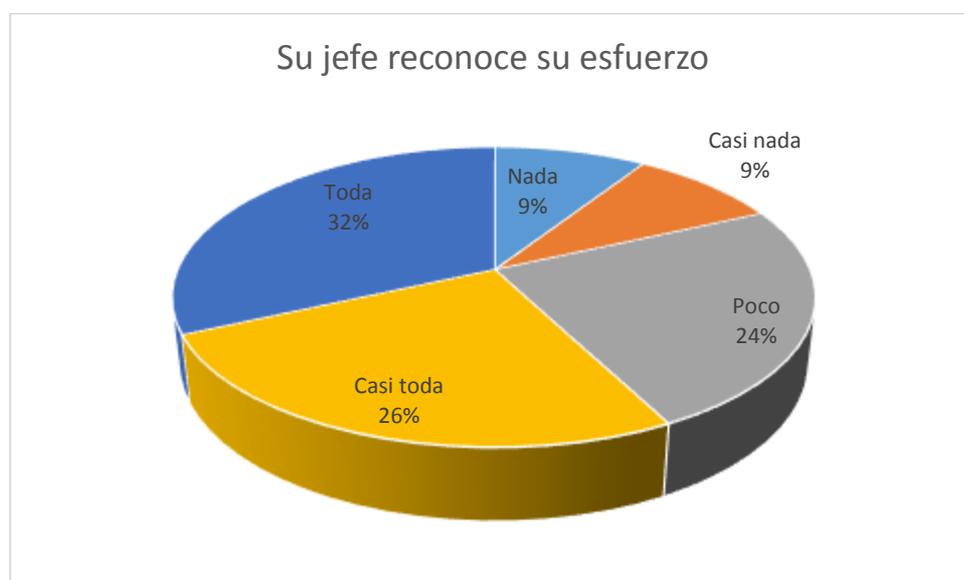


Figura 38 Su jefe reconoce su esfuerzo

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que a la pregunta Su jefe reconoce su esfuerzo el 32% responde toda, el 09% nada y el 09% casi nada.

Tabla 40 Estas comprometido con tu trabajo

Criterio	Cantidad	%
Nada	0	0.00%
Casi nada	0	0.00%
Poco	2	3.03%
Casi toda	4	6.06%
Toda	60	90.91%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia



Figura 39 Estas comprometido con tu trabajo

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que a la pregunta Estas comprometido con tu trabajo el 91% responde toda y el 03% toda.

Tabla 41 Tienes la oportunidad de hacer mejor tu trabajo cada día

Criterio	Cantidad	%
Nada	0	0.00%
Casi nada	0	0.00%
Poco	4	6.06%
Casi toda	12	18.18%
Toda	50	75.76%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

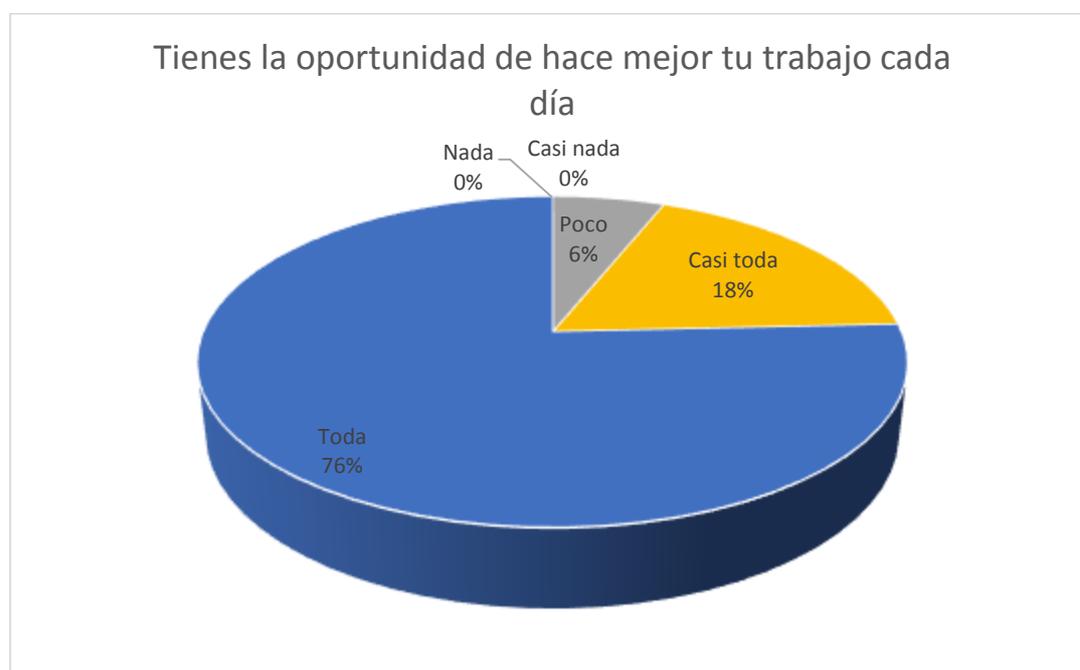


Figura 40 Tienes la oportunidad de hacer mejor tu trabajo cada día

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que a la pregunta Tienes la oportunidad de hacer mejor tu trabajo cada día el 76% responde toda y el 06% poco.

