



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Desarrollo organizacional y clima organizacional en la empresa Servicios,
Cobranzas e Inversiones, San Juan de Lurigancho 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

Quispe Cabanillas, Diana Elizabeth

ASESORA

Mgrt. Cerafin Urbano, Virginia Asunción

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del talento humano

LIMA – PERÚ

2017

Acta de aprobación de tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : R07-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentado por don (a) Diana Elizabeth Quispe Cabanillas cuyo título es: Desarrollo organizacional y clima organizacional en la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones, San Juan de Lurigancho 2017.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 13 trece.

San Juan de Lurigancho, 26 de Enero del 2018



 Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo
 PRESIDENTE



 Mg. Jesús Romero Pácora
 SECRETARIO



 Mg. Edgar Lino Gamara
 VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mi madre quien siempre me enseñó que nunca debo de caer, que siempre lo que uno se propone lo puede lograr trazándose metas y esforzándose al máximo. También se lo dedico a mi esposo quien ha sido mi guía y apoyo incondicional a lo largo del desarrollo de esta tesis.

Agradecimiento

Agradezco a todos lo que contribuyeron en mi formación; en primer lugar, a Dios quien fue mi guía y no me dejó caer; a la Universidad Cesar Vallejo la cual a través del tiempo me formó y constituyó con conocimientos y saberes sobre mi carrera profesional; a los docentes con experiencia y al asesor por orientarnos en todo momento a tener en cuenta que la investigación es fundamental para el desarrollo de la sociedad.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Diana Elizabeth Quispe Cabanillas con DNI N° 44597552, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad César Vallejo.

Lima, 15 de diciembre del 2017



Diana Elizabeth Quispe Cabanillas

DNI: 44597552

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Desarrollo organizacional y clima organizacional en la empresa servicios, cobranzas e inversiones distrito de San Juan de Lurigancho, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de licenciada en administración.

Es relevante la importancia del desarrollo organizacional y el clima organizacional; ya que el desarrollo de una organización permite el crecimiento y el logro de cambios que permitirán la evolución de la organización y por consiguiente el resultado de un clima organizacional adecuado para así obtener el logro de las metas y objetivos trazados con el entusiasmo de los miembros de la organización.

El presente estudio comprende siete capítulos y un anexo, en el primer capítulo, se ha considerado: la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema: principal y específicos, justificación de la investigación, hipótesis y objetivos. En el segundo capítulo: marco Teórico, contiene: diseño del estudio, variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. En el tercer capítulo, se presentan los resultados, así como también la contrastación de la hipótesis. En el cuarto capítulo, se presenta la discusión, son formuladas para cada resultado. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo, se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas.

El autor

Índice

	Pág.
Acta de aprobacion de tesis	i
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I.INTRODUCCIÓN	14
1.1.Realidad problemática	15
1.2.Trabajos previos	19
1.3.Teorías relacionadas al tema	27
1.4.Formulación al problema	43
1.5.Justificación del estudio	45
1.6.Hipótesis	47
1.7.Objetivos	48
II.MÉTODO	50
2.1.Diseño de investigación	51
2.2.VARIABLES, operacionalización	52
2.3.Población y muestra	57
2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	58
2.5.Métodos de análisis de datos	61
2.6.Aspectos éticos	62
III.RESULTADOS	63
IV.DISCUSIÓN	85
V.CONCLUSIONES	93
VI.RECOMENDACIONES	97
VII.REFERENCIAS	100
ANEXOS	105

Anexo 1 Instrumento de variables	106
Anexo 2 Validación de instrumento	108
Anexo 3 Matriz de consistencia	114
Anexo 4 Matriz de operacionalización de las variables	115
Anexo 5 Tabla de especificaciones	117
Anexo 6 Base de dato de la prueba piloto	119
Anexo 7 Base de datos de las variables	123
Anexo 8 Evidencias de la realidad problemática	125
Anexo 9 Evaluación de similitud de la tesis con turnitin	126

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización del desarrollo organizacional	54
Tabla 2	Operacionalización del clima organizacional	56
Tabla 3	Cuadro de distribución de la población	57
Tabla 4	Cuadro de validación de expertos	60
Tabla 5	Niveles de confiabilidad	60
Tabla 6	Estadística de la fiabilidad de variable: Desarrollo organizacional	61
Tabla 7	Estadística de la fiabilidad de variable: Clima organizacional	61
Tabla 8	Niveles y porcentajes del diagnóstico en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, Lima 2017	64
Tabla 9	Niveles y porcentajes de la planeación de la estrategia en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, Lima 2017	65
Tabla 10	Niveles y porcentajes de la educación de la estrategia en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, Lima 2017	66
Tabla 11	Niveles y porcentajes de asesoría, entrenamiento y consultoría	67
Tabla 12	Niveles y porcentajes de evaluación	68
Tabla 13	Niveles y porcentajes del desarrollo organizacional	69
Tabla 14	Niveles y porcentajes de la estructura organizacional	70
Tabla 15	Niveles y porcentajes de la responsabilidad	71
Tabla 16	Niveles y porcentajes de los riesgos	72
Tabla 17	Niveles y porcentajes de los recompensas	73
Tabla 18	Niveles y porcentajes de calor y apoyo	74
Tabla 19	Niveles y porcentajes de conflicto	75
Tabla 20	Niveles y porcentajes del clima organizacional	76
Tabla 21	Prueba de normalidad según kolmogorov - Smimov de la ejecución del desarrollo organizacional y el clima organizacional de la empresa servicios cobranzas e inversiones, del distrito de San Juan de Lurigancho	77
Tabla 22	Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el desarrollo organizacional y el clima organizacional de la	

empresa servicios cobranzas e inversiones de San Juan de Lurigancho	78
Tabla 23 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el desarrollo organizacional y la estructura organizacional de la empresa servicios cobranzas e inversiones de San Juan de Lurigancho	79
Tabla 24 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el desarrollo organizacional y la responsabilidad de la empresa servicios cobranzas e inversiones de San Juan de Lurigancho	80
Tabla 25 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el desarrollo organizacional y los riesgos de la empresa servicios cobranzas e inversiones de San Juan de Lurigancho	81
Tabla 26 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el desarrollo organizacional y las recompensas de la empresa servicios cobranzas e inversiones de san juan de Lurigancho	82
Tabla 27 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el desarrollo organizacional y el calor y apoyo de la empresa servicios cobranzas e inversiones de San Juan de Lurigancho	83
Tabla 28 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el desarrollo organizacional y el conflicto de la empresa servicios cobranzas e inversiones de San Juan de Lurigancho	84

Índice de figuras

	Pág.	
Figura 1	Percepción del diagnóstico	64
Figura 2	Percepción de la planeación de la estrategia	65
Figura 3	Percepción de la educación	66
Figura 4	Percepción de la asesoría, entrenamiento y consultoría	67
Figura 5	Percepción de la evaluación	68
Figura 6	Percepción del desarrollo organizacional.	69
Figura 7	Percepción de la estructura organizacional	70
Figura 8	Percepción de la responsabilidad	71
Figura 9	Percepción de los riesgos	72
Figura 10	Percepción de las recompensas	73
Figura 11	Percepción del calor y apoyo	74
Figura 12	Percepción del conflicto	75
Figura 13	Percepción del clima organizacional	76

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como tema principal desarrollo organizacional y su relación con el clima organizacional en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho, 2017; tiene como objetivo principal determinar como la ejecución del desarrollo organizacional se relaciona con el clima organizacional.

La metodología está basada en una investigación de tipo descriptivo, correlacional; con un diseño no experimental. La población fue censal, conformada por un total de 35 colaboradores de la empresa servicios, cobranza e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho; la muestra de análisis es probabilística, considerándose la misma cantidad de personas que la población ya que el segmento es pequeño. La técnica del análisis que se empleó en la investigación es la encuesta y el instrumento es el cuestionario, de la cual se obtuvo información de la relación existente en la entidad, con el fin de obtener conclusiones y sugerir recomendaciones.

Los resultados de Rho de Spearman, en donde el valor de coeficiente de correlación de $r = 0.580$ donde la correlación es positiva moderada y un $\text{sig} = 0.00$ siendo menor a 0.05 y una relación significativa al 95%, concluyendo que existe una relación significativa entre el desarrollo organizacional y el clima organizacional en la empresa servicios, cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.

Palabras claves: Desarrollo organizacional, clima organizacional.

Abstract

The present research work has as its main theme organizational development and its relation with the organizational climate in the company services, collections and investments, San Juan de Lurigancho, 2017; its main objective is to determine how the execution of organizational development is related to the organizational climate.

The methodology is based on a descriptive, correlational investigation; with a non-experimental design. The population was census, consisting of a total of 35 employees of the company services, collection and investments of the district of San Juan de Lurigancho; the sample of analysis is probabilistic, considering the same number of people as the population since the segment is small. The analysis technique used in the investigation is the survey and the instrument is the questionnaire, from which information was obtained on the existing relationship in the entity, in order to obtain conclusions and suggest recommendations.

Spearman's Rho results, where the correlation coefficient value of $r = 0.580$ where the correlation is positive moderate and $\text{sig} = 0.00$ is less than 0.05 and a significant relationship is 95%, concluding that there is a significant relationship between the organizational development and the organizational climate in the company services, collections and investments of the district of San Juan de Lurigancho, 2017.

Keywords: Organizational development, organizational climate.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad el desarrollo organizacional y clima organizacional son temas de gran importancia para el progreso de las organizaciones, es una necesidad para todos los profesionales para el cambio en busca del logro de una mayor eficiencia organizacional, que dicho sea de paso es una condición indispensable en el mundo actual que se caracteriza por la intensa competencia que esta pueda afrontar.

Pinto (2012) El desarrollo organizacional fue diseñado para enfrentar problemas de competitividad en las organizaciones, dentro de un mercado exigente se requiere máxima competitividad de la organización para alcanzar prestigio dentro de un mercado exigente, que es dirigido por la gerencia la cual es parte fundamental para conseguir el involucramiento de los subordinados con el fin de lograr el avance organizacional y así conseguir eficacia y eficiencia integral. (p. 23)

Para Chiavenato (2014) El movimiento del desarrollo organizacional surgió a partir de 1962, con un complejo conjunto de ideas en relación al hombre, de la organización y del ambiente, con el propósito de facilitar el crecimiento y el desarrollo de las organizaciones en el sentido de favorecer la evolución y desarrollo según sus potencialidades. El desarrollo organizacional es un desdoblamiento práctico y operacional de la teoría del comportamiento en camino al enfoque sistemático. (p 269)

Münch (2014) Sus principales creadores son Warren Bennis y Richard Beckhard. El desarrollo organizacional se basa en los siguientes supuestos: Cada época crea la forma de organización más acorde con sus características y necesidades. Los cambios en la sociedad ocasionan la necesidad de revitalizar y rehacer las estructuras organizacionales. La única forma de cambiar las organizaciones consiste en variar la cultura organizacional, o sea, el conjunto de valores, necesidades, expectativas, creencias, políticas y normas practicadas en una organización. Las personas deben poseer un nuevo conocimiento general. (p172)

Pinto (2012) A nivel internacional, en estados unidos nació la idea de usar la tecnología de los laboratorios de enseñanza en sensibilización y no para el desarrollo de los sujetos, si no para el de las empresas. El mundo de los negocios se enfrenta constantemente a novedades y presiones para sobresalir entre su competencia y tener mayor demanda. El fin de milenio ha puesto sobre las organizaciones, retos constantes en los cuales el punto central es el ser humano. En estos tiempos cambios constantes donde los valores han sido mejorados y los recursos se vuelven escasos, se hace muy necesario alcanzar aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo. La modernidad de las organizaciones, es el comienzo del siglo XXI. (p 22)

El desarrollo organizacional en el Perú hace 25 años ya, las empresas privadas del país han superado la capacidad política. Se ha invertido en tecnología, han desarrollado ejecutivos. Una empresa fuerte prepara a sus ejecutivos entre 8 y 10 años. El crecimiento es notable en cuanto a las empresas, tiene otro nivel, el peruano ha adquirido nivel, pero no puede trabajar solo y tiene que acudir al sector público y allí encuentra un vacío costosísimo. En el Perú ya no depende tanto de los avances tecnológicos que posea, sino de la forma de actuar y pensar del gerente para generar un conocimiento administrativo y organizativo. Que tendrá como finalidad ayudar a las organizaciones a que los trabajadores obtengan una mayor eficiencia y lograr mayor seguridad, desempeño y productividad en el personal. Ya que no solo se trata de trabajo en equipo, sino también de generar relaciones fuertes y constructivas, como: la confianza, fuertes lazos de comunicación, retroalimentación entre los colaboradores y la unidad.

Uribe (2015) La averiguación y el estudio del clima organizacional se han perfeccionado desde mediados del siglo XX. En tiempos recientes, la investigación del clima organizacional ha sido activa, desigual y a lo largo de más de 50 años se han formado múltiples investigaciones, definiciones e instrumentos de medición. (p 39)

Guevara (2012) El clima organizacional surgió en la primera guerra mundial 1914 – 1918 y se situó en la escuela Gestalt del alemán Gestalt. Donde los psicólogos establecieron un elemento novedoso que sería intermedio entre el estímulo y la respuesta en lo que permitió obtener una respuesta de manera independiente en el ambiente laboral. Su evolución se ve reflejada en la producción del trabajo, por lo que se obtendrá un mejor rendimiento en la organización que se verá relacionado con el interés de la gerencia sobre las necesidades y el beneficio de los trabajadores. (p58)

El clima organizacional, se ha considerado muy importante en los últimos tiempos a nivel mundial, el trato a los trabajadores y el ámbito en donde los individuos se desempeñan profesionalmente, ya que es ahí donde adquieren compromisos, comparten y se adaptan a la estructura, culturas, políticas y trabajo general de la organización, interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con los objetivos pronosticados, enmarcados en el compromiso organizacional para cumplir con las normas construidas a fin de lograr con sus objetivos.

En el Perú la “Clave” para alcanzar un clima organizacional adecuado es tener la claridad de hacia dónde va la compañía y comunicar eso a las personas. La adecuada gestión de un buen clima organizacional dentro de un empresa, ya no solo debe traducirse en la satisfacción de los trabajadores sino que también tiene que ver con cómo la gente se siente comprometida con su ambiente de trabajo más allá de responsabilidades de su cargo, señaló Paula Szeinman, Líder de Clima Organizacional y Capacitación de HayGroup Perú. Diario Gestión.

El presente estudio se realizó en la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones (SCI) ubicada en Av. Próceres de la independencia N° 683 en el distrito de San Juan de Lurigancho representado por 35 colaboradores del área de cobranzas, es una empresa miembro del grupo Scotiabank desde el año 2002, con dieciséis años en el mercado como SCI, el cual ha atravesado por muchos cambios desde su origen como área de cobranzas de CARSA hace más de 40 años. A lo largo del tiempo, se forjó una reputación dentro del rubro de las cobranzas con resultados positivos con importantes entidades financieras y

comerciales como CARSA, Orión, BWS. Hoy en día, SCI se dedica a brindar a las empresas del Grupo Scotiabank (Scotiabank, Crediscotia) el servicio de cobranzas, así como los servicios de inspecciones y verificaciones. La empresa Servicios Cobranzas e Inversiones brindan soluciones de negocios al grupo scotiabank. Actualmente, los servicios que ofrecen están orientados a la gestión de cobranza de productos de consumo, hipotecarios y mype de scotiabank/crediscotia, mediante la utilización de diversos canales como cobranza telefónica, domiciliaria y courier, entre otros; así como la atención al cliente y la venta de productos financieros a través de nuestro contact center. Tiene como misión brindar a nuestros clientes soluciones innovadoras, efectivas y sostenibles que contribuyan a su bienestar y crecimiento. Su visión ser reconocidos por nuestros clientes como la mejor empresa de soluciones de la región.

El desarrollo de la presente investigación se realizó con la finalidad de conocer la relación que existe entre el desarrollo organizacional y el clima organizacional, ya que en la empresa servicios cobranzas e inversiones se presentaron situaciones en lo que respecta a la falta de actualización de los sistemas y procesos en relación a lo que realiza el asesor de servicios y que afecta a la conclusión hacia las alternativas de solución que se le brinda a los clientes concluyéndose en un periodo de 3 a 6 meses, generando malestar y molestia hacia los clientes, a su vez no se cuenta con capacitaciones de manera adecuada siendo los procedimientos que se utilizan muy complejos para el personal nuevo ingresante no habiendo un orden adecuado para las instrucciones, esto conlleva a un alta rotación de personal dentro de la institución que se descifra en un 53% aproximadamente manteniéndose solo el personal estable, generando sobrecarga laboral, estrés laboral, desmotivación, opiniones negativas hacia la empresa ya que existe una mínima comunicación en lo que respecta a reuniones de interacción y retroalimentación. A ello se refleja un inadecuado clima organizacional, obteniendo como resultado perdida en las soluciones en la cartera de morosidad e incumplimiento de objetivos. Se obtiene reclamos constantes en el libro de reclamos que se descifra de la siguiente

manera Demora en la conclusión de sus procesos un 41% tiempo de espera en la atención 28% Mal trato en la atención 23% Otros 8%.