Tabla 42 La misión de la SBH hace que usted se sienta importante

Criterio	Cantidad	%
Nada	0	0.00%
Casi nada	2	3.03%
Poco	13	19.70%
Casi toda	13	19.70%
Toda	38	57.58%
Total	66	100.00%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia



Figura 41 La misión de la SBH hace que usted se sienta importante

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo
Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se puede observar que a la pregunta La misión de la SBH hace que usted se sienta importante el 57% responde toda y el 03% casi nada.

4.2 Contratación de Hipótesis

Tabla 43 Interpretación del coeficiente de Rho de Spearman

Valor de ρ	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

4.2.1 Contratación de Hipótesis General:

En la hipótesis general se formuló: “La cultura de trabajo positiva se relaciona con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de manera significativa”.

H₀ = “La cultura de trabajo positiva no se relaciona con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de manera significativa”.

H₁ = “La cultura de trabajo positiva se relaciona con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de manera significativa”.

Al respecto para contrastar esta hipótesis se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman, al ser datos no paramétricos:

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis nula e hipótesis alterna:

Ho: Sig \geq 0,05

Ha: Sig $<$ 0,05

Paso 2: Se utiliza la prueba de rangos Rho de Spearman.

Paso 3: Con un nivel de significancia del 0.05 y un grado de confianza del 95%,

Paso 4: Se utiliza una prueba rangos Rho de Spearman ($R_s = 0.631$; Sig.=0.000) como se puede observar en la Tabla:

Figura 42 Dispersión entre las variables Cultura de Trabajo Positivo con el Desarrollo Organizacional.

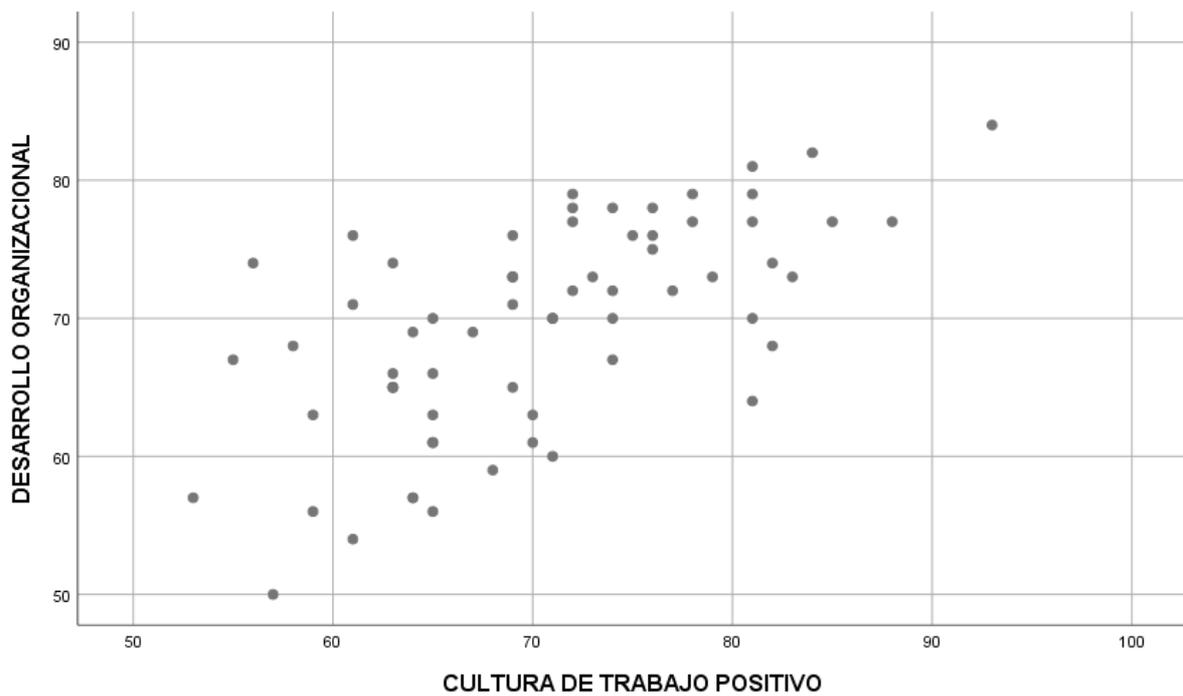


Tabla 44 Contratación de la hipótesis general

Cultura de Trabajo Positivo * Desarrollo Organizacional

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,637	,071	6,618	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,631	,078	6,507	,000 ^c
N de casos válidos		66			

- a. No se presupone la hipótesis nula.
- b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.
- c. Se basa en aproximación normal.

Se observa la contrastación de la hipótesis general:



Paso 5: Decisión

$R_s = 0.631$ - nivel de significancia de 0.000

Con una probabilidad de error del 5%, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

Paso 6: Conclusión

Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% se concluye que: La cultura de trabajo positiva se relaciona con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de manera significativa y tiene una relación directa

positiva moderada, es decir a mayor nivel de la cultura de trabajo positiva mejora el desarrollo organizacional.

4.2.2 Hipótesis específica N° 01

En la hipótesis específica 1 se formuló: “Las relaciones sociales se relacionan con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de manera significativa”.

H₀ = “Las relaciones sociales no se relacionan con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de manera significativa”.

H₁ = “Las relaciones sociales se relacionan con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de manera significativa”.

Al respecto para contrastar esta hipótesis se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman, al ser datos no paramétricos:

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis nula e hipótesis alterna:

Ho: Sig \geq 0,05

Ha: Sig $<$ 0,05

Paso 2: Se utiliza la prueba de rangos Rho de Spearman.

Paso 3: Con un nivel de significancia del 0.05 y un grado de confianza del 95%,

Paso 4: Se utiliza una prueba rangos Rho de Spearman ($R_s = 0.359$; $Sig. = 0.003$)

como se puede observar en la Tabla:

Tabla 45 Contrastación de la hipótesis específica 1

Relaciones Sociales * Desarrollo Organizacional

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo intervalo	por R de Pearson	,405	,110	3,547	,001 ^c
Ordinal ordinal	por Correlación de Spearman	,359	,122	3,081	,003 ^c
N de casos válidos		66			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Se observa la contrastación de la hipótesis general:



Sig. 0.003

Paso 5: Decisión

$R_s = 0.359$ - nivel de significancia de 0.003

Con una probabilidad de error del 5%, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

Paso 6: Conclusión

Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% se concluye que: Las relaciones sociales se relacionan con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de manera significativa y tiene una relación directa positiva baja, es decir a mayor nivel de las relaciones sociales mejora el desarrollo organizacional.

4.2.3 Hipótesis específica N° 02

En la hipótesis específica 2 se formuló: “La empatía se relaciona con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de manera significativa”.

H_0 = “La empatía no se relaciona con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de manera significativa”.

H_1 = “La empatía se relaciona con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de

manera significativa”.

Al respecto para contrastar esta hipótesis se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman, al ser datos no paramétricos:

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis nula e hipótesis alterna:

Ho: Sig \geq 0,05

Ha: Sig $<$ 0,05

Paso 2: Se utiliza la prueba de rangos Rho de Spearman.

Paso 3: Con un nivel de significancia del 0.05 y un grado de confianza del 95%,

Paso 4: Se utiliza una prueba rangos Rho de Spearman (Rs= -0.008; Sig.=0.950) como se puede observar en la Tabla:

Tabla 46 Contratación de la hipótesis específica 2

Empatía * Desarrollo Organizacional

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo intervalo	por R de Pearson	,046	,157	,365	,716 ^c
Ordinal ordinal	por Correlación de Spearman	-,008	,137	-,063	,950 ^c
N de casos válidos		66			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Se observa la contrastación de la hipótesis general:



Paso 5: Decisión

$R_s = -0.008$ - nivel de significancia de 0.950

Con una probabilidad de error del 5%, se acepta la H_0 y se rechaza la H_a .

Paso 6: Conclusión

Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% se concluye que: La empatía no se relaciona con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de manera significativa.

4.2.4 Hipótesis específica N° 03

En la hipótesis específica 3 se formuló: “La amabilidad se relaciona con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de manera significativa”.

H_0 = “La amabilidad no se relaciona con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de manera significativa”.

H_1 = “La amabilidad se relaciona con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de

manera significativa”.

Al respecto para contrastar esta hipótesis se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman, al ser datos no paramétricos:

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis nula e hipótesis alterna:

Ho: Sig \geq 0,05

Ha: Sig $<$ 0,05

Paso 2: Se utiliza la prueba de rangos Rho de Spearman.