La problemática que presenta servicios cobranzas e inversiones afecta directamente a la rentabilidad y utilidad de la organización ya que no cuentan con un proceso adecuado para la solución rápida y eficaz, con ello se disminuye el porcentaje de reclamos que se obtiene por lo antes mencionado. Existe resistencia al cambio de los sistemas tradicionales de la organización, para que la empresa servicios cobranzas e inversiones logre sus objetivos es necesario obtener el apoyo de la gerencia general para un cambio planeado para así lograr el alcance de metas establecidas, para lograr la reducción de rotación del personal nuevo es importante el conocimiento preciso y capacitaciones adecuadas el apoyo constante por parte de su superior, para que así los subordinados se sientan apoyados logrando mantener al personal constantemente motivado y con ello lograr personal completamente entregado a sus labores.

Es importante que el desarrollo en la organización sea óptimo y eficiente, ya que con ello se logra el progreso para alcanzar los objetivos de la organización. Los directivos de la organización deben trabajar para una mejor gestión de desarrollo organizacional con miras a mejorar el clima organizacional de inestabilidad en la que se vive a fin de que los subordinados sientan que son parte importante para la organización, ya que ellos son la fuente esencial para la organización porque de ellos depende que la empresa sea más productiva.

1.2. Trabajos previos

A continuación referimos algunas investigaciones precedentes tanto a nivel nacional como internacionales. El objetivo de exponerlas es que nos sirvan de apoyo y al abordaje de nuestras variables de investigación.

Trabajo previos nacionales

León (2017) presentó la tesis “Clima organizacional y el desempeño laboral del personal en el hospital San Juan de Lurigancho – año 2017”, para obtener el título de licenciado en administración: en la escuela profesional de administración de la universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú. Obtuvo como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en el hospital San Juan de Lurigancho en el año 2017. Utilizó la metodología de investigación aplicada, con un nivel de investigación de tipo descriptivo – correlacional y de diseño no experimental, de corte transversal. Donde se contó con una muestra de 98 colaboradores administrativos, con un muestreo sistemático, se realizó la técnica de la encuesta con el instrumento de cuestionario, las cuales fueron validados a través de juicio de expertos y determinando la confiabilidad a través del alfa de cronbach de 0.924 para la variable clima organizacional y 0.907 para la variable desempeño laboral. Con resultado final mediante el análisis estadístico y luego del contraste de la hipótesis general, obtuvo como resultado un coeficiente de correlación rho spearman de 0.792, donde se evidencio que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en el Hospital San Juan de Lurigancho en el año 2017.

Lo sostenido por el tesista en esta investigación demuestra que la relación entre el clima y el desempeño laboral es fuerte. Hoy en día se debe mantener satisfechos a los colaboradores para que gocen de un buen clima laboral y puedan esforzarse en la labor que desempeñan en el hospital San Juan de Lurigancho, de la misma manera, se puede aplicar estos conceptos a la solución del problema presente en la empresa Servicios Cobranzas e inversiones.

Vera (2016) presentó la tesis *habilidades gerenciales y desarrollo organizacional del departamento de enfermería del instituto nacional de salud del niño, Lima 2016*; para optar el grado de: Magister en gestión pública de la universidad Cesar Vallejo de Lima, Perú. Su objetivo fue determinar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional del

departamento de enfermería del instituto nacional de salud del niño, lima 2016. El diseño de investigación fue de tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 350 enfermeras del instituto nacional de salud del niño, la técnica empleada para recoger la información fue la encuesta, y el instrumento de recolección de datos fue la cuestionario, los datos recopilados se procesaron en el software informático SPSS versión .22 que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través del estadístico alfa de cronbach de 0.801 para el cuestionario de habilidades gerenciales y 0.806 para el cuestionario de desarrollo organizacional respectivamente los cuales son fiables y consistentes con un coeficiente de spearman, en el que se observa que existe una correlación de 0.907, donde demuestro que existe una relación directa alta; Asimismo, significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Las conclusiones fueron: Se afirma que existe relación directa y significativa entre las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional del departamento de enfermería del instituto nacional de salud del niño, Lima 2016; y dado el valor del coeficiente de correlación rho de spearman = 0,907 de acuerdo a la escala dicha correlación es alta.

Es importante el aporte de esta investigación en el sentido estricto de que la existencia del desarrollo de las habilidades gerenciales es muy importante dentro de las organizaciones ya que con ello se logra una mejora continua dentro de la organización y con el ello un desarrollo organizacional que permita el logro de los objetivos trazados.

Quispe (2015) presentó su tesis: *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015*; para optar el título de licenciado en administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, Perú. Cuyo propósito fundamental fue comprobar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral de la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac 2015. El diseño de investigación fue de tipo aplicada, diseño no experimental, correlacional descriptivo. La población y muestra fueron de 30 trabajadores. La técnica

empleada para recolectar información fue la encuesta. Y los instrumentos de recolecciones de datos fueron el cuestionario, los datos recopilados se procesaron en el software informático SPSS V.22 que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través del estadístico alfa de cronbach de 0.796 para el cuestionario de clima organizacional y 0.721 para el cuestionario de satisfacción laboral respectivamente los cuales son fiables y consistentes con un coeficiente de spearman, en el que se observó que existe una correlación de 0.652, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; Asimismo, La significatividad, es alta porque la evidencia estadística demostró que los resultados presentan un menor a 0.01. Las conclusiones son: Se comprobó que hay relación entre las dos variable, es decir, existe relación significativa positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó las dimensiones de clima organizacional la estructura, autonomía, relaciones interpersonales, identidad se correlacionaron de forma significativa y positiva con la satisfacción laboral.

El estudio aplicado reflejo que existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, siendo de vital importancia en el ámbito organizacional, con ello los colaboradores se sentirán motivados valorados y comprometidos con su organización.

Quispe (2015) manifestó en su tesis: Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de puchuca, Andahuaylas, para optar el título de licenciado en administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, Perú. Cuyo propósito fundamental fue comprobar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha-Andahuaylas 2015. El diseño de investigación fue de tipo aplicada, diseño no experimental, correlacional descriptivo. La población y muestra fueron de 64 trabajadores entre gerentes, sub gerentes, jefes de oficina, asistentes y otros trabajadores. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta. Y los instrumentos de recolecciones de datos fueron el cuestionario los datos recopilados se procesaron en el

Software informático SPSS V.23 que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través del estadístico alfa de cronbach de 0.864 para el cuestionario de clima organizacional y 0.873 para el cuestionario de desempeño laboral respectivamente los cuales son fiables y consistentes con un coeficiente de Spearman, en el que se observa que existe una correlación de 0.743, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; Asimismo, La significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Las conclusiones son: En lo referente a la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha-Andahuaylas 2015. Demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, La significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01.

Los estudios aplicados demuestran que haya un buen clima organizacional para que los trabajadores se sientan a gusto y puedan sentirse satisfechos de estar trabajando en esa institución, la satisfacción de un trabajador influye positivamente en un buen desempeño y en su contribución en mejora de la institución a la que representa.

Ureta (2014) manifestó en su tesis: *Clima organizacional y desarrollo organizacional en el instituto geográfico nacional, Lima 2014*. Para optar el grado académico de magister en gestión pública de la universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Cuyo propósito fundamental fue comprobar la relación que existe entre el clima organizacional y desarrollo organizacional del instituto geográfico nacional, Lima – 2014. El diseño de investigación fue de tipo básica, diseño no experimental, correlacional descriptivo. La población y muestra fueron de 70 trabajadores a quienes se les aplico la técnica para recolectar información fue la encuesta. Y los instrumentos de recolecciones de datos fueron el cuestionario los datos recopilados se procesaron en el software informático SPSS V.21 que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su

confiabilidad a través del estadístico alfa de cronbach de 0.866 para el cuestionario de clima organizacional y 0.891 para el cuestionario de desarrollo organizacional respectivamente los cuales son fiables y consistentes con un coeficiente de spearman, en el que se observa que existe una correlación de 0.563, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; asimismo, la significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Las conclusiones son: Se concluye que el clima organizacional se relaciona con el desarrollo organizacional del instituto Geográfico Nacional, Lima 2014, tal como se evidencia con la prueba de sperman.

El estudio antes mencionado demuestra que existe relación entre el clima organizacional y desarrollo organizacional con el fin de obtener mejoras en el desarrollo de la entidad, de tal manera que la administración se oriente a explorar las capacidades y conocimientos de los trabajadores y así ayuden en promover el mejoramiento de las relaciones humanas y con estrategias previamente planeadas mejorarían el clima organizacional.

Trabajos previos internacionales

Yuanines (2016) realizó la investigación en su tesis: *“Clima organizacional y liderazgo de los directivos en instituciones de educación básica primaria de la universidad Rafael Urdaneta de Maracaibo, Venezuela”*, para obtener el título de licenciatura en administración. Universidad “Rafael Urdaneta”. Marracaibo, Venezuela. Obtuvo como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y liderazgo de los directivos en instituciones de educación básica primaria de la universidad Rafael Urdaneta de Maracaibo, Venezuela”, Utilizó la metodología de investigación aplicada, con un nivel de investigación de tipo descriptivo – correlacional y de diseño no experimental, de corte transversal. Donde se contó con una muestra de 36 docentes, con un muestreo sistemático, se realizó la técnica de la encuesta con el instrumento de cuestionario, las cuales fueron validados a través de juicio de expertos y determinando la confiabilidad a

través del alfa de cronbach de 0.89 para la variable clima organizacional y 0.96 para la variable liderazgo. Con resultado final mediante el análisis estadístico y luego del contraste de la hipótesis general, Obtuvo como resultado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.599, donde se evidencio que existe relación entre el clima organizacional y el liderazgo en la universidad Rafael Urdaneta de Maracaibo, Venezuela 2016.

El clima laboral de los directivos están estrechamente ligados con el nivel de compromiso que muestre el empleado en el desempeño de sus labores; cuanto más identificados se sienten los empleados la institución, de igual manera será su grado de satisfacción laboral y por ende brinden mejor servicio, generando satisfacción de igual manera en sus estudiantes y padres de familia.

Reyes (2016) en su estudio *habilidades gerenciales y desarrollo organizacional*. Para obtener el título de licenciatura en administración. Tuvo como objetivo determinar la relación de las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional de los hoteles inscritos en la asociación de hoteles Quetzaltenango. El método de investigación fue descriptivo, diseño no experimental, correlacional descriptivo. El instrumento fue el cuestionario. Su muestra estuvo determinada por 30 directivos de distintas clases sociales de Guatemala. Para alcanzar la información se utilizó una escala de Likert que coste de 32 ítems para el cuestionario, para hallar la correlación entre las dos variables se usó el coeficiente de rho de spearman, siendo de 0.675 y un nivel de significancia de 0.003 por lo que se concluyó que existe relación entre las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional de manera moderada, ya que estas permiten que los administradores de las instituciones utilicen sus propios conocimientos, experiencias y sobre todo sus capacidades para poder organizar, dirigir y motivar al personal, concluyendo que es considerable tomar un plan de acción con la finalidad de obtener un aumento en la eficiencia en los trabajos de los colaboradores, en donde si las personas encargadas manejan y tiene claros los puntos del éxito, serán ejemplo para los subordinados y con ello poder obtener un elemento básico a favor del desarrollo organizacional.

Las habilidades gerenciales dentro de una organización son importantes ya que gracias a ellos es que existe un buen desarrollo organizacional que permitirá tener una buena rentabilidad, entonces es necesario una buena organización, dirección y motivación. El buen servicio no solo lo hacen los trabajadores de la empresa si no también la gerencias deben estar involucrados a prestar el buen servicio a los trabajadores esto ayudara a que haya un buen clima organizacional.

Villamil y Sánchez (2012) en la tesis: *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma*, para optar el título de administración en la universidad Tecnológica de México, México. El objetivo fue determinar la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los empleados de la municipalidad de Choloma. El diseño de investigación fue no experimental, transversal de nivel descriptivo-correlacional. Estuvo conformado por una población de 355 empleados, del cual se tomó una muestra de 154 empleados. Para la recolección de datos se trabajó con un cuestionario, el cual tiene un índice de cronbach de 0.928, con un total de 65 preguntas. Se determinó que existe un 64% de influencia del clima organizacional sobre la satisfacción de los empleados de la municipalidad de Choloma; con un coeficiente de correlación de pearson entre las dos variables de estudio de +0.80.

Las empresas hoy en día colocan su mirada en sus empleados, ya que los empleados son considerados el intangible más valioso de las empresas, por ser el capital más importante para el funcionamiento de las mismas; porque gracias a ellos la organización tiene ingresos económicos, es necesario que haya un buen clima laboral para que los trabajadores sean eficientes y eficaces.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Bases teorica de desarrollo organizacional

Enfoque teórico

Griffin, Phillips, Gully (2017) mencionaron que:

El desarrollo organizacional al principio fue considerado como un área de estudio practicado por profesionales capacitados en desarrollo organizacional, Sin embargo, en la medida en que se convirtió en un elemento habitual en las organizaciones del mundo, se hizo evidente que todos los líderes deben convertirse en líderes e instructores del cambio en sus organizaciones para que puedan sobrevivir. (p.565)

Los autores mencionados indican que el desarrollo organizacional es un componente muy importante en las organizaciones de todo el mundo para la existencia de líderes instructores del cambio en las organizaciones.

Definición de desarrollo organizacional

Münch (2014) definió que:

El desarrollo organizacional es una estrategia que implica la reestructuración de los sistemas tradicionales de la organización y que lleva implícita la idea de la participación y desarrollo de las personas mediante la educación y la aplicación de ciencias del comportamiento. Aunque en la actualidad existe confusión acerca del concepto de desarrollo organizacional, y se le considera como sinónimo de crecimiento de la organización o productividad de la misma, en realidad es una escuela administrativa que se caracteriza por una serie de postulados y estrategias que se enfocan en la aplicación de las ciencias del comportamiento a la administración y que hoy más que nunca son aplicables al entorno de la globalización. (p.171)

De lo expuesto líneas arriba se interpreta que el desarrollo organizacional es específicamente reestructurar la organización con el apoyo de las personas o miembros que representan la organización con la intención de obtener un mayor

crecimiento y productividad, y que en la actualidad es considerablemente aplicable.

Molinas y Ramos (2012) manifestaron que:

Es un esfuerzo planeado, liderado por la dirección, que abarca toda la organización. Hace que los esfuerzos se orienten a lograr que la eficiencia y efectividad en la organización se extiendan a través de una mejor comunicación, coordinación cooperación en el trabajo. Toda organización trabaja en función a proyectos y procesos. Entonces, para mejorar es necesario realizar proyectos de cambio y afianzar los procesos que conservarán los mismos. Se quiere una organización que pueda garantizar su continuidad y al mismo tiempo vigencia, adaptándose a los cambios externos y propiciando procesos de cambios internos que permitan su desarrollo. Para ello, se busca que los miembros de la organización tengan una visión compartida acerca de los objetivos, acuerden y cumplan una serie de reglas, cuenten con planes y procedimientos de trabajo que les permita cumplir y comunicar sus logros a corto, mediano y largo plazo, cuenten con liderazgos positivos, iniciativa y compromiso, buen trabajo en equipo. (p.13)

Los autores antes mencionados manifestaron que toda organización trabaja en función de proceso y proyectos dados la circunstancia del caso se debe considerar ambos puntos de para tener un proceso eficiente y metódico, dinámico que pueda garantizar un buen clima entre los trabajadores.

Chiavenato (2015) definió que:

El desarrollo organizacional es un término que comprende 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 alarmadas por planear y aplicar cambios que perfeccionen 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 dificultades

administrativas y humanas. Para reducir estas dificultades 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 desarrollo organizacional. El desarrollo organizacional es un enfoque de cambio planeado que se centraliza en cambiar a las personas, así como la naturaleza y la calidad de sus relaciones de trabajo. (p.436)

Por lo antes mencionado se manifiesta que toda organización necesita de un cambio planeado para una mejora en todo el ámbito organizacional que permite obtener un mejor desempeño y obtener cambios efectivos que permite un adecuado desarrollo organizacional.