Paso 3: Con un nivel de significancia del 0.05 y un grado de confianza del 95%,

Paso 4: Se utiliza una prueba rangos Rho de Spearman (Rs= 0.554; Sig.=0.000) como se puede observar en la Tabla:

Tabla 47 Contrastación de la hipótesis específica 3

Amabilidad * Desarrollo Organizacional

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo intervalo	por R de Pearson	,533	,071	5,044	,000 ^c
Ordinal ordinal	por Correlación de Spearman	,554	,080	5,330	,000 ^c
N de casos válidos		66			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Se observa la contrastación de la hipótesis general:



Paso 5: Decisión

$R_s = 0.554$ - nivel de significancia de 0.000

Con una probabilidad de error del 5%, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

Paso 6: Conclusión

Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% se concluye que: La amabilidad se relaciona con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de manera significativa y tiene una relación directa positiva moderada, es decir a mayor nivel de la amabilidad mejora el desarrollo organizacional.

4.2.5 Hipótesis específica N° 04

En la hipótesis específica 4 se formuló: “Habla las cosas se relaciona con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de manera significativa”.

H_0 = “Habla las cosas no se relaciona con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de manera significativa”.

H_1 = “Habla las cosas se relaciona con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de

manera significativa”.

Al respecto para contrastar esta hipótesis se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman, al ser datos no paramétricos:

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis nula e hipótesis alterna:

Ho: Sig \geq 0,05

Ha: Sig $<$ 0,05

Paso 2: Se utiliza la prueba de rangos Rho de Spearman.

Paso 3: Con un nivel de significancia del 0.05 y un grado de confianza del 95%,

Paso 4: Se utiliza una prueba rangos Rho de Spearman (Rs= 0.652; Sig.=0.000) como se puede observar en la Tabla:

Tabla 48 Contrastación de la hipótesis específica 4

Habla las Cosas * Desarrollo Organizacional

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,667	,078	7,160	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,652	,080	6,880	,000 ^c
N de casos válidos		66			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Se observa la contrastación de la hipótesis general:



Paso 5: Decisión

$R_s = 0.652$ - nivel de significancia de 0.000

Con una probabilidad de error del 5%, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

Paso 6: Conclusión

Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% se concluye que: Habla las cosas se relaciona con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de manera significativa y tiene una relación directa positiva moderada, es decir a mayor nivel de hablan las cosas mejora el desarrollo organizacional.

4.3 Discusión

Según Vasquez, J y Vasquez, A (2016), llega a una de sus conclusiones que “se demostró que la carencia de elementos que caracterizan al desarrollo organizacional incide desfavorablemente a la calidad del servicio al cliente de la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de Guayaquil”

En el presente trabajo también encontramos una variable que necesita ser trabajada en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo como es la empatía entre los trabajadores donde encontramos que las variables materia de estudio no se relaciona con el desarrollo organizacional.

Tapia, K (2018) llega a la conclusión que: “se pudo identificar que el desarrollo organizacional dentro de la empresa ESUM, no es la apropiada ya que mediante la encuesta a los trabajadores mencionaron que no conocen el estado del proceso organizacional, razón por la cual el servicio que dan a los clientes no es el más apropiado”

Según el presente estudio la relación de las variables es determinado como una relación positiva moderada, teniendo que realizar acciones que mejoren el desarrollo institucional y trabajar mas en cuanto a la empatía entre los trabajadores.

Muñoz V. (2019) plantea como objetivo general: Determinar la relación entre cultura organizacional con la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de servicios de entretenimiento. Y, llega a las siguientes conclusiones: (1). Al identificar la cultura organizacional, se observa una predominancia de la identificación de la misión, seguido la adaptabilidad y consistencia. Y el involucramiento con menor predominancia

En cuanto a los resultados obtenidos de la tabla 42 podemos afirmar que de los resultados el 57.38% menciona que la misión de la SBH los hace sentir importantes, seguido de un 19.70% con percepciones de casi toda y poco.

CONCLUSIONES

- Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% se concluye que: La cultura de trabajo positiva se relaciona con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de manera significativa y tiene una relación directa positiva moderada, es decir a mayor nivel de la cultura de trabajo positiva mejora el desarrollo organizacional.
- Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% se concluye que: Las relaciones sociales se relacionan con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de manera significativa y tiene una relación directa positiva baja, es decir a mayor nivel de las relaciones sociales mejora el desarrollo organizacional.
- Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% se concluye que: La empatía no se relaciona con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de manera significativa.
- Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% se concluye que: La amabilidad se relaciona con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de manera significativa y tiene una relación directa positiva moderada, es decir a mayor nivel de la amabilidad mejora el desarrollo organizacional.
- Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% se concluye que: Habla las cosas se relaciona con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de manera significativa y tiene una relación directa positiva moderada, es decir a mayor nivel de hablan las cosas mejora el desarrollo organizacional.

RECOMENDACIONES

A la Sub Gerencia de Personal de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo:

- Deben realizar capacitaciones o actividades de socialización entre los trabajadores para mejorar y elevar el nivel de relación entre la Cultura de trabajo positivo con el desarrollo de personal, se aprecia que muchos trabajadores son nuevos o tienen poco tiempo en la institución.
- Las relaciones sociales al tener una relación positiva baja se deben incidir en actividades o dinámicas de comunicación o reuniones donde se puedan expresar libremente y romper el hielo entre los trabajadores.
- Para mejorar el nivel de empatía entre los trabajadores, se debería implementar un área de bienestar de los trabajadores con la contratación de un psicólogo que los ayude en ese tema.

A la Carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales

- Propiciar más trabajos de investigación en el campo de la gestión de personas porque son los clientes internos lo que hace que las organizaciones logren sus objetivos, si las relaciones entre ellos es deficiente simplemente la organización fracasa.

BIBLIOGRAFÍA

- Bernal, C. (2006) Metodología de La Investigación “*Para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*” Ed. Pearson Educación, México.
- Castillo R. (2017) “Cultura organizacional y compromiso laboral en la Editorial Imprenta Unión, año 2016” para optar el título profesional de licenciada en Administración, Universidad Peruana Unión, Lima.
- Chiavenato, I. (2017) “*Comportamiento Organizacional*”. Ed. McGraw-Hill, España.
- De la Torre L, Afán, K (2017) “Cultura Organizacional y la relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú 2016.” Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en International Business, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Fierro I. (2013) “Comportamiento Organizacional Positivo: Implicancia para la Organización Actual” Colombia
- Hernández S., Fernández C., Baptista P. (2003) Metodología de La Investigación. Editorial Mc Graw Hill, México.
- Lazo, K y Velasquez, M (2017) “La Comunicación Interna y el Desarrollo Organizacional de la Financiera QAPAQ Agencia Huancayo - 2017” para optar el título profesional de Licenciada en Administración, UPLA, Huancayo.
- Mendez, B. (2017). Plan estrategico. Universidad de Palermo.
- Muñoz V. (2019) “Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en los colaboradores de una empresa de Servicios de Entretenimiento” Para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología. Universidad, Ricardo Palma, Lima.
- Reuven Bar-On “El Desarrollo de un Concepto y una Prueba de Bienestar Psicológico”.

- Robins, S (2004). *“Comportamiento Organizacional”*, 10ma Ed. Prentice Hall, Mexico
- Rodríguez, D. (2015). Cultura organizacional. <http://www.trabajosocialdo.blogspot.com/2010/09/capitulo-xi-dario-rodriguez.html>.
- Salanova M., Llorens S., Martínez M (2016) *“Aportaciones desde la Psicología Organizacional Positiva para desarrollar organizaciones saludables y resilientes”* Psychologist Papers, España.
- Segal, J. (1997). *Su inteligencia emocional. Aprenda a incrementarla y usarla.*, Barcelona. Edit. Grijalbo.
- Tapia, K (2018) *“El Desarrollo Organizacional de la empresa ESUM de la Ciudad de Riobamba y el Servicio al Cliente, período 2016-2017”* Tesis para título de Ingeniería Comercial, Ecuador
- Vasquez, J y Vasquez, A (2016) *“Análisis de implementación de desarrollo organizacional y su incidencia en el servicio al cliente de la Microempresa Artesanal Mecánica Industrial y Automotriz Vásquez de la ciudad de Guayaquil, 2015”* Tesis para título profesional de ingeniería en gestión empresarial, Guayaquil
- Weisinger, H. (1998) *La Inteligencia Emocional en el Trabajo*. Edit. Javier Vergara. Recursos digitales.
- <http://www.degerencia.com>
- http://www.proyectosalohogar.com/Diccionario/diccionario_psicologico_b.m
- <http://www.dimensionempresarial.com/?s=liderazgo+empresarial>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