Características del desarrollo organizacional

Münch (2014) mencionó que:

Las características básicas son: Es una estrategia educativa porque se basa en la modificación de la cultura organizacional para lograr un cambio planeado en la empresa. Los cambios que se buscan están ligados directamente a las exigencias o requerimientos que la organización intenta satisfacer: Crecimiento, destino, identidad, y revitalización. Satisfacción y desarrollo humano. Eficiencia organizacional. Su fundamento es una metodología que hace hincapié en la importancia del comportamiento experimentado. Los agentes de cambio en su mayoría son externos a la organización. Implica una relación cooperativa, de colaboración entre el agente de cambio y los componentes del sistema cliente. Los agentes de cambio comparten un conjunto de valores referentes al mundo en general y a las organizaciones, basados en la filosofía del DO como: a) Mejoramiento en la competencia interpersonal. b) Transferencia de valores para que los factores y sentimientos humanos lleguen a ser considerados legítimos. c) Transferencia de valores para que los factores y sentimientos humanos lleguen a ser considerados legítimos. d) Comprensión entre los grupos de trabajo y los miembros de cada uno de estos a fin de reducir las tensiones. e) Administración por equipos, o sea, capacidad de desarrollo de equipos funcionales para trabajar con mayor eficiencia. f) Desarrollo de métodos de solución de conflictos. En lugar de los usuales métodos

burocráticos basados en la represión, las transacciones o acuerdos intermedios y el poder carente de ética se buscan métodos más racionales y abiertos. (p.173)

Por lo antes mencionado se indicó ser una estrategia que se basa a la modificación de la organización que se realiza con la finalidad del logro de un cambio para la empresa que se encuentran ligados claramente a los pedidos o requerimientos que la organización pretende satisfacer para alcanzar el crecimiento y el desarrollo humano. El desarrollo organizacional debe diagnosticarse, planificarse y elaborar estrategias de mejora para ello debe ser constante a fin de incrementar la salud, eficiencia y desarrollo, tanto de la organización como de sus integrantes.

Objetivos del desarrollo organizacional

Chiavenato (2015) definió que:

Los objetivos que suele trazar un programa de desarrollo organizacional son: Crear un sentido de identidad de las personas respecto de la organización. Buscar la motivación al mismo tiempo que el compromiso, los objetivos comunes compartidos y el aumento de la lealtad. Desarrollar el espíritu de equipo por medio de la integración y a la interacción de las personas. Perfeccionar el conocimiento común del entorno externo a efecto de facilitar la adaptación de toda la organización. (p. 282)

El autor señaló que el objetivo sobre el desarrollo organizacional es aumentar la responsabilidad individual, incrementar la honestidad, extender el nivel de confianza y alcanzar el apoyo entre los miembros de la organización, y llegar a encontrar el perfeccionamiento en el ambiente exterior y en consecuencia aplicarlo para toda la organización.

Valores del desarrollo organizacional

Pinto (2012) definió:

Los valores más significativos del desarrollo organizacional son los siguientes:

Participación plena: es necesario el involucramiento de todas las partes que acceden a la organización, cabe subrayar que resulta importante tal integración, pues la mayoría de las personas tienen a resistirse al cambio. **Confrontación:** los problemas que saltan durante el transcurrir de la empresa, deben ser confrontados de forma abierta. **Seguridad:** esto permite crear un clima de armonía y apoyo. **Respeto por los demás:** el factor humano es el más importante componente de la organización, por lo que debe ser tratado con dignidad. La mayoría de los individuos anhelan a un crecimiento y desarrollo personal, los aspectos más importantes para los recursos humanos, es el de pertenecer a un grupo. Por tanto, debe sentirse parte de la organización y con la capacidad de lograr los objetivos planteados, asimismo, la organización debe de valer la creatividad e iniciativa de sus empleados, pues son ellos los que realizan las actividades que ayudaran a una mejora organizacional. (p.24)

El autor mencionó que los valores principales sobre el desarrollo organizacional son la participación plena, la confrontación, la seguridad, y el respeto por los demás con los valores antes mencionados se podrá obtener los objetivos trazados con la creatividad y el ánimo de los empleados ya que el contribuyente de mayor disposición es el del integrante humanitario.

Aplicaciones del desarrollo organizacional

Pinto (2012) definió:

La aplicación del desarrollo organizacional se da principalmente cuando existen necesidades reales de cambio, las innovaciones se requieren en cualquier organización para avanzar y no estancarse. Es difícil admitir los cambios, y para ello se aplica el desarrollo organizacional. En este

sentido, las siguientes son algunas de las causas en las cuales se puede aplicar el desarrollo organizacional:

Cuando exista la necesidad de cambiar aspectos culturales: el fin de tal intervención es aprovechar y organizar en uno solo todo el potencial derivado de las diferentes formas de ser y pensar de los colaboradores, con el propósito de lograr los objetivos organizacionales.

Cuando se requiere cambiar las estructuras organizacionales: se aplica con el fin de enriquecer cada una de las partes que conforman la empresa. Cuando sea necesario mejorar la colaboración entre grupos: la aplicación aquí busca optimizar el vínculo estrecho que debe existir entre cada una de las unidades administrativas aunque estas tengan funciones, pues siempre existirá una relación entre todas. (p. 26)

El autor señaló que las aplicaciones del desarrollo organizacional se dan según las necesidades del cambio de cada organización que se puede dar para cambiar los aspectos culturales, estructuras organizacionales, o la mejora en la colaboración entre grupos; con la finalidad de lograr avanzar y no estancarse.

Importancia del desarrollo organizacional

Pinto (2012) indicó:

El desarrollo organizacional es parte importante para cualquier empresa, ya que fue diseñado para enfrentar problemas de capacidad en las organizaciones. La empresa que no logra un desarrollo pleno se queda rezagada en el mercado, en el cual hay muchos competidores que también buscan alcanzar un desenvolvimiento que les permita posicionarse y desplazar a las organizaciones que se interpongan. (p.14)

El desarrollo organizacional es importante para mejorar la eficiencia y expandir la productividad. Ayuda a resolver problemas y encontrar una manera eficiente de hacerlo. La implementación del desarrollo organizacional. Es costoso y toma tiempo realizarlo pero es muy beneficioso para la empresa justificando los costos.

Dimensiones del desarrollo organizacional

Dimensión diagnóstico

Según Münch (2014)

El diagnóstico es la primera etapa del DO; en esta el agente de cambio junto con el grupo directivo describe, sin evaluar, la situación actual de la organización. El diagnóstico abarca dos áreas principales: el subsistema o la estructura organizacional formal, y los procesos organizacionales; o sea, lo que conforma la cultura organizacional; cómo trabaja el grupo y los aspectos referentes a valores, mitos, etcétera. (p.173)

El diagnóstico viene a ser agente de cambio se entiende que es un trabajador de la empresa que asume un rol externo y con el apoyo de todo el personal de la empresa iniciará el cambio en la organización en base al diagnóstico e identificación de los problemas de la organización.

Otra definición sobre el diagnóstico mencionó que es un proceso con el que se identifica las debilidades y potencialidades en la organización, Consiste en la comprensión de la situación a su vez el estudio de las relaciones que existen dentro de la organización y el análisis de las necesidades críticas para organizar un mejoramiento que permita realizar iniciativas para el cambio con miras a mejorar lo que se requiera, Entre sus objetivos se encuentran el determinar los puntos críticos, diferenciar los objetivos estratégicos y seleccionar las alternativas de solución que posteriormente se pondrán en ejecución (Chávez, 2002, p.62).

Dimensión planeación de la estrategia

Según Münch (2014) manifestó “una vez definido el diagnóstico, el agente de cambio y el grupo determinan los cursos de acción necesarios, así como las etapas y el tiempo para lograr un cambio planeado en la organización” (p.173).

La planeación estratégica busca determinar y concluir con los cursos necesarios con intervenciones y estrategias para poder lograr el cambio planeado en la organización.

Otros estudios mencionaron que, se entiende que en la planeación estratégica es el proceso liderado por la gerencia de ampliar y acumular una orientación estratégica que logre establecer los objetivos, metas, y los recursos para la organización con oportunidades para cambios en el mercadeo en el cual se debe enfocar el objetivo con la finalidad de tomar decisiones para el cumplimiento de los propósitos. La importancia del planeación estratégica se enmarca dentro la organización el objetivo que se desea transformar, sirviendo de herramienta para conseguir un adecuado desarrollo de la organización (Hitt, Ireland y Hoskisson, 2015, p45)

Dimensión educación

Según Münch (2014) indicó que “comprende el proceso de modificación de la conducta de los individuos y grupos mediante la aplicación de las estrategias; implica al cambio de cultura organizacional propiamente dicha” (p.173).

En la educación se inicia la modificación de la conducta de los individuos y grupos en donde se realiza las mejores intervenciones o estrategias para la definición del cambio de la cultura organizacional, es por ello que hay que conocerlo bien desde el principio a fin de poder evitar la resistencia al cambio.

Otra definición menciona que es el desarrollo integral de las actividades que el educador presenta con acciones, el cual rescata la ocupación precisada, prudente y propia de la habilidad en los órdenes de su vida, estimula la reacción de cada individuo de manera personal, sea de forma espontánea involuntariamente o también en forma de un apoyo voluntario, según la educación brindada se obtendrá resultados sabios y íntegros (García, 2012, p51).

Dimensión asesoría, entrenamiento y consultoría

Según Münch (2014) señaló “se realiza de manera simultánea a la etapa de la educación; el agente de cambio asesora y entrena al grupo para retroalimentar el proceso y diseñar los ajustes necesarios” (p.173).

Es esta etapa existe el asesoramiento necesario por parte del agente de cambio para la pronta mejora mediante las actividades necesarias.

Dimensión evaluación

Según Münch (2014) manifestó: “una vez aplicadas las estrategias, se avalúan los resultados para retro informar el proceso y hacer los ajustes necesarios” (p.173).

El autor manifestó que esta etapa final se evaluarán los resultados para poder realizar los ajustes necesarios que permitirá obtener un mejoramiento óptimo.

Otra definición indica que la evaluación busca identificar ambientes para establecer la importancia para los efectos de cambios, mediante el monitoreo y los pronósticos los asistentes pueden determinar cómo vive el ambiente en general esto se da mediante la investigación. La evaluación pretende especificar las diferencias de los que se ha investigado, es de vital importancia puesto que permitirá observar y analizar de qué manera los cambios va favoreciendo para la mejora de la organización, consiguiendo establecer los periodos y el grado de importancia para el logro de las modificaciones que se requieran (Hitt, Ireland, Hoskisson,2017, p48).

Enfoque teórico del clima organizacional

Según Delgado, Venegas (2013)

Mencionaron que la revisión literaria formalizada sobre clima organizacional, este se desarrolla a partir de la teoría del campo de Lewin, quien implanta el concepto de espacio vital para definir la totalidad de los hechos que determinan la conducta de un individuo en un período determinado, este espacio contiene todo lo que le afecta al

sujeto, esté o no en su espacio físico y que es percibido de manera subjetiva, al respecto menciona Silva (1992) citando a Lewin (1951) que el individuo se siente como sumergido en un espacio psicológico de fuerzas internas y externas que actúan sobre el mismo y la diferencia entre el espacio vital como las reacciones motivacionales y afectivas de los individuos al cambio desde la base de la percepción humana y la zona limítrofe, es decir, el mundo físico y social tal como es. (p.114)

Según los autores antes mencionados manifestaron que el área de trabajo es importante para determinar la conducta del individuo en el momento determinado ya que se aprecia de manera personal el espacio y las reacciones de sus superiores.

Según Chiavenato (2014)

El clima organizacional es el cuadro más amplio de la influencia ambiental sobre la motivación. El clima organizacional es la cualidad o la propiedad del ambiente organizacional que es percibida o experimentada por los miembros de la organización y que influye en su conducta. El ambiente organizacional presenta ciertas propiedades que pueden motivar determinadas conductas. (p. 402)

El autor consideró que la motivación es el principal factor para la influencia ambiental, que es apreciada por los miembros de la organización y que ello interviene considerablemente en su conducta, ya que es la experiencia que pasa de cada individuo dentro de la organización, teniendo en cuenta que depende de la motivación la conducta del individuo podría ser positiva dependiendo al clima que perciba

Según Werther (2014)

El clima organizacional es el entorno, el ambiente que se respira en una organización. Hay empresas que tienen "buen ambiente" y otras que lo tienen "malo". Por desgracia, se piensa que poco se puede hacer para modificar los factores que conforman el clima laboral; pero, son muchas

las medidas que pueden tomarse para mejorarlo. Los esfuerzos para mejorar la calidad de la vida laboral constituyen labores sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los empleados una oportunidad de mejorar sus puestos y su contribución a la empresa, en un ambiente de mayor confianza y respeto. (p. 436)

De lo antes mencionado se indica que el clima organizacional es el ambiente que hay en las organizaciones, en el que se busca observar la confianza y el respeto dentro de la organización con la finalidad de una mejor calidad de vida laboral.

Palma (2014) precisó que: “es la percepción sobre aspectos relacionados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que ubica acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales” (p. 45).

Por lo antes mencionó que permite saber el diagnóstico del ambiente de trabajo, el cual debe de tener los ambientes adecuados para que el individuo se considere cómodo en las labores diarias. Considerando sus beneficios y que el trato sea confiable y grato, con la finalidad de obtener resultados efectivos dentro de la organización.

Louffat (2015) indicó que: “el clima organizacional es aquel que permite determinar en un tiempo y un espacio determinado el nivel de satisfacción o insatisfacción de los trabajadores de una empresa” (p.279).

Por lo antes mencionado el autor define al clima organizacional como la determinación del agrado o insatisfacción del personal dentro de una organización.

Características de clima organizacional

Louffat (2015) mencionó lo siguiente:

Algunas características principales del clima organizacional según Huamán, Izquierdo & López (2010, p, 30-32) son:

El clima dice la referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización. Las variables que definen el clima son aspectos que recogen relación con el ambiente laboral. El clima de una organización tiene cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios oportunos. Esto significa que se puede contar con una cierta permanencia en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, pero esta permanencia puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de disposiciones que afectan en broma relevante el acontecer organizacional. Una situación de conflicto no resuelto, por ejemplo, puede empeorar el clima organizacional por un tiempo comparativamente extenso. El clima organizacional tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. El clima organizacional afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. El clima organizacional es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de las organizaciones y a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes. (p.279)

Como podemos observar, según lo indica el autor antes mencionado el clima organizacional es externo al individuo pero tienen que ver con las comprensión de las personas, las actitudes de las persona se deben a varias razones. Es por ello que es preciso que los directivos y el administrador de recursos humanos estén pendientes de las molestias o conflictos de los trabajadores para prevenir descontentos e ineficiencia en su trabajo.

Importancia del clima organizacional

Louffat (2015) mencionó lo siguiente:

La importancia del clima organizacional recae en tres aspectos centrales (Huamán, Izquierdo y López (2010, p. 29)

Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
Iniciar y mantener un cambio que muestre al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones. Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir.
(p.280)

Según mencionó el autor es importante el clima organizacional en la organización porque ayuda a aumentar o disminuir el estrés o la insatisfacción que presenta el individuo. En este caso los empleados no se sienten muy comprometidos e integrados con la empresa, con un buen clima organizacional es probable que sean más eficientes en sus labores para ello se requiere que disfrute un buen ambiente laboral, un buen trato de parte de los superiores

Dimensiones del clima organizacional

Dimensión estructura organizacional

Según Chiavenato (2014) indicó que “puede imponer límites o dar libertad de acción a las personas, por medio del orden, las restricciones y las limitaciones impuestas en la situación de trabajo, como reglas, reglamentos, procedimientos, autoridad, especialización, etc. A mayor libertad, mejor clima” (p.402).

Los trabajadores de una empresa tienen que realizar sus labores de acuerdo a las reglas de la empresa, sin sentirse presionados por parte de ellos ya que a mayor libertad se podrá obtener un excelente clima laboral.

Griffin, Phillips, Gully (2017)

Manifestó que es un sistema formal de actividades, poder y relaciones jerárquicas. Ella es el núcleo que coordina, controla y motiva a los empleados a cooperar para alcanzar las metas de la empresa. Cuando esta estructura se alinea a las necesidades organizacionales, se incrementa la eficiencia y disminuyen los conflictos. (p.205)

De lo antes mencionado por el autor podemos indicar que la estructura organizacional corresponde a la jerarquía de la organización que se encarga de controlar, dirigir y direccionar con un sistema consecuente de acciones donde su finalidad es llegar al objetivo establecido con la motivación de los empleados, en donde se incrementa la eficacia y se reducen los problemas.

Dimensión responsabilidad

Según Chiavenato (2014) precisó:

Puede inmovilizar o estimular la conducta de las personas en razón de su dependencia hacia su superior, la ausencia de la iniciativa personal, la limitación de sus decisiones personales, etc. Cuanto más se incentiva, tanto mejor será el clima organizacional (p.402).

Para que los trabajadores de una empresa realicen su trabajo de la mejor manera, necesitan estar motivados, para ello es necesario que la empresa le de las condiciones adecuadas en cuanto al ambiente físico como emocional, aparte es indispensable buen trato de los directivos en incentivos y apoyo moral.

Otra definición de responsabilidad indica que es tomar decisiones de forma libre, voluntaria y consistente, por otro lado asumir las consecuencias que conllevan las decisiones; aunque las responsabilidades en ocasiones implican la obligación de reparar algún daño causado. (Corcho, 2008, p1)

Dimensión riesgos

Según Chiavenato (2014) “la situación de trabajo puede ser esencialmente protectora para evitar riesgos o puede ser una fuerza que impulsa a asumir desafíos nuevos y diferentes; cuanto más se impulsa, tanto mejor será el clima” (p.402).

De lo anterior se puede indicar que el empleado es más eficiente cuando contribuye al éxito de la compañía, por ello es importante que la empresa se atreva a impulsar a asumir desafíos nuevos y diferentes, y así poder obtener un buen clima organizacional.