“LA RELACIÓN DE LA CULTURA DE TRABAJO POSITIVO CON EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE HUANCAYO - 2020”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	Técnicas e Instrumentos y población
<p>GENERAL ¿Cómo se relaciona la cultura de trabajo positiva con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo?</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se relaciona las relaciones sociales con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo? • ¿Cómo se relaciona la empatía con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo? • ¿Cómo se relaciona la amabilidad con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo? • ¿Cómo se relaciona habla las cosas con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo? 	<p>GENERAL Describir como se relaciona la cultura de trabajo positiva con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir como se relaciona las relaciones sociales con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo. • Describir como se relaciona la empatía con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo. • Describir como se relaciona la amabilidad con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo. • Describir cómo se relaciona habla las cosas con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo 	<p>GENERAL La cultura de trabajo positiva se relaciona con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de manera significativa.</p> <p>ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las relaciones sociales se relacionan con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de manera significativa. • La empatía se relaciona con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de manera significativa. • La amabilidad se desarrolla con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de manera significativa. • Habla las cosas se relaciona con el desarrollo organizacional de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, de manera significativa 	<p>VARIABLE X1 cultura de trabajo positiva</p> <p>VARIABLE X2 Desarrollo organizacional.</p> <p>INDICADORES:</p> <p>Variable Independiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>X11: relaciones sociales.</i> • <i>X12: empatia</i> • <i>X13: amabilidad.</i> • <i>X14 habla las cosas</i> <p>Variable Dependiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • X21: dominio personal. • X22: modelos mentales. • X23: visión compartida • X24: aprendizaje en equipo • X25: Pensamiento sistémico 	<p>TIPO DE INVESTIGACION La presente investigación es de tipo básica</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN. Correlacional</p> <p>MÉTODO GENERAL Método científico</p> <p>MÉTODO ESPECÍFICO. Análisis-Síntesis</p> <p>DISEÑO. La presente investigación se realizó según el diseño no experimental X1 R X2</p>	<p>TÉCNICAS DE RECOLECCION DE DATOS. Observación. Encuesta.</p> <p>INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS. Cuestionario de encuesta.</p> <p>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS. Tabulación, codificación, Tratamiento estadístico descriptivo e inferencial y el software Microsoft Excel y el SPSS</p> <p>Población 66 trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo</p> <p>Censal</p>



Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos
UNIVERSIDAD PRIVADA HUANCAYO FRANKLIN ROOSEVELT
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CUESTIONARIO SOBRE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

N°.....

INSTRUCCIONES: El presente instrumento de investigación, va dirigido a los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo con la finalidad de recabar información sobre la variable Desarrollo Organizacional de la mencionada institución. Marca con un aspa (X), la respuesta que cree que es conveniente de acuerdo a la siguiente escala de valor:

Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

N°	Dimensiones/Indicadores/Ítems	5	4	3	2	1
	DIMENSIÓN: DOMINIO PERSONAL	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1	Tiene presente los objetivos de la institución cuando toma decisiones.					
2	Cuando se propone a realizar una actividad, toma en cuenta sus limitaciones para tener éxito.					
3	Cuando una actividad no sale bien, busca los errores en usted más que en los demás.					
4	Se compromete con un trabajo en equipo eficiente en bien de la Institución.					
5	Se respetan las decisiones tomadas en el equipo de trabajo.					
	DIMENSIÓN: MODELOS MENTALES	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
6	El cambio es visto como una oportunidad de mejora, mas no como peligro.					
7	Asiste a eventos de actualización y/o capacitación para mejorar su desempeño laboral.					
9	Expresa directamente lo que piensa a sus colegas y superiores.					
10	Cuando participa en reuniones de trabajo no le cuesta nada expresar sus ideas y opiniones.					
	DIMENSIÓN: VISION COMPARTIDA	Toda	Casi toda	Poco	Casi nada	Nada
11	Usted conoce la visión de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo					
12	Usted conoce la misión de la institución.					
13	Usted conoce los valores institucionales.					
14	En la Institución practican los valores institucionales.					

	DIMENSIÓN: APRENDIZAJE EN EQUIPO	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
17	La Institución promueve el intercambio de información o conocimiento entre los miembros.					
18	Los integrantes de la Institución aprenden mediante el intercambio de experiencias con otros profesionales.					
19	Las críticas en su desempeño las asume como consejo para mejorar.					
20	La institución permite aprender y practicar experiencias exitosas de otras instituciones.					
	DIMENSIÓN: PENSAMIENTO SISTÉMICO	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
21	Se busca solución a los problemas tan pronto estos aparecen.					
22	En las reuniones de trabajo, se busca encontrar el origen de los problemas.					
23	Cuando se le asigna una tarea, le brindan las herramientas necesarias para realizarla.					
25	Las soluciones que se dan a los problemas son acertadas, es decir, no son salidas momentáneas.					

Gracias por la información brindada.

CULTURA DE TRABAJO POSITIVA

N°	Dimensiones/Indicadores/Ítems	5	4	3	2	1
	DIMENSIÓN: EMPATÍA	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1	Escuchas atentamente los problemas de tus compañeros de trabajo					
2	Haces algo que te beneficia, sabiendo que perjudica a un compañero de trabajo					
3	Te metes en problemas por ayudar a otra persona					
4	Te cuesta decir la verdad, para no hacer daño a otra persona					
	DIMENSIÓN: HABLA LAS COSAS	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	La institución reconoce tus logros					
6	Tienes claro lo que la institución espera de ti					
7	Tus opiniones son consideradas en tu área de trabajo					
8	Tus logros hacen que tengas mejores oportunidades en la Institución					