Otra definición menciona que los riesgos se establecen por la existencia de algún perjuicio posterior, vienen hacer resultados de situación de trabajos inapropiados, cuya realización no está totalmente establecida por sucesos o situaciones causados que no son aptos de igualar y determinar (Santiago,2008,p61).

Dimensión recompensas

Según Chiavenato (2014)

La organización puede hacer hincapié en las críticas y las sanciones. Así como estimular recompensas e incentivos para que se alcancen los resultados, al mismo tiempo que deja el método de trabajo a criterio de cada persona. Cuando más se estimula con recompensas e incentivos, tanto mejor es el clima. (p.402)

Por lo mencionado líneas arriba es importante estimular recompensas e incentivos ya que con ello el colaborador se sentirá motivado para así poder llegar al objetivo solicitado y se sientan comprometidos con su labor.

Según Litwin y Stringer citado por Pucheu (2014) indicó que: “La sensación de ser recompensado por un trabajo bien hecho, destacando las recompensas en

vez de los castigos; la percepción de igualdad en las políticas de promoción y sueldos” (p. 37).

Según lo antes mencionado se percibe que obtener recompensas por un trabajo bien hecho es importante para que los individuos lleguen a la cima y con ello se logre la motivación constante.

Dimensión calor y apoyo

Según Chiavenato (2014)

“La organización puede tener un clima frío y negativo de trabajo, al igual que puede crear calor humano, compañerismo y apoyo a la iniciativa personal y grupal. Cuanto más cálida sea la organización, tanto mejor será su clima” (p.402).

De lo anterior se puede decir que el empleado es más eficiente cuando favorece al éxito de la compañía, participa en toma de decisiones, cuando se les confía una determinada tarea. Son los profesionales de la administración de los recursos humanos quienes son responsables de implantar en su organización un clima en el que haya igualdad, se respeten los derechos, se brinde apoyo, confianza y se le dé un buen trato.

Otros estudios mencionaron que el apoyo los cuales pueden ser percibidos de manera expresiva, reales o percibidas por el individuo o la comunidad ya sea por las redes sociales o por amistades íntimas, se indica que el estrés nace por el desequilibrio percibido por la falta de apoyo que se pueda brindar en una organización, por lo que se dice que el apoyo es una fuente de recurso para hacer frente a las suplicas por parte de los individuos (Casio, Guillen, 2010, p189)

Dimensión conflicto

Según Chiavenato (2014)

La organización puede establecer reglas y procedimientos para evitar choques de opiniones diferentes pero también puede incentivar diferentes puntos de vista y administrar los conflictos que se derivan de ellos por medio de la confrontación. Cuanto más se incentiven los diferentes puntos de vista, tanto mejor será el clima (p.402).

De lo anterior, decimos que es importante establecer relaciones con el personal y el departamento de recursos humanos es la responsable de ello, ya que ejerce un efecto inmediato en la calidad de la vida laboral mediante sus comunicaciones, su asesoría y sus prácticas rigurosas.

Según Litwin y Stringer citado por Pucheu (2014) “La sensación de que los ejecutivos y otros trabajadores desean oír diferentes opiniones, abriendo los problemas a discusión antes que ignorarlos o tratar de minimizarlos” (p.37).

De lo antes mencionado, podemos indicar que los trabajadores necesitan ser escuchados y expresar sus propias opiniones, consiguiendo una discusión con miras a mejorar en el desarrollo de la organización.

1.4. Formulación al problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre el desarrollo organizacional con el clima organizacional en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cómo se relaciona el desarrollo organizacional y la estructura organizacional en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017?

Problema específico 2

¿Qué relación tiene el desarrollo organizacional y la responsabilidad en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017?

Problema específico 3

¿Existe relación entre el desarrollo organizacional con el riesgo en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017?

Problema específico 4

¿Cómo se relaciona el desarrollo organizacional con las recompensas en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017?

Problema específico 5

¿De qué manera se relaciona el desarrollo organizacional con el calor y apoyo en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017?

Problema específico 6

¿Cuál es la relación entre el desarrollo organizacional y el conflicto en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017?

1.5. Justificación del estudio

Teórica, práctica, metodológica

Bernal (2010) indica que “toda investigación está orientada a la resolución del problemas, por consiguiente, es preciso argumentar, o presentar, los motivos que merecen la investigación. Asimismo, debe determinarse su cubrimiento o dimensión para conocer su viabilidad” (p. 103).

La presente investigación esta direccionada al área de cobranzas del banco scotibank y de la financiera crediscotia que tiene por finalidad determinar la relación que existe entre el desarrollo organizacional y el clima organizacional. Puesto que en la actualidad se requiere una mejora en cuanto a ambas variables que presenta el proyecto de investigación.

El desarrollo organizacional es un proyecto planeado administrado desde la alta gerencia que ayudará a realizar el cambio deseado dentro de la institución que con esfuerzo, acciones, permitirá aumentar la efectividad y el bienestar de la organización la satisfacción y la eficiencia organizacional. El desarrollo organizacional está ligado a los cambios y exigencias o requerimientos que la organización desea satisfacer. El clima organizacional es la percepción que se ve en el ambiente organizacional que está extremadamente vinculado con la motivación que tiene el individuo o trabajador de la empresa que se percibe de acuerdo a la conducta que este tiene en la organización.

Justificación teórica

Según Hernández (2014) estimó en base a criterios que el fin de justificar un proyecto o estudio es comprender si se llenará algún vacío de conocimiento, así como ampliar los principios y si esta información obtenida servirá para revisar, desarrollar o apoyar una teoría (p. 40).

La presente investigación pretende conseguir el conocimiento de ambas variables para que posterior a ello sea aplicado en la organización ya que se

estaría demostrando que existe relación entre el desarrollo organizacional y el clima organizacional. Ésta investigación permitirá determinar la situación en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones y posteriormente los directivos consigan programar recomendaciones a fin de trabajar con éstos resultados mediante estrategias por un tiempo determinado y verificar resultados en pro de un mejor clima organizacional. Los resultados serían incorporados para mejorar la organización y mantener un buen clima laboral con ello se estaría demostrando la importancia que tiene en la organización ambas variables mencionadas en la presente investigación.

Justificación práctica

Según Bernal (2010) señaló “la justificación práctica se debe cuando el desarrollo de la investigación ayuda a resolver un problema o por los menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo” (p106).

El estudio tiene como justificación práctica la descripción y el análisis ya que refieren el problema que mantiene la institución proyectando estrategias que podría servir como solución si se aplica de la manera mejor adecuada. Ésta investigación se realiza por individuos de la organización quienes no se sentían bien psicológica, física y materialmente, por ello se plantea una buena dirección del desarrollo organizacional revisando las exigencias de la empresa y sobre todo orientarse a un buen clima organizacional ya que con ello favorece la permanencia del personal y se cumpliría con la misión de la empresa.

Justificación metodológica

Según Bernal (2010) La metodología “Es un procedimiento general para lograr de manera precisa el objeto de la investigación, por lo cual está compuesta de métodos y técnicas para la realización de la investigación para generar conocimiento valido y confiable” (p.107).

Para lograr la aplicación del desarrollo organización y el clima organizacional que es el objetivo del estudio, se ayuda con al empleo de técnicas

de investigación como el cuestionario y/o encuesta para cada variable en el cual se les encuestara a los trabajadores de la empresa del área cobranzas y verificaciones sobre su situación actual en la organización. Una vez que se obtenga los resultados de la investigación con validez y confiabilidad podrán ser utilizados para la mejora en la institución.

Justificación Social

Según Hernández (2014) definió: “en esta justificación, se resalta la trascendencia para la sociedad, con los resultados de la investigación determinar quiénes serían los beneficiados, y de qué manera. En resumen que alcance o proyección social tiene el desarrollo de la investigación” (p.40).

Esta investigación en su desarrollo se conocerá la operacionalización del personal por que contará con procesos establecidos, trabajos en equipo, obteniendo un adecuado clima laboral en donde los colaboradores se sientan a gusto en la elaboración de sus obligaciones, evitando la presión Laboral. Siendo útil para la obtención de resultados.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y el clima organizacional en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017.

Hipótesis específicas

Hipótesis específico 1

Existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y la estructura organizacional en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017.

Hipótesis específico 2

Existe relación adecuada entre el desarrollo organizacional y la responsabilidad en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017.

Hipótesis específico 3

Existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y el riesgo en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017.

Hipótesis específica 4

Existe relación favorable entre el desarrollo organizacional y las recompensas en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017.

Hipótesis específica 5

Existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y el calor y apoyo en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017.

Hipótesis específica 6

Existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y el conflicto en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017.

1.7. Objetivos**Objetivo general**

Determinar la relación entre el desarrollo organizacional y el clima organizacional en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017.

Objetivos específicos**Objetivo específico 1**

Establecer la relación entre el desarrollo organizacional y la estructura organizacional en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017.

Objetivo específico 2

Identificar la relación entre el desarrollo organizacional y la responsabilidad en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre el desarrollo organizacional y los riesgos en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017.

Objetivo específico 4

Reconocer la relación entre el desarrollo organizacional y las recompensas en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017.

Objetivo específico 5

Determinar la relación del desarrollo organizacional y el calor y apoyo en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017.

Objetivo específico 6

Establecer la relación entre el desarrollo organizacional y el conflicto en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de la investigación

Investigación no experimental

Hernández (2014) definió: “La investigación no experimental como el estudio que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152).

En caso de la presente investigación su diseño es no experimental de corte transversal para determinar la relación entre el desarrollo organizacional y clima organizacional de la empresa servicios cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho.

Nivel de estudio

Según Hernández (2014)

El tipo de diseño es transversal, descriptivo – correlacional, transversal dado que los datos se recolectan en un solo momento, descriptivo porque tienen como objetivo indagar las incidencias de las modalidades o niveles de una variable y correlacional, puesto que, se buscó describir la relación entre una variable y otra. (p163)

El presente trabajo de investigación es de corte trasversal descriptivo ya que la obtención de datos para el análisis se realiza una sola vez con la finalidad de comprobar la relación entre el desarrollo organización y el clima organizacional y la descripción de las mismas.

Tipo de estudio

Según Valderrama (2013)

La investigación básica se destina a contribuir conocimientos científicos y no necesariamente para originar resultados de utilidad práctica inmediata, se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico, asimismo investiga el desarrollo de la teoría, teniendo como característica principal realizar investigaciones originales, experimentales o teorías, con la única finalidad de obtener nuevos conocimientos. (p. 164)

La presente investigación es de tipo básica debido a que se basó a teorías y trabajos previos que buscaron explicar y conocer a las presentes variables de estudio.

El nivel de investigación

Según Hernández (2014) “refirió en ediciones anteriores que no se deberían considerar los alcances o niveles como “tipos” de investigación, ya que, más que ser una clasificación, constituyen un continuo de “causalidad” que puede tener un estudio” (p. 90).

La presente investigación y estudio reúne las condiciones metodológicas apropiadas y suficientes para ser considerado una investigación aplicada, descriptiva, correlacional y transaccional no experimental porque solo se hace sondeo de opinión, a través de cuestionarios; así mismo la investigación es transversal porque es temporalidad porque se mide en corto tiempo.

Enfoque de la investigación

Según Hernández (2014), “consideró que la orientación del presente estudio es cuantitativo, dado que, representa un conjunto de procesos secuenciales y probatorios los cuales no pueden ser eludidos en ningún caso” (p. 4).

En el presente estudio se recolecto datos mediante la técnica de la encuesta en los trabajadores de la empresa Servicios cobranzas e inversiones de San Juan de Lurigancho con 35 colaboradores para justificar las hipótesis planteadas, las cual serán evaluadas con un instrumentos que se analizada estadísticamente para así comprobar las teorías

2.2. Variables, operacionalización

Definición de variable

Según Hernández (2014) refirió que “una variable es una propiedad que puede cambiar y cuya variación es sensible a medirse u observarse” (p. 105).

Las variables a ser medidas y observadas en la presente investigación son desarrollo organizacional y clima organizacional de la empresa servicios cobranzas e inversiones en el distrito de San Juan de Lurigancho 2017.

Definición conceptual del desarrollo organizacional

Según Münch (2014)

El desarrollo organizacional es una estrategia que implica la reestructuración de los sistemas tradicionales de la organización y que lleva implícita la idea de la participación y desarrollo de las personas mediante la educación y la aplicación de ciencias del comportamiento. Aunque en la actualidad existe confusión acerca del concepto de desarrollo organizacional, y se le considera como sinónimo de crecimiento de la organización o productividad de la misma, en realidad es una escuela administrativa que se caracteriza por una serie de postulados y estrategias que se enfocan en la aplicación de las ciencias del comportamiento a la administración y que hoy más que nunca son aplicables al entorno de la globalización. (p.171)

Definición operacional del desarrollo organizacional

El desarrollo organizacional involucra el diagnóstico, la planeación de la estrategia, la educación, asesoría, entrenamiento y consultoría y la evaluación. Estas se medirán con sus respectivos indicadores se medirá a través del cuestionario tipo Likert por lo cual los datos serán tomados por medio de la técnica de la encuesta donde se formulara preguntas cerradas.

Tabla 1

Operacionalización del desarrollo organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Nivel y rango de las dimensiones	Nivel y rango de la variable
Diagnóstico	Situación actual	1	Escala Likert: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Bajo 3-4	Bajo 23-36 Regular 37-50 Alto 51-65
	Cambios	2		Regular 5-6	
	Trabajo en grupo	3		Alto 7-9	
Planeación estratégica	Diagnóstico	4,5		Bajo 4-7	
	Cursos	6		Regular 8-11	
	Acciones necesarias	7		Alto 12-16	
Educación	Conducta de los individuos	8,9		Bajo 4-7	
	Aplicación de las estrategias	10, 11		Regular 8-11	
Asesoría, entrenamiento y consultaría	Asesoramiento	12		Alto 12-17	
	Retroalimentación	13		Bajo 4-7	
	Resultados	14, 15		Regular 8-11	
Evaluación	Estrategias	16		Alto 12-17	
	Proceso	17		Bajo 5-9	
	Ajustes necesarios	18		Regular 10-14 Alto 15-20	

Definición conceptual del Clima organizacional

Según Chiavenato (2014)

El clima organizacional es el cuadro más amplio de la influencia ambiental sobre la motivación. El clima organizacional es la cualidad o la propiedad del ambiente organizacional que es percibida o experimentada por los miembros de la organización y que influye en su conducta. El ambiente organizacional presenta ciertas propiedades que pueden motivar determinadas conductas. (p. 402)

Definición operacional del clima organizacional

El clima organizacional implica la estructura organizacional, la responsabilidad, los riesgos, recompensas, calor y apoyo, conflicto. Al igual que la primera variable se evaluará considerado sus respectivos indicadores, se utilizará la técnica de la encuesta en una escala de Likert y el cuestionario como instrumento.

Tabla 2

Operacionalización del clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Nivel y rango de las dimensiones	Nivel y rango de la variable
Estructura organizacional	Libertad de acción a las personas	1		Bajo 6-7	
	Especialización	2,3		Regular 8-10	
	Orden	4		Alto 11-14	
	Procedimientos	5,6			
Responsabilidad	Iniciativa	7		Bajo 4-7	
	Conducta de las personas	8,9		Regular 8-11	
	Decisiones personales	10		Alto 12-17	
Riesgos	Evitar riesgos	11	Escala Likert:	Bajo 2-3	
	Asumir desafíos, nuevos y diferentes	12	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Regular 4-6 Alto 7-10	Bajo 22-35 Regular 36-50 Alto 51-66
	Incentivos	13		Bajo 3-5	
Recompensas	Método de trabajo	14		Regular 6-9 Alto 10-14	
	Resultados	15			
Calor y apoyo	Calor humano	16		Bajo 2-3	
	Compañerismo y apoyo	17		Regular 4-6 Alto 7-10	
Conflicto	Opiniones	18		Bajo 5-6	
	Puntos de vista	19,20		Regular 7-9 Alto 8-10	

2.3. Población y muestra

Población

Según Arias (2012) definió que:

Es un conjunto numeroso de objetos, individuos, e incluso documentos. Que en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. A dicho conjunto se le denomina población. (p.81)

La población objeto de estudio estuvo conformada por 35 colaboradores que laboran en la oficinas de San Juan de Lurigancho de la empresa servicios cobranzas e inversiones.

Tabla 3

Cuadro de distribución de la Población

Áreas	Cantidad
Asesor de cobranzas	35
Total	35

Censo

Según Arias (2012) precisó que:

El censo busca recabar información acerca de la totalidad de una población. También se puede aplicar un censo al total de pobladores de una región, o al total de miembros de una organización. Si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra. En consecuencia, se podrá investigar u obtener datos de toda la población objetivo. (p.33, 83)

Para el presente trabajo de investigación se aplica una modelo de población censal ya que es considerado a toda la población de la empresa servicios cobranzas e inversiones de la sucursal San Juan de Lurigancho conformada por 35 individuos.

Muestra

Hernández, (2014) definió a “la muestra como aquel subgrupo que representa a la población, es decir es el subgrupo de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características que son la población” (p. 175).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Arias (2012) indicó “se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p.67).

Las técnicas de recolección de datos que fueron utilizadas en el presente trabajo de investigación es la encuesta que se aplicará a la muestra de los colaboradores y como instrumento el cuestionario, el mismo que será estructurado considerando las variables e indicadores en estudio.

La técnica para la recolección de datos e información para la presente investigación fue: la encuesta.

Arias (2012) también refirió que “la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos a cerca de sí mismos, o en relación de un término en partícula” (p. 72).

Instrumento

Arias (2012) indicó “un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información (p. 68).

La técnica empleada en la presente investigación fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario.

El cuestionario fue diseñado por la escala de Likert, Que permitió la recolección de datos.

Ficha técnica de variable desarrollo organizacional

Nombre: Encuesta de Desarrollo organizacional
 Autor: Münch (2014), adaptado por Diana Quispe Cabanillas
 Procedencia: Lima -Perú, 2017
 Objetivo: medir la percepción del desarrollo organizacional
 Administración: Individual, colectivo
 Duración: aproximadamente de 15 a 20 minutos
 Estructura: La encuesta consta de 18 ítems
 Nivel de escala calificación: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, Siempre.

Ficha técnica de variable clima organizacional

Nombre: Encuesta de clima organizacional
 Autor: Chiavenato (2014), adaptado por Diana Quispe Cabanillas
 Procedencia: Lima -Perú, 2017
 Objetivo: medir la percepción del clima organizacional
 Administración: Individual, colectivo
 Duración: aproximadamente de 15 a 20 minutos
 Estructura: La encuesta consta de 20 ítems
 Nivel de escala calificación: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, Siempre.

Validez de los instrumentos

Hernández, Fernández y Baptista (2014), afirmaron: “la validez en términos y especificaciones generales, refiere al grado en que un instrumento realmente mide evalúa la variable que se pretende medir (p. 200).

El instrumento planteado consistió y fue puesto a evaluación de un grupo de expertos de la universidad Cesar Vallejo en el tema para el proceso de validez de la revisión, de tres docentes expertos en el tema, respondiendo al objetivo de la investigación, en donde validaron que el instrumentos cumpla con 3 criterios que son la pertinencia la relevancia y la claridad.

Tabla 4

Cuadro de Validación de expertos

N°	Experto	Porcentaje	%
Experto 1.	Dr. Cama Sotelo Manuel Salvador	Aplicable	81
Experto 2.	Dr. Janampa Acuña Nerio	Aplicable	83
Experto 3.	Mg. Cerafin Urbano Virginia	Aplicable	82

Por lo expuesto el instrumento a utilizar es válido, fiable para ser considerados y aplicados a la muestra de estudio en el variable desarrollo organizacional y clima organizacional.

Confiabilidad de los instrumentos

Para Hernández, et al., (2014) “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiera al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200).

Para dar validez y fiabilidad al presente trabajo de investigación, se someterá el instrumento de investigación a la prueba estadística llamada el Alfa de Cronbach, el cual determino la consistencia del instrumento. Para ello se aplico el instrumento a 20 personas diferentes a nuestra muestra siendo las características semejantes a la muestra de estudio, en este caso se realizó a la empresa Mi Banco, ubicada en San Juan de Lurigancho.

Tabla 5

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Al aplicarse la fórmula en el variable desarrollo organizacional se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 6

<i>Estadística de la fiabilidad de variable: Desarrollo organizacional</i>	
Alfa de Cronbach	Nº de ítems
,841	18

Como resultado de la fiabilidad del instrumento utilizado de acuerdo con el software SPSS V.24.0 se obtuvo un Alpha de Cronbach el valor obtenido es de 0,841 y muestra según la tabla 5 el grado de confiabilidad del instrumento es de fuerte confiabilidad.

Al aplicarse la fórmula en la variable de clima organizacional se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 7

<i>Estadística de la fiabilidad de variable: Clima organizacional</i>	
Alfa de Cronbach	Nº de ítems
,810	20

Como resultado de la fiabilidad del instrumento utilizando el coeficiente de Alpha de Cronbach el valor obtenido es de 0,810 y muestra según la tabla que el grado de confiabilidad del instrumento es de fuerte confiabilidad.

2.5. Métodos de análisis de datos

Son herramientas útiles para organizar, describir y analizar los datos recogidos con los instrumentos de investigación.

Según Hernandez, Fernandez, Baptista (2014) mencionaron lo siguiente:

El análisis de datos se realiza mediante un programa computacional que se ejecuta por ejemplo como es para el presente trabajo con el SPSS mediante una herramienta estadística se procedió la recolección de datos, se aplicó a una

encuesta, obteniendo los datos por ambas variables, se realiza el análisis donde se evalúa la confiabilidad y validez logradas por el o los instrumentos de medición, donde se podrá analizar mediante pruebas estadísticas las hipótesis plantadas, por último los resultados son representados en tablas, gráficos, figuras, cuadros. (272)

Para la presente investigación se procedió al análisis estadístico en el programa SPSS versión 24.0 a través de un proceso estadístico. Es así que la secuencia de verificación de datos inicia con el cálculo del nivel de confiabilidad, se utilizó el método de Alfa de cronbach, sabiendo que el instrumento y los datos son confiables se presentaron los resultados a través de gráficos en barras con sus respectivas interpretaciones. Posteriormente se ejecutó el análisis inferencial mediante la prueba de normalidad y contrastación de hipótesis, se enunció la hipótesis alterna y nula, las cuales fueron sometidas a una estrategia de decisión tras la determinación del nivel de significancia lo que obliga a utilizar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación se realizó respetando la ética, para realizar las teorías relacionadas al tema se tomaron diversos autores en los cuales se procuró tener un especial cuidado siendo debidamente citados y parafraseados, al realizar las encuestas se obtuvo el permiso del gerente de la empresa, se informó a los participantes sobre las razones y los objetivos de la encuesta y la confidencia de los datos recogidos de los participantes.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo de la investigación

Descripción de resultados

Tabla 8

Niveles y porcentajes del diagnóstico en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	20%
	Regular	21	60,0%
	Alto	7	20,0%
	Total	35	100,0%

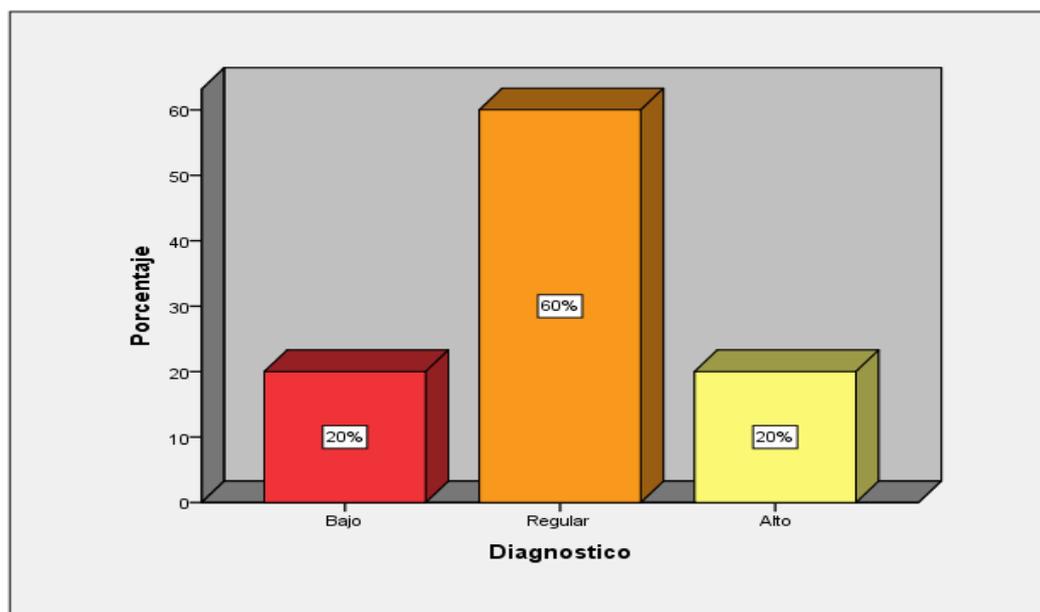


Figura 1. Percepción del diagnóstico

En la tabla 1 y la figura 1, el 60% de los colaboradores de la empresa Servicios cobranzas, e inversiones. Ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho, manifiestan que el diagnóstico en la organización es regular, el 20.00% de los colaboradores indican un bajo nivel y un 20% muestran que el diagnóstico de la organización es alta. Es decir la mayoría de los trabajadores perciben un diagnóstico bajo en la organización, debiendo de tomar medidas que ayuden obtener un diagnóstico positivo.

Tabla 9

Niveles y porcentajes de la planeación de la estrategia en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	27	77,1%
	Regular	7	20%
	Alto	1	2,9%
	Total	35	100%

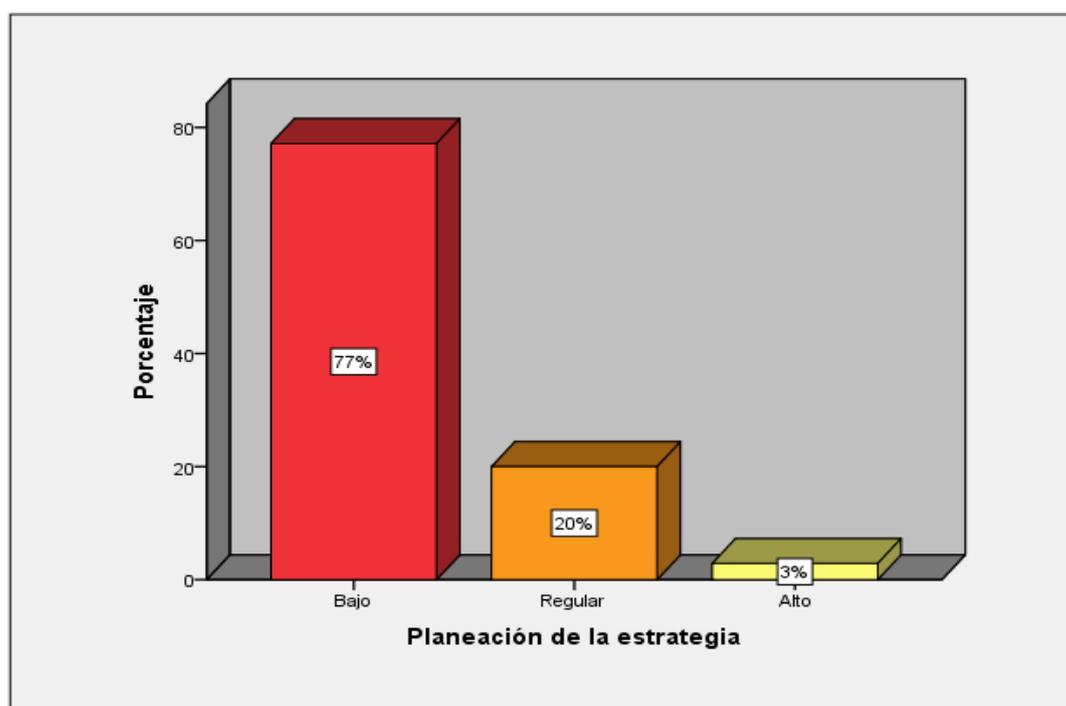


Figura 2. Percepción de la planeación de la estrategia

En la tabla 2 y la figura2, el 77% de los colaboradores de la empresa Servicios cobranzas, e inversiones. Ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho, manifiestan que la planeación de la estrategia en la organización es baja, el 20% de los colaboradores indican un nivel regular y un 3% muestran que la planeación de la estrategia es alta. Es decir la mayoría de los trabajadores perciben la planeación de la estrategia con un bajo nivel siendo este uno de los principales pasos para obtener un adecuado desarrollo organizacional.

Tabla 10

Niveles y porcentajes de la educación de la estrategia en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	26	74,3%
	Regular	4	11,4%
	Alto	5	14,3%
	Total	35	100,0%

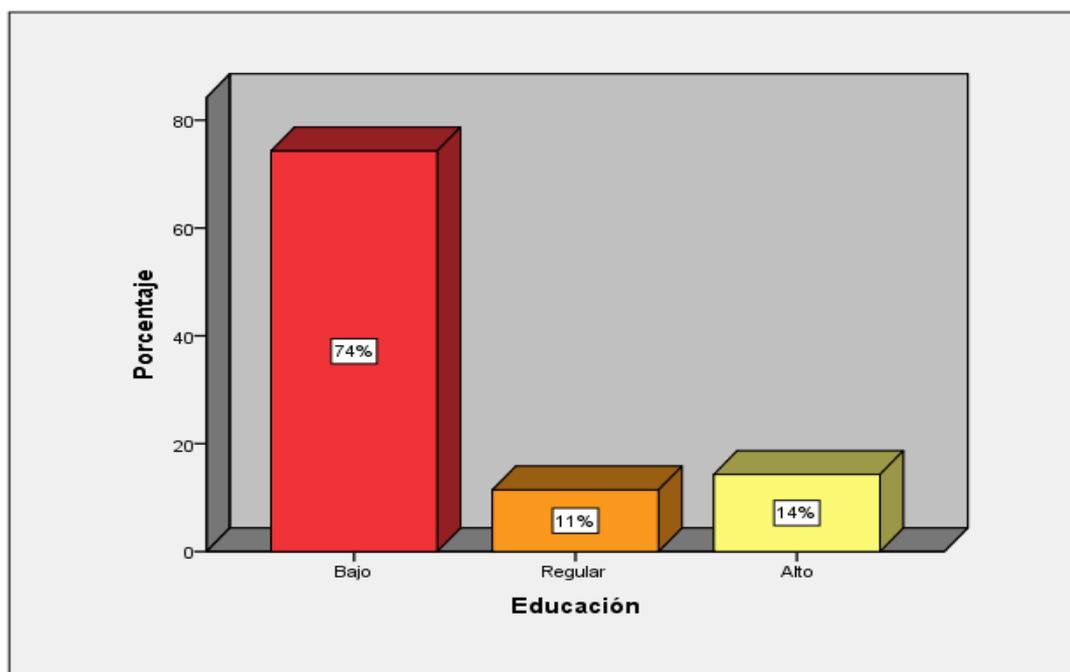


Figura 3. Percepción de la educación

En la tabla 3 y la figura 3, el 74% de los colaboradores de la empresa Servicios cobranzas, e inversiones. Ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho, manifiestan que la educación en la organización es baja, el 11% de los colaboradores indican un nivel regular y un 14% muestran que el diagnóstico de la organización es alto. Es decir la mayoría de los trabajadores perciben la educación con un bajo nivel, encontrándose dentro de los principales pasos para obtener un adecuado desarrollo organizacional.

Tabla 11

Niveles y porcentajes de asesoría, entrenamiento y consultoría en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	27	77,1%
	Regular	3	8,6%
	Alto	5	14,3%
	Total	35	100,0%

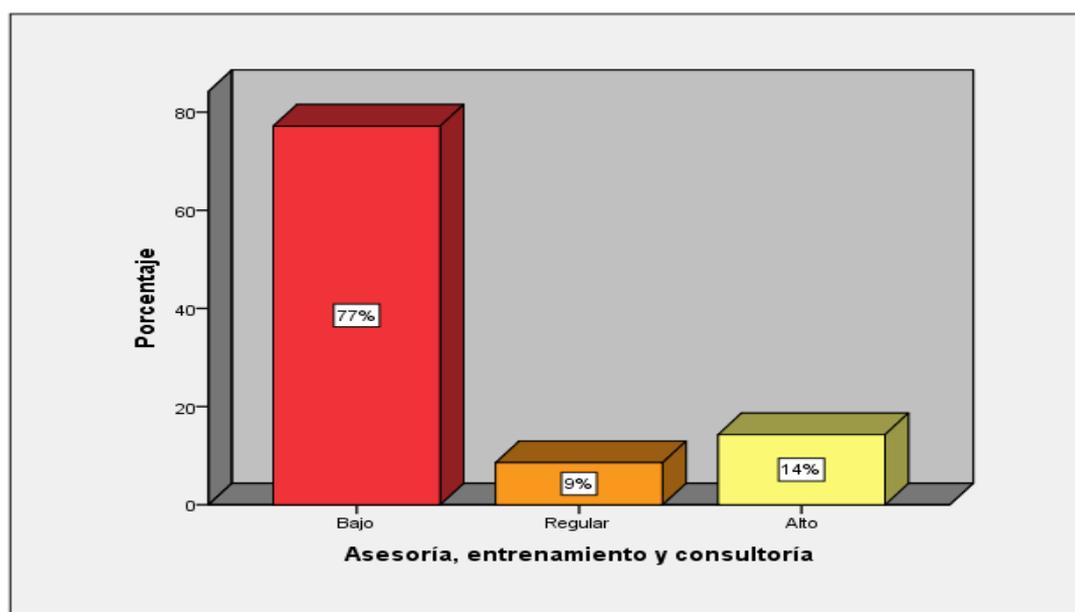


Figura 4. Percepción de la asesoría, entrenamiento y consultoría

En la tabla 4 y la figura 4, el 77% de los colaboradores de la empresa Servicios cobranzas, e inversiones. Ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho, manifiestan que la asesoría, entrenamiento y consultoría en la organización es bajo, el 9% de los colaboradores indican un regular nivel y un 14% muestran que la asesoría, entrenamiento y consultoría de la organización es alto. Es decir la mayoría de los trabajadores observan que la asesoría, entrenamiento y consultoría tiene un bajo nivel teniendo en cuenta que con ello se lograría la retroalimentación dentro de la organización.