	DIMENSIÓN: RELACIONES SOCIALES	Toda	Casi toda	Poco	Casi nada	Nada
9	La Institución genera reuniones buscando solucionar problemas					
10	Existen formas de llevar a cabo las mejores propuestas de mejora.					
11	En la institución existen reuniones que buscan obtener ideas creativas					
	DIMENSIÓN: AMABILIDAD	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
12	Su jefe reconoce su esfuerzo					
13	Estas comprometido con tu trabajo					
14	Tienes la oportunidad de hacer mejor tu trabajo cada día					
15	La misión de la SBH hace que usted se sienta importante					

Anexo 3: Validez de contenido para la variable: Cultura de Trabajo Positivo según la opinión de Expertos

1. DATOS GENERALES:

Nombre del profesional (Quien brinda opinión)		DNI.
Grado académico		
E-mail		Teléfono:
Institución donde labora	Cargo	
Nombre del instrumento	Escala de Likert	
Título de la investigación	"LA RELACIÓN DE LA CULTURA DE TRABAJO POSITIVO CON EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE HUANCAYO - 2020"	

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%				Regular 21-40%				Buena 41-60%				Muy buena 61-80%				Excelente 81-100%				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje apropiado																					
2. OBJETIVIDAD	Expresión en capacidades observables																					
3. ACTUALIDAD	Adecuado a los requerimientos actuales																					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información requerida																					
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos																					
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																					
9. METODOLOGIA	Responde al propósito que se persigue																					
PUNTAJE PARCIAL																						
PUNTAJE TOTAL																						

VALORACIÓN

PROMEDIO	<u>puntaje</u>	
----------	----------------	--

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

<hr/> <hr/> <hr/>

Firma del experto informante
DNI.

Autores del instrumento a validar	
Arroyo Llana Amanda Daria DNI.	Romo Guerrero Daniela Norka DNI.

VALIDEZ DE CONTENIDO PARA LA VARIABLE: DESARROLLO ORGANIZACIONAL SEGÚN LA OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Nombre del profesional(Quien brinda opinión)		DNI.
Grado académico		
E-mail		Teléfono:
Institución donde labora	Cargo	
Nombre del instrumento	Escala de Likert	
Título de la investigación	"LA RELACIÓN DE LA CULTURA DE TRABAJO POSITIVO CON EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE HUANCAYO - 2020"	

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%				Regular 21-40%				Buena 41-60%				Muy buena 61-80%				Excelente 81-100%			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje apropiado																				
2. OBJETIVIDAD	Expresión en capacidades observables																				
3. ACTUALIDAD	Adecuado a los requerimientos actuales																				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información requerida																				
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos																				
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																				
9. METODOLOGIA	Responde al propósito que se persigue																				
PUNTAJE PARCIAL																					
PUNTAJE TOTAL																					

VALORACIÓN

PROMEDIO	<u>puntaje</u>	
----------	----------------	--

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Firma del experto informante
DNI.

Autores del instrumento a validar	
Arroyo Llana Amanda Daria DNI.	Romo Guerrero Daniela Norka DNI.

VALIDEZ DE CONTENIDO PARA GUÍA DE ENTREVISTA SEGÚN LA OPINIÓN DE EXPERTOS
1. DATOS GENERALES:

Nombre del profesional (Quien brinda opinión)			DNI.
Grado académico			
E-mail			Teléfono:
Institución donde labora		Cargo	
Nombre del instrumento	Guía de entrevista		
Título de la investigación	" LA RELACIÓN DE LA CULTURA DE TRABAJO POSITIVO CON EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE HUANCAYO - 2020"		

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%				Regular 21-40%				Buena 41-60%				Muy buena 61-80%				Excelente 81-100%			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje apropiado																				
2. OBJETIVIDAD	Expresión en capacidades observables																				
3. ACTUALIDAD	Adecuado a los requerimientos actuales																				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información requerida																				
7. METODOLOGIA	Responde al propósito que se persigue																				
PUNTAJE PARCIAL																					
PUNTAJE TOTAL																					

VALORACIÓN

PROMEDIO	<u>puntaje</u>	
----------	----------------	--

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Firma del experto informante
DNI.

Autores del instrumento a validar	
Arroyo Llana Amanda Daria DNI.	Romo Guerrero Daniela Norka DNI.