Tabla 12

Niveles y porcentajes de evaluación en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	26	74,3%
	Regular	4	11,4%
	Alto	5	14,3%
	Total	35	100,0%

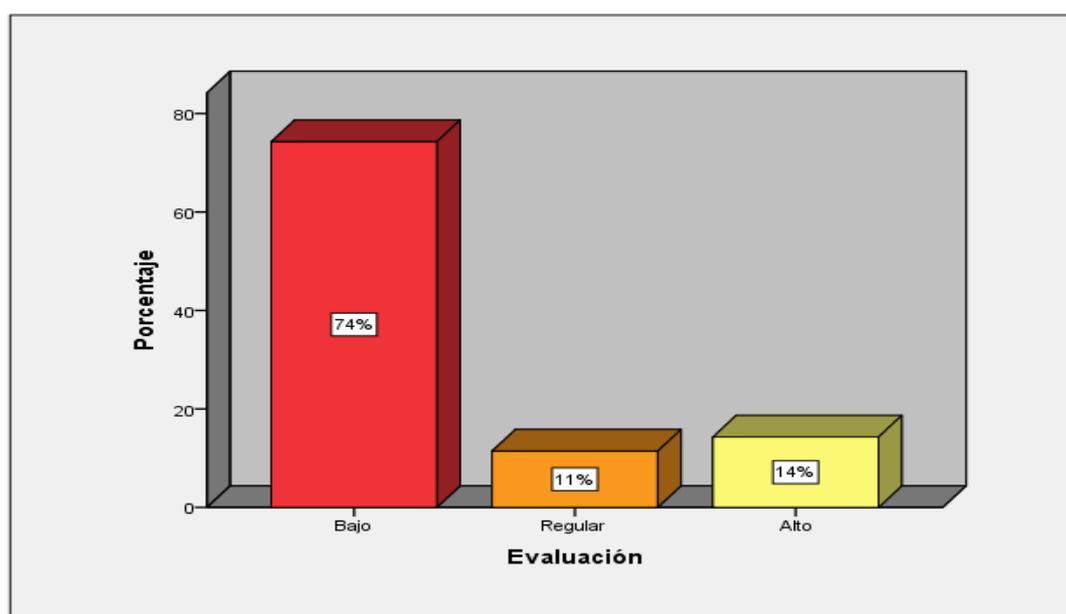


Figura 5. Percepción de la evaluación

En la tabla 5 y la figura 5, el 74% de los colaboradores de la empresa Servicios cobranzas, e inversiones. Ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho, manifiestan que la evaluación en la organización es baja, el 11% de los colaboradores indica nivel regular y un 14% muestran que la evaluación de la organización es alto. Es decir la mayoría de los trabajadores observan que la evaluación tiene un bajo nivel siendo esta la mejor herramienta para obtener una mejora constante y así obtener objetivos estratégicos a través de sus conocimientos que ayudara a la evolución de la organización.

Tabla 13

Niveles y porcentajes del desarrollo organizacional en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	25	71,4%
	Regular	6	17,1%
	Alto	4	11,4%
	Total	35	100,0%

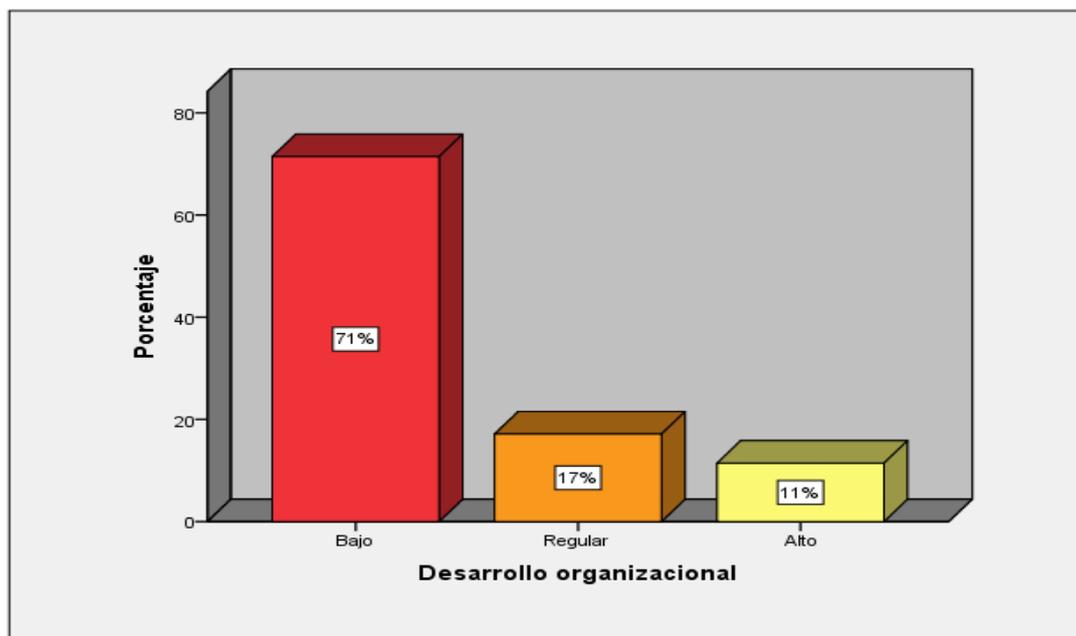


Figura 6. Percepción del desarrollo organizacional.

En la tabla 6 y la figura 6, el 71% de los colaboradores de la empresa Servicios cobranzas, e inversiones. Ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho, manifiestan que el desarrollo organizacional es bajo, el 17% de los colaboradores indican un nivel regular y un 11% muestran que el desarrollo organizacional es alto. Es decir la mayoría de los trabajadores observan que el desarrollo organizacional es bajo dentro de la organización ya que existe insatisfacción en los objetivos de grupos e individuos, manteniendo una baja productividad.

Tabla 14

Niveles y porcentajes de la estructura organizacional en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	14	40,0%
	Regular	16	45,7%
	Alto	5	14,3%
	Total	35	100,0%

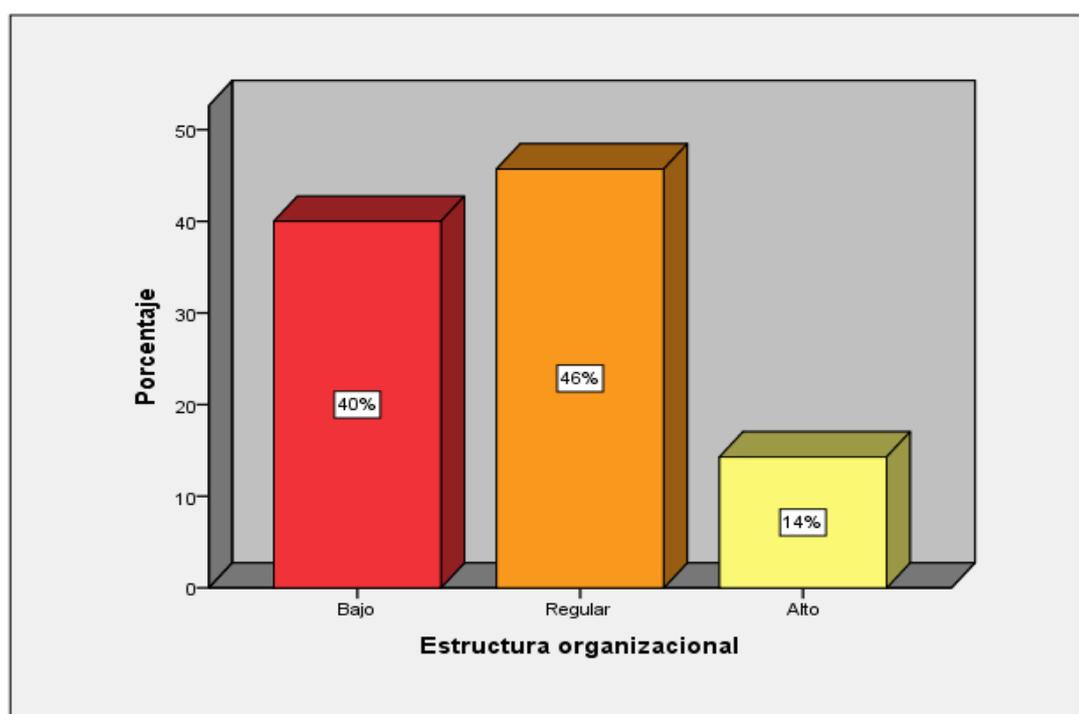


Figura 7. Percepción de la estructura organizacional

En la tabla 7 y la figura 7, el 46% de los colaboradores de la empresa Servicios cobranzas, e inversiones. Ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho, manifiestan que la estructura organizacional es regular, el 40% de los colaboradores indican un nivel bajo y un 14% muestran que es alto. Es decir la mayoría de los trabajadores observan que la estructura organizacional dentro de la organización es baja no muestra una óptima estructuración.

Tabla 15

Niveles y porcentajes de la responsabilidad en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	21	60,0%
	Regular	9	25,7%
	Alto	5	14,3%
	Total	35	100,0%

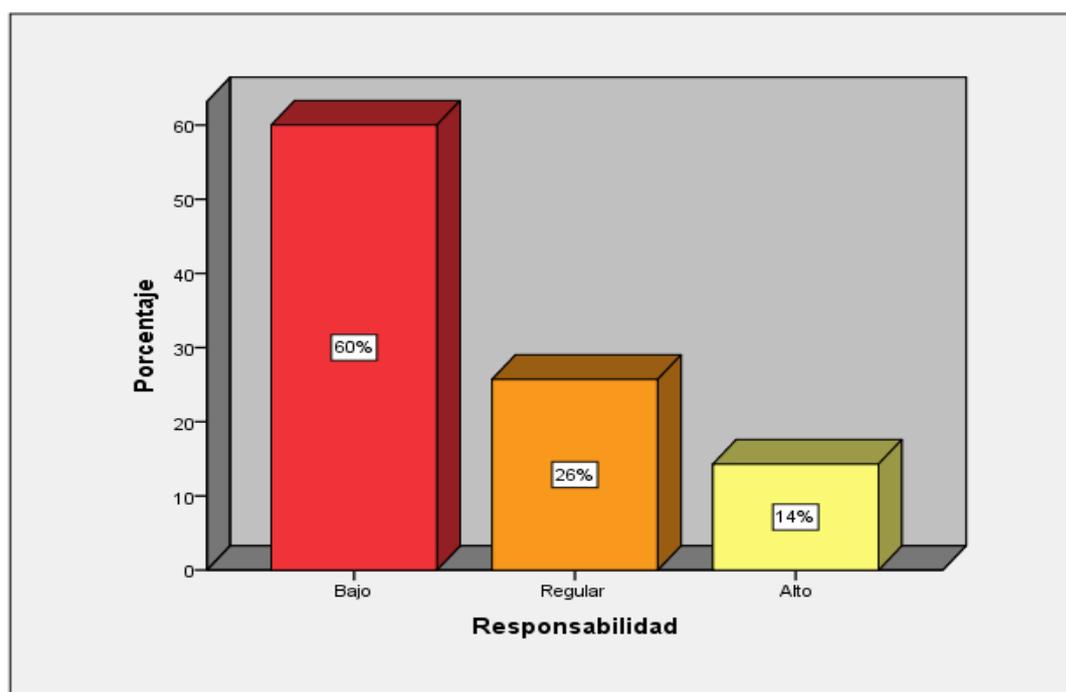


Figura 8. Percepción de la responsabilidad

En la tabla 8 y la figura 8, el 60% de los colaboradores de la empresa Servicios cobranzas, e inversiones. Ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho, manifiestan que la responsabilidad es baja, el 26% de los colaboradores indican un nivel regular y un 14% muestran que es alto. Es decir la mayoría de los trabajadores observan que la responsabilidad dentro de la organización es baja no existe compromiso por parte de los miembros de la organización.

Tabla 16

Niveles y porcentajes de los riesgos en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	45,7%
	Regular	15	42,9%
	Alto	4	11,4%
	Total	35	100,0%

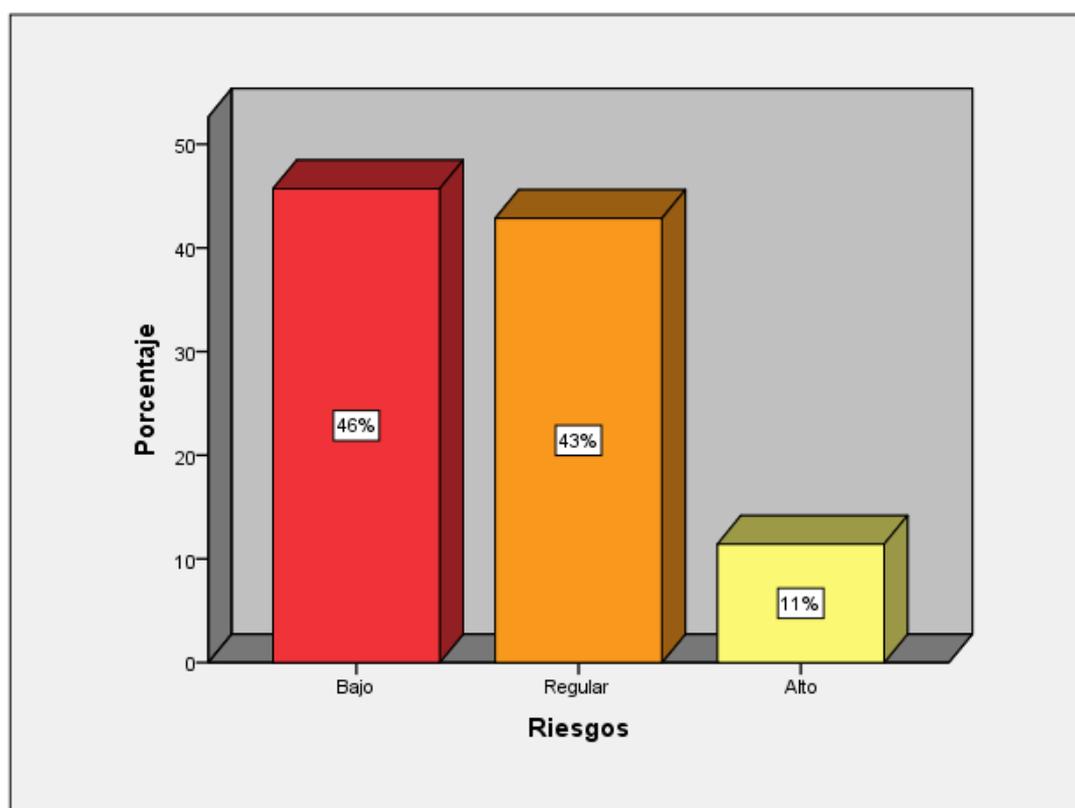


Figura 9. Percepción de los riesgos

En la tabla 9 y la figura 9, el 46% de los colaboradores de la empresa Servicios cobranzas, e inversiones. Ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho, manifiestan que la responsabilidad es baja, el 43% de los colaboradores indican un nivel regular y un 11% muestran que es alto. Es decir la mayoría de los trabajadores observan que la organización no toma riesgos para asumir desafíos nuevos y diferentes.

Tabla 17

Niveles y porcentajes de los recompensas en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	24	68,6%
	Regular	2	5,7%
	Alto	9	25,7%
	Total	35	100,0%

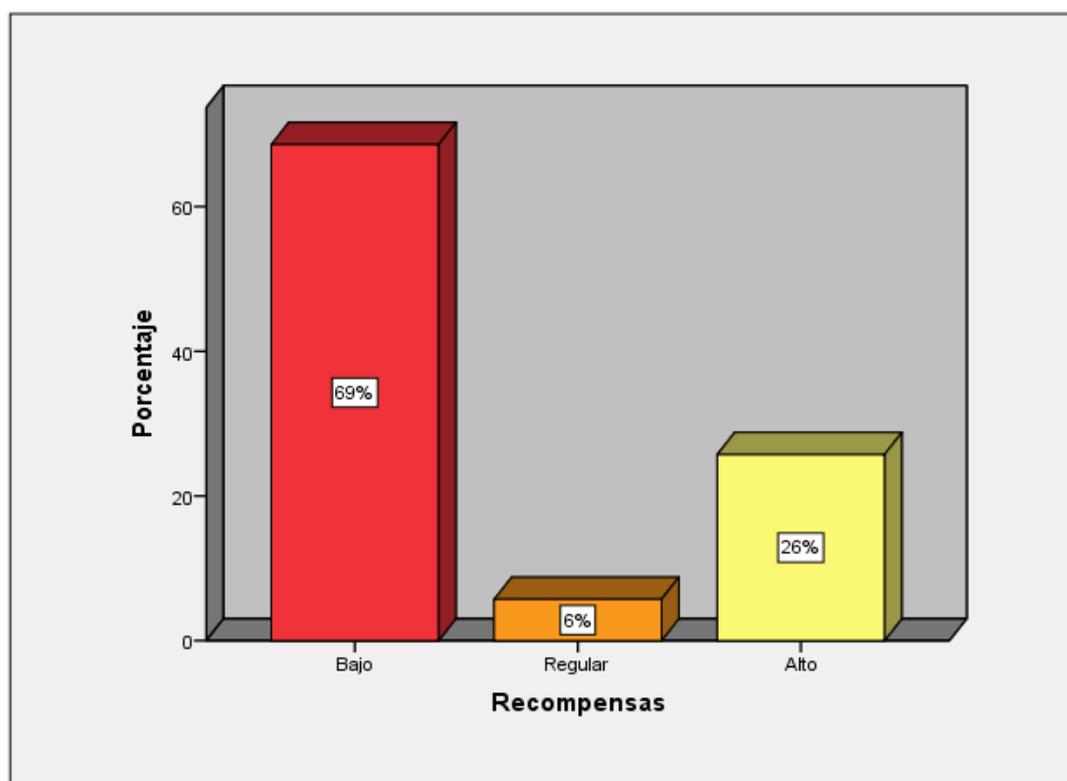


Figura 10. Percepción de las recompensas

En la tabla 10 y la figura 10, el 69% de los colaboradores de la empresa Servicios cobranzas, e inversiones. Ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho, manifiestan que la recompensa es baja, el 6% de los colaboradores indican un nivel regular y un 26% muestran que es alto. Es decir la mayoría de los trabajadores observan que las recompensas dentro de la organización es baja el personal no se siente recompensado por el trabajo que realizan.

Tabla 18

Niveles y porcentajes de calor y apoyo en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	21	60,0%
	Regular	7	20,0%
	Alto	7	20,0%
	Total	35	100,0%

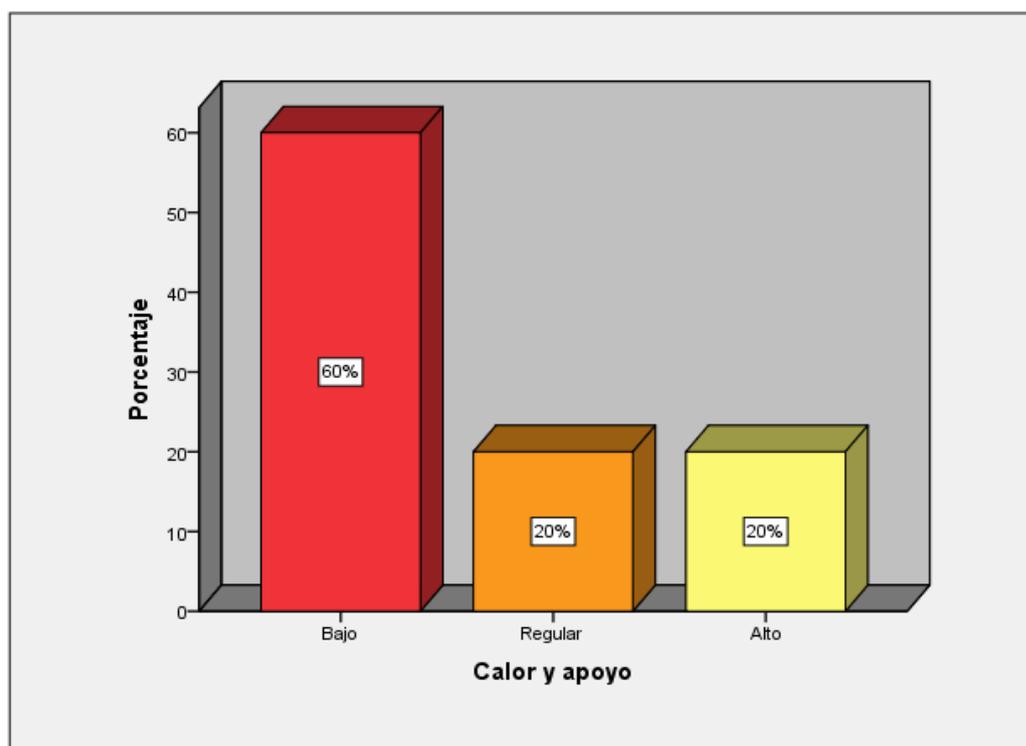


Figura 11. Percepción del calor y apoyo

En la tabla 11 y la figura 11, el 60% de los colaboradores de la empresa Servicios cobranzas, e inversiones. Ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho, manifiestan que la recompensa es baja, el 20% de los colaboradores indican un nivel regular y un 20% muestran que es alto. Es decir la mayoría de los trabajadores perciben que no existe calor y apoyo dentro de la organización.

Tabla 19

Niveles y porcentajes de conflicto en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	25	71,4%
	Regular	6	17,1%
	Alto	4	11,4%
	Total	35	100,0%

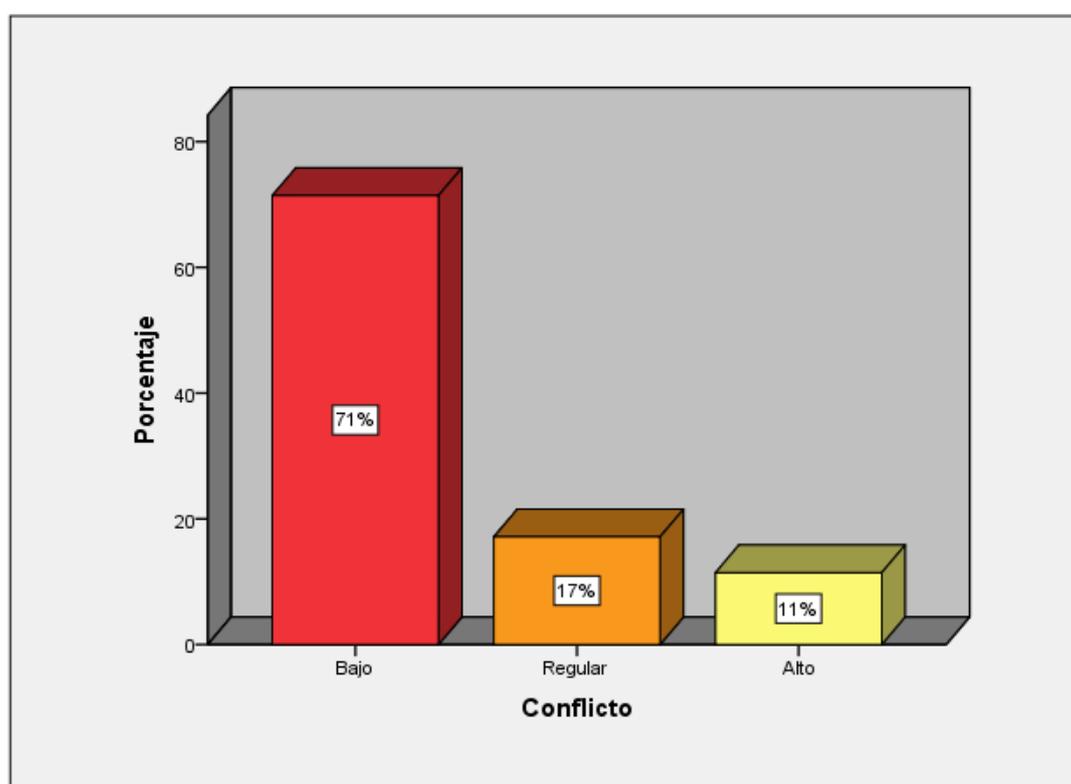


Figura 12. Percepción del conflicto

En la tabla 12 y la figura 12, el 71% de los colaboradores de la empresa Servicios cobranzas, e inversiones. Ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho, manifiestan que la recompensa es baja, el 17% de los colaboradores indican un nivel regular y un 11% muestran que es alto. Es decir la mayoría de los colaboradores observan que existe conflicto dentro de la organización.

Tabla 20

Niveles y porcentajes del clima organizacional en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017.

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Bajo	21	60,0%
Regular	8	22,9%
Alto	6	17,1%
Total	35	100,0%

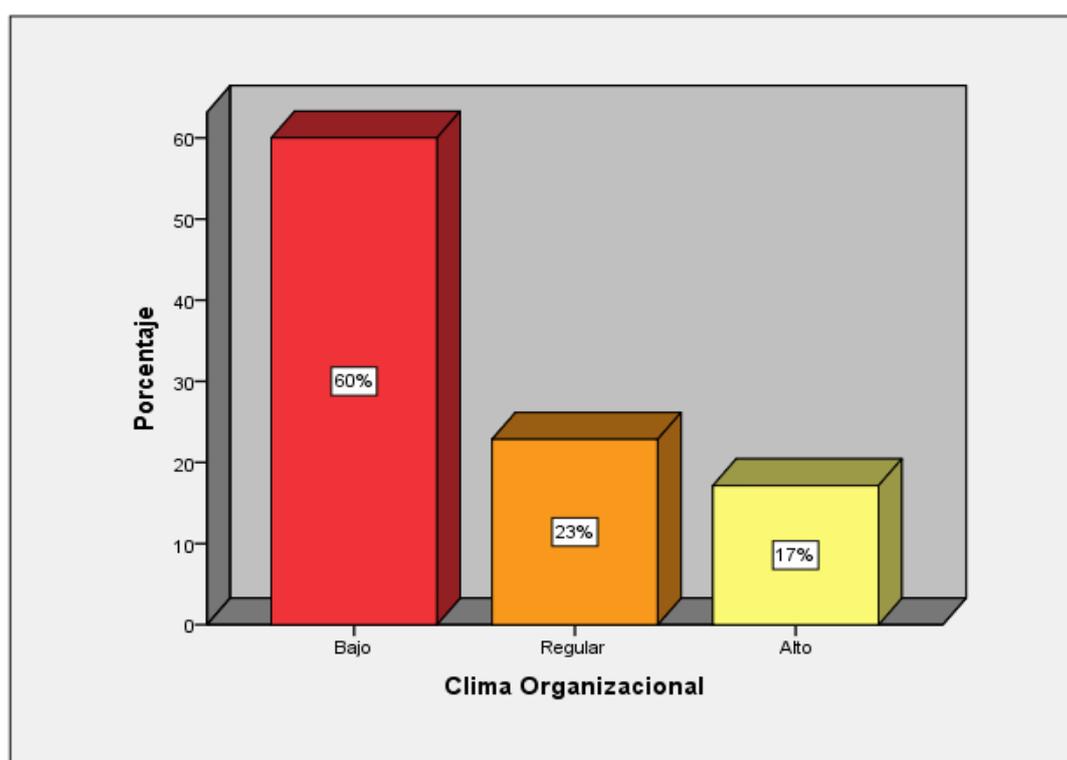


Figura 13. Percepción del clima organizacional

En la tabla 13 y la figura 13, el 60% de los colaboradores de la empresa Servicios cobranzas, e inversiones. Ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho, manifiestan que la recompensa es baja, el 23% de los colaboradores indican un nivel regular y un 17% muestran que es alto. Es decir la mayoría de los colaboradores observan que el clima organizacional es bajo dentro de la organización.

Análisis inferencial de la investigación

Tabla 21

Prueba de normalidad según kolmogorov - Smirnov de la ejecución del desarrollo organizacional y el clima organizacional de la empresa servicios cobranzas e inversiones, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Desarrollo organizacional	,214	35	,000
Clima organizacional	,217	35	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

De los resultados obtenidos en la prueba y estudio proviene de una distribución no normal, se obtiene un nivel de significación asintótica para la primera variable 0.000 y la segunda variable 0.000, en ambos casos menor que 0,05; lo que obliga procesar la prueba de hipótesis mediante el uso de los estadígrafos no paramétricos; es decir, mediante el uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general de la investigación

H₀: No existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y el clima organizacional de la empresa servicios cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho 2017.

H_a: Existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y el clima organizacional de la empresa servicios cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho 2017.

Tabla 22

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el desarrollo organizacional y el clima organizacional de la empresa servicios cobranzas e inversiones de San Juan de Lurigancho.

			Desarrollo organizacional	Clima organizacional
Rho de Spearman	Desarrollo organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,580**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,580**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

En consecuencia los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de la correlación es ($r = 0.580$) lo que se indica y expresa una correlación positiva moderada, entonces el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es relativamente significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H₀) asumiendo y aceptando que existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y clima organizacional de la empresa servicios cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017. El desarrollo organizacional implica al clima organizacional ya que se inicia con la principal acción que es el desarrollo que con ello repercute el resultado del clima, ya que ambos son parámetros de medición resaltantes para el logro de los objetivos y metas de la organización.

Hipótesis específicas 1

H₀: No existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y la estructura organizacional de la empresa servicios cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho 2017.

H_a: Existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y la estructura organizacional de la empresa servicios cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho 2017.

Tabla 23

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el desarrollo organizacional y la estructura organizacional de la empresa servicios cobranzas e inversiones de San Juan de Lurigancho.

			Desarrollo organizacional	Estructura organizacional
Rho de Spearman	Desarrollo organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,532
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Estructura organizacional	Coeficiente de correlación	,532	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

En consecuencia los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de la correlación es ($r = 0.532$) lo que se indica y expresa una correlación positiva moderada, entonces el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es relativamente significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H₀) asumiendo y aceptando que existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y la estructura organizacional de la empresa servicios cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017. La estructura organizacional es fundamental para el desarrollo organizacional en la empresa ya que se define la organización para llevar un orden y adecuado control para alcanzar las metas y objetivos.

Hipótesis específicas 2

H₀: No existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y la responsabilidad en la empresa servicios cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho 2017.

H_a: Existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y la responsabilidad en la empresa servicios cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho 2017.

Tabla 24

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el desarrollo organizacional y la responsabilidad de la empresa servicios cobranzas e inversiones de San Juan de Lurigancho.

			Desarrollo organizacional	Responsabilidad
Rho de Spearman	Desarrollo organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,683**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Responsabilidad	Coefficiente de correlación	,683**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

En consecuencia los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de la correlación es ($r = 0.683$) lo que se indica y expresa una correlación positiva moderada, entonces el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es relativamente significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H₀) asumiendo y aceptando que existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y la responsabilidad de la empresa servicios cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017. La responsabilidad es la principal acción que se debe tomar dentro del desarrollo organizacional, ya que con ambos se obtendrá parámetros de medición resaltantes para la organización.

Hipótesis específicas 3

H₀: No existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y los riesgos de la empresa servicios cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho 2017.

H_a: Existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y los riesgos de la empresa servicios cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho 2017.

Tabla 25

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el desarrollo organizacional y los riesgos de la empresa servicios cobranzas e inversiones de San Juan de Lurigancho.

			Desarrollo organizacional	Riesgos
Rho de Spearman	Desarrollo organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,510
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Riesgos	Coeficiente de correlación	,510	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

En consecuencia los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de la correlación es ($r = 0.510$) lo que se indica y expresa una correlación positiva moderada, entonces el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es relativamente significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H₀) asumiendo y aceptando que existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y los riesgos de la empresa servicios cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017. Los riesgos deben de ser considerados dentro el desarrollo organizacional ya que es importante asumir nuevos desafíos que ayudaran a obtener mejores resultados.

Hipótesis específicas 4

H₀: No existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y la recompensa de la empresa servicios cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho 2017.

H_a: Existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y la recompensa de la empresa servicios cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho 2017.

Tabla 26

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el desarrollo organizacional y las recompensas de la empresa servicios cobranzas e inversiones de san juan de Lurigancho.

		Desarrollo organizacional		
				Recompensas
Rho de Spearman	Desarrollo organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,594**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	35	35
	Recompensas	Coeficiente de correlación	,594**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	35	35

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

En consecuencia los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de la correlación es ($r = 0.594$) lo que se indica y expresa una correlación positiva moderada, entonces el valor de $P = 0,003$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es relativamente significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H₀) asumiendo y aceptando que existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y las recompensas en la empresa servicios cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017. Las recompensas hacia los colaboradores de la institución son de vital importancia ya que con ello se sentirán recompensados por la labor que desempeñan.

Hipótesis específicas 5

H₀: No existe relación significativa entre el desarrollo organizacional con el calor y apoyo de la empresa servicios cobranzas e inversiones del distrito de san juan de Lurigancho 2017.

H_a: Existe relación significativa entre el desarrollo organizacional con el calor y apoyo de la empresa servicios cobranzas e inversiones del distrito de san juan de Lurigancho 2017.

Tabla 27

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el desarrollo organizacional y el calor y apoyo de la empresa servicios cobranzas e inversiones de san juan de Lurigancho.