Anexo 4 Matriz Tripartita

datos1b.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Librerías Ampliaciones Ventana Ayuda

Visual: 42 de 42 variables

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	D1	D2	D3	D4	D5
1	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	3	5	5	4	3	5	5	5	3	4
2	3	3	2	5	3	2	3	5	3	3	2	5	1	1	3	3	3	5	5	5	3	5
3	3	3	2	5	2	4	3	5	5	3	2	5	2	2	3	2	3	5	5	5	2	5
4	5	1	2	5	5	5	4	4	2	2	1	5	1	5	3	3	4	5	5	5	5	5
5	4	3	2	5	4	3	5	5	5	3	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
6	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
7	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4
8	5	4	3	5	5	4	4	5	3	3	4	4	2	3	4	5	4	5	5	4	4	5
9	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	2	4	3	3	3	5	5	4	3	4
10	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	5	4	4
11	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	2	5	3	4	3	3	4	5	5	5	3	5
12	2	2	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	1	2	2	2	1	5	5	5	1	5
13	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
14	5	2	3	5	5	5	4	5	1	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5
15	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
16	3	3	2	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4
17	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	4	4	4
18	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5
19	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	3	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5
20	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
21	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	4	5	4	5	5
22	5	2	4	5	3	5	3	5	3	2	3	4	2	5	1	3	2	5	5	5	2	4
23	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	2	5	4	4	4	5	5	5	4	5
24	5	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	5	2	4	4	4	3	4	5	5	5	5
25	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
26	5	5	4	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3
27	4	4	4	5	5	5	4	5	5	2	3	5	2	4	4	3	3	3	3	3	3	5
28	4	4	5	5	5	4	5	3	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5
30	5	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4
31	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	5	3	5	3	3	3	4	5	5	5	3	4
32	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
33	5	3	4	5	5	5	3	5	3	1	1	5	2	5	3	4	4	3	3	4	3	3
34	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5
35	4	3	5	5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	5	5	4	4	4
36	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	2	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4

Visual de datos Visual de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unacadem CH



	C16	C17	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16	D17	D18	D19	RS
1	4	3	5	5	5	3	4	1	3	2	1	5	2	2	3	3	3	1	5	5	3	9
2	3	3	5	5	5	3	5	1	3	2	1	1	3	1	3	2	3	5	5	3	6	
3	2	3	5	5	5	2	5	2	4	4	1	2	1	2	3	2	2	3	5	5	3	7
4	3	4	5	5	5	5	5	1	2	1	1	3	3	3	3	3	2	5	5	3	4	8
5	3	3	5	5	5	6	6	2	3	4	3	4	4	4	6	4	4	5	5	5	5	13
6	5	5	5	5	4	4	5	2	3	5	3	5	4	3	3	2	3	3	5	3	5	8
7	5	4	5	5	5	4	4	2	3	3	2	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	11
8	5	4	5	5	4	4	5	1	3	3	5	5	3	3	3	3	2	5	5	5	5	8
9	3	3	5	5	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	5	5	3	8
10	3	4	5	5	5	4	4	1	2	5	2	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	9
11	3	4	5	5	5	3	5	1	2	3	3	5	1	2	2	2	1	2	5	3	5	5
12	2	1	5	5	5	1	5	1	3	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	5	5	3
13	4	5	5	5	5	5	5	1	2	2	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	12
14	4	4	5	5	5	4	5	1	3	1	2	5	3	2	5	4	3	3	5	5	5	12
15	4	4	5	5	5	5	5	1	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15
16	4	4	5	5	4	4	4	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	9
17	3	3	5	5	4	4	4	2	3	3	2	4	3	4	4	2	2	2	5	4	5	10
18	4	4	5	5	5	4	5	1	2	3	4	5	5	4	5	2	3	4	5	4	5	10
19	4	4	5	5	5	5	5	1	3	2	3	5	3	4	3	3	2	5	5	5	5	8
20	5	5	5	5	5	5	4	1	3	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	15
21	3	3	4	5	4	5	5	1	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	15
22	3	2	5	5	5	2	4	1	5	4	2	5	1	2	3	2	2	2	5	4	5	7
23	4	4	5	5	5	4	5	2	2	2	2	5	4	4	3	4	3	4	5	5	5	10
24	4	3	4	5	5	5	5	1	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	15
25	4	4	4	4	4	4	4	5	2	3	4	3	5	5	4	5	4	3	5	5	4	13
26	5	5	5	5	5	4	3	1	1	5	1	5	4	5	5	2	2	4	5	5	5	9
27	3	3	3	3	3	3	5	1	5	1	1	1	3	3	3	1	3	5	5	3	7	7
28	3	3	4	4	4	5	4	1	1	2	3	2	3	3	4	3	3	3	5	5	4	10
29	4	5	5	5	5	5	5	1	3	1	1	4	1	1	1	5	1	4	5	5	5	7
30	4	4	5	5	5	4	4	1	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	12
31	3	4	5	5	5	3	4	2	3	2	1	4	3	3	4	4	3	1	5	5	2	11
32	4	4	5	5	5	5	4	1	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	15
33	4	4	3	3	4	3	3	1	2	2	2	3	4	4	3	3	1	5	5	5	3	7
34	3	4	5	5	5	5	5	2	3	1	3	4	3	4	5	5	4	3	5	5	4	14
35	3	3	5	5	4	4	4	1	1	3	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3	12
36	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15
37	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	3	15