			Desarrollo organizacional	Calor y apoyo
Rho de Spearman	Desarrollo organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,764
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Calor y apoyo	Coeficiente de correlación	,764	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

En consecuencia los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de la correlación es ($r = 0.764$) lo que se indica y expresa una correlación positiva alta, entonces el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es relativamente significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H₀) asumiendo y aceptando que existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y el calor y apoyo de la empresa servicios cobranzas e inversiones del distrito de san juan de Lurigancho, 2017. El calor y apoyo dentro de la organización tiene que mantenerse de manera constante ya que con ello ayudara a la existencia de un buen clima laboral.

Hipótesis específicas 6

H_0 : No existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y el conflicto de la empresa servicios cobranzas e inversiones del distrito de san juan de Lurigancho 2017.

H_a : Existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y el conflicto de la empresa servicios cobranzas e inversiones del distrito de san juan de Lurigancho 2017.

Tabla 28

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el desarrollo organizacional y el conflicto de la empresa servicios cobranzas e inversiones de san juan de Lurigancho.

		Desarrollo organizacional		Conflicto
Rho de Spearman	Desarrollo organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,612**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	35	35
	Conflicto	Coeficiente de correlación	,612**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	35	35

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

En consecuencia los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de la correlación es ($r = 0.612$) lo que se indica y expresa una correlación positiva moderada, entonces el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es relativamente significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo y aceptando que existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y el conflicto de la empresa servicios cobranzas e inversiones del distrito de san juan de Lurigancho, 2017. El conflicto dentro de la institución se logra evitar obteniendo diferentes puntos de vista de los colaboradores.

IV. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el desarrollo organizacional y el clima organizacional de la empresa servicios, cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho 2017.

En la prueba de validez de los instrumentos se procedió a utilizar el Alpha de Cronbach obteniendo como resultados 0.841 y 0.810 para los instrumentos ejecución del desarrollo organizacional y el clima organizacional de la empresa servicios, cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017. Los cuales constan de 18 ítems con respecto al variable desarrollo organizacional y de 20 ítems con respecto a la segunda variable clima organizacional, los cuales garantizan la fiabilidad de la escala y confiabilidad de los instrumentos. En esta investigación se determinó la relación entre el desarrollo organizacional y el clima organizacional en la empresa servicios cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho 2017, según Rho de Spearman el coeficiente de correlación es ($r=0.580$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $P=0,000$ resulta menor $P=0,05$ y en consecuencia la relación es significativa a 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0), afirmando que existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y el clima organizacional en el área de cobranzas de la empresa servicios, cobranzas e inversiones. Así mismo tiene coherencia con la investigación presentada por Ureta (2014) quien tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desarrollo organizacional en el instituto geográfico nacional, Lima 2014, demostrando que existe correlación positiva moderada, de acuerdo a los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación de Spearman, que obtuvo un 0.563 con un valor de significancia de 0.000 ante los resultados estadísticos presentados se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluye que existe una relación significativa entre clima organizacional y desarrollo organizacional. Ambas investigaciones coinciden que para toda empresa es importante contar un adecuado clima organizacional y desarrollo organizacional, menciona Munch (2014) en base a su implementación, el desarrollo organizacional es un proceso largo que inicialmente puede ocasionar conflicto, desajustes y desaliento, pero que a mediano y largo

plazo incide en la satisfacción de objetivos de grupo e individuales, y en el incremento de la productividad (p.173).

Hipótesis específica 1. Fue determinar la relación que existe entre el desarrollo organizacional y la estructura organizacional de la empresa servicios, cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017. Donde los resultados obtenidos de la prueba de Rho de Spearman se observa un valor de coeficiente de correlación es ($r = 0.532$) lo que indica una correlación positiva moderada, entonces el valor de $P = 0,000$ resulta menor al $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es relativamente significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula H_0 por lo tanto se asume y acepta que existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y estructura organizacional en los colaboradores de la empresa servicios, cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017. La cual encuentra similitud con el estudio de Reyes (2016) quien tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe de las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional de los hoteles inscritos en la asociación de hoteles Quetzaltenango, Guatemala. quien demostró que la prueba estadística de Rho de Spearman existe correlación positiva moderada con un valor de 0.675 con un nivel de significancia de 0.003 por consecuencia ante los resultados presentados rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna concluyendo que es considerable la relación que existe entre las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional, se menciona que si las personas encargadas manejan y tiene claros los puntos del éxito, serán ejemplo para los subordinados y con ello poder obtener un elemento básico a favor del desarrollo organizacional. Tal cual lo manifestó Münch (2014) El desarrollo organizacional es una estrategia que implica la reestructuración de los sistemas tradicionales de la organización y que lleva implícita la idea de la participación y desarrollo de las personas mediante la educación y la aplicación de ciencias del comportamiento. (p.171)

Hipótesis específicas 2. Fue determinar la relación que existe entre el desarrollo organización y la responsabilidad de la empresa servicios, cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho 2017. Donde los resultados obtenidos de la prueba de Rho de Spearman se observa un valor de coeficiente de correlación es ($r = 0.683$) lo que indica una correlación positiva moderada, entonces el valor de $P = 0,000$ resulta menor al $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es relativamente significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula H_0 por lo tanto se asume y acepta que existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y la responsabilidad en los colaboradores de la empresa servicios, cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017. Hay una semejanza con la de Quispe (2015) quien tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015, demostrando que existe correlación positiva moderada, de acuerdo a los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación de Spearman, que obtuvo un 0.652 con un valor de significancia de 0.000 ante los resultados estadísticos presentados se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluye que existe una relación significativa entre clima organizacional y la satisfacción laboral. Ambas investigaciones coinciden que para toda empresa es importante contar un adecuado clima organizacional tal como lo menciona Louffat (2015) en base a sus características el clima organizacional es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de las organizaciones y a su vez afecta dichos comportamientos y actitudes. (p.279)

Hipótesis específica 3. Fue determinar la relación que existe entre el desarrollo organizacional y el riesgo de la empresa servicios, cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017. Donde los resultados obtenidos de la prueba de Rho de Spearman se observa un valor de coeficiente de correlación es ($r = 0.510$) lo que indica una correlación positiva moderada, entonces el valor de $P = 0,000$ resulta menor al $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es relativamente significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula H_0 por lo tanto se asume y acepta que existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y los riesgos en los colaboradores de la empresa servicios, cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017. La cual encuentra similitud con el estudio de León (2017) quien tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en el hospital de San Juan de Lurigancho, 2017. quien demostró que la prueba estadística de Rho de Spearman existe correlación positiva alta con un valor de 0.792 con un nivel de significancia de 0.000 por consecuencia ante los resultados presentados rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna concluyendo que es considerable la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral, se menciona que los riesgos dentro de organización son significativos teniendo en cuenta que arriesgar es conseguir lo que se busque optimizar. Tal cual lo manifestó Chiavenato (2014) quien menciona que los riesgos en la situación de trabajo pueden ser esencialmente protectores para evitar riesgos o puede ser una fuerza que impulsa a asumir desafíos nuevos y diferentes. (p.402)

Hipótesis específica 4. Fue determinar la relación que existe entre el desarrollo organizacional y las recompensas de la empresa servicios, cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017. Donde los resultados obtenidos de la prueba de Rho de Spearman se observa un valor de coeficiente de correlación es ($r = 0.594$) lo que indica una correlación positiva moderada, entonces el valor de $P = 0,000$ resulta menor al $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es relativamente significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula H_0 por lo tanto se asume y acepta que existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y el calor y apoyo en los colaboradores de la empresa servicios, cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017. La cual encuentra similitud con el estudio de Yuanines (2015) quien tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre el clima organizacional y liderazgo de los directivos en instituciones de educación básica primaria de universidad Rafael Urdaneta de Maracaibo 2016. Quien demostró que la prueba estadística de Rho de Spearman existe correlación positiva alta con un valor de 0.724 con un nivel de significancia de 0.000 por consecuencia ante los resultados presentados rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna concluyendo que es considerable la relación que existe entre el clima organizacional y liderazgo, se menciona que las recompensas deben ser frecuentemente utilizadas en vez de amenazas y castigos para motivar a los empleados. Tal cual lo manifestó Chiavenato (2014) quien menciona que las recompensas en la organización pueden hacer hincapié en las críticas y las sanciones, así como estimular recompensas e incentivos para que se alcancen los resultados, al mismo tiempo que deja el método de trabajo a criterio de cada persona. Cuanto más se estimula con recompensas e incentivos, tanto mejor será el clima. (p.402)

Hipótesis específica 5. Fue determinar la relación que existe entre el desarrollo organizacional el calor y apoyo de la empresa servicios, cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017. Donde los resultados obtenidos de la prueba de Rho de Spearman se observa un valor de coeficiente de correlación es ($r = 0.764$) lo que indica una correlación de fuerte confiabilidad, entonces el valor de $P = 0,003$ resulta menor al $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es relativamente significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula H_0 por lo tanto se asume y acepta que existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y las recompensas en los colaboradores de la empresa servicios, cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017. La cual encuentra similitud con el estudio de Vera (2016) quien tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre habilidades gerenciales y desarrollo organizacional del departamento de enfermería del instituto nacional de salud del niño Lima 2016. quien demostró que la prueba estadística de Rho de Spearman existe correlación positiva alta con un nivel de significancia de 0.000 por consecuencia ante los resultados presentados rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna concluyendo que es considerable la relación que existe entre las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional, se menciona que calor y apoyo y la cooperación que reciben los colaboradores dentro de la organización es de vital importancia ya que con ellos se evidenciara un considerable cambio orientado al trabajo en grupo. Así mismo manifestó Chiavenato (2014) quien menciona que la organización puede tener un clima frio y negativo de trabajo. Al igual que puede crear calor humano, compañerismo y apoyo a la iniciativa personal y grupal. Cuanto más cálida se la organización, tanto mejor será el clima. (p.402)

Hipótesis específica 6. Fue determinar la relación que existe entre el desarrollo organizacional el conflicto de la empresa servicios, cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017. Donde los resultados obtenidos de la prueba de Rho de Spearman se observa un valor de coeficiente de correlación es ($r = 0.612$) lo que indica una correlación positiva moderada, entonces el valor de $P = 0,003$ resulta menor al $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es relativamente significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula H_0 por lo tanto se asume y acepta que existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y el conflicto en los colaboradores de la empresa servicios, cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017. La cual encuentra similitud con el estudio de Villamil y Sánchez (2012) quien tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de la municipalidad de Choloma. Quien demostró que existe correlación positiva alta con un nivel de significancia de 0.000 por consecuencia ante los resultados presentados rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna concluyendo que es considerable la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, se menciona que el conflicto sirve para establecer acciones de mejora en la organización y evitar choques de opiniones. Así mismo manifestó Chiavenato (2014) La organización puede establecer reglas y procedimientos para evitar choques de opiniones diferentes pero también puede incentivar diferentes puntos de vista y administrar los conflictos que se derivan de ellos por medio de la confrontación. (p.402)

V. CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en el trabajo de investigación nos permiten determinar las siguientes conclusiones:

- Primera:** Según la hipótesis general planteada, se determinó que existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y el clima organizacional en la empresa servicios, cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho 2017, siendo el valor de 0.580; en consecuencia es una correlación positiva moderada; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$. de los resultados obtenidos, Por tanto se concluye que por los resultados obtenidos, el desarrollo organizacional tiene relación directa con el clima organizacional puesto que con ello se logra un adecuada eficiencia organizacional, el crecimiento y la satisfacción del personal.
- Segunda:** Ante la primera hipótesis específica planteada, Se determinó que el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el desarrollo organizacional y la estructura organizacional de los colaboradores de las empresa servicios, cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho 2017, Siendo el valor de 0.532; en consecuencia es una correlación positiva moderada; a su vez existiendo también una correlación a nivel población; puesto que $p < 0.05$. De los resultados obtenidos se concluye que la estructura organizacional tiene relación directa con el desarrollo organizacional ya que es la disposición premeditada de roles que desempeña cada individuo en la organización con la finalidad de obtener un adecuado resultado.
- Tercera:** Con respecto a la segunda hipótesis específica planteada, Se determinó que el coeficiente de correlación estadísticamente

significativa entre el desarrollo organizacional y la responsabilidad de los colaboradores de las empresa servicios, cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho 2017, Siendo el valor de 0.683; en consecuencia es una correlación positiva moderada; a su vez existiendo también una correlación a nivel población; puesto que $p < 0.05$. De los resultados obtenidos se concluye que la responsabilidad es la oportunidad para el logro de los objetivos sin necesidad de la dependencia de un superior dentro de la organización.

Cuarta: Con respecto a la tercera hipótesis específica planteada, Se determinó que el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el desarrollo organizacional y los riesgos de los colaboradores de las empresa servicios, cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho 2017, Siendo el valor de 0.498; en consecuencia es una correlación positiva moderada; a su vez existiendo también una correlación a nivel población; puesto que $p < 0.05$. De los resultados obtenidos se concluye que los riesgos son de vital importancia puesto que con ello se consigue asumir desafíos nuevos y diferentes con el logro de una mejora en la organización.

Quinta: Con respecto a la cuarta hipótesis específica planteada, Se determinó que el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el desarrollo organizacional y las recompensas de los colaboradores de las empresa servicios, cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho 2017, Siendo el valor de 0.494; en consecuencia es una correlación positiva moderada; a su vez existiendo también una correlación a nivel población; puesto que $p < 0.05$. De los resultados obtenidos se concluye que las recompensas dentro de la organización son de

vital importancia pues ello permite la motivación del personal para el alcance de los objetivos planteados.

Sexta: Con respecto a la quinta hipótesis específica planteada, Se determinó que el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el desarrollo organizacional y el calor y apoyo de los colaboradores de las empresa servicios, cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho 2017, Siendo el valor de 0.764; en consecuencia es una correlación positiva alta; a su vez existiendo también una correlación a nivel población; puesto que $p < 0.05$. De los resultados obtenidos se concluye que el calor y apoyo es el calor humano quiere decir el compañerismo y el apoyo que se pueda brindar de manera voluntaria que tienen que forjar los líderes que representan a la organización.

Séptima: Con respecto a la sexta hipótesis específica planteada, Se determinó que el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el desarrollo organizacional y el conflicto de los colaboradores de las empresa servicios, cobranzas e inversiones del distrito de San Juan de Lurigancho 2017, Siendo el valor de 0.487; en consecuencia es una correlación positiva moderada; a su vez existiendo también una correlación a nivel población; puesto que $p < 0.05$. De los resultados obtenidos se concluye que el conflicto se determina por las diversas opiniones y puntos de vista diversos que se presentan en la organización de manera positiva y negativa que finalizan con una confrontación dentro de la organización.

VI. RECOMENDACIONES

Como resultado del presente trabajo de investigación se aportan las siguientes recomendaciones.

- Primera:** Se recomienda al gerente general de la empresa servicios cobranzas e inversiones S.A.C establecer y reforzar el desarrollo organizacional enfocándose a estrategias que impliquen, los cambios de los sistemas y procesos tradicionales y la reestructuración organizacional de los miembros de la organización con ello se obtendrá el desarrollo de las personas con el fin de obtener un notable clima organizacional.
- Segunda:** Se recomienda a la sub gerencia de la empresa servicios cobranzas en inversiones S.A.C establecer capacitaciones adecuadas al personal que lidera los equipo y a los nuevos ingresantes manteniendo un orden paso a paso para así lograr un aprendizaje optimo por parte de los líderes de la organización y de los nuevos ingresantes obteniendo así un mejor y adecuado clima organizacional.
- Tercera:** Se recomienda a sud gerencia de la empresa servicios, cobranzas y verificaciones S.A.C establecer un plan de acción para asumir nuevos desafíos para así lograr un cambio positivo dentro de la organización teniendo como objetivo la innovación y el bienestar de los individuos dentro de la organización.
- Cuarta:** Se recomienda al encargado del área de recursos humanos de la empresa servicios, cobranzas e inversiones S.A.C establecer un cronograma de incentivos al personal en base a bonos para así lograr una motivación hacia el personal teniendo como objetivo el logro de las metas establecidas.

- Quinta:** Se recomienda a los líderes de la empresa servicios, cobranzas e inversiones S.A.C establecer un sistema de apoyo constante para así lograr que el personal se sienta apoyado por sus líderes teniendo con objetivo el incremento de los objetivos.
- Sexta:** Se recomienda al responsable del área de administración de la empresa servicios cobranzas e inversiones S.A.C establecer una revisión de las incidencias que se visualizan dentro de la organización en base a reuniones de interacción y comunicación con el personal para así lograr la información que genera un conflicto o choques de opiniones diferentes para así lograr evitar conflictos y confrontación con los colaboradores.
- Séptima:** Se recomienda al área de recursos humanos realizar diferentes actividades dentro de la empresa, que desarrolle el trabajo en equipo y eficiencia de cada colaborador en un fin frecuente, donde se adquiera las habilidades y competencias que permitan un adecuado trabajo en equipo, para lograr obtener la elaboración conjunta del trabajo y no que cada uno de los miembros realicen solo una parte del trabajo. Para así lograr un eficiente desempeño dentro de la empresa.

VII. REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica* (6ta edición) Caracas – República Bolivariana de Venezuela, Editorial EPISTEME, C.A.
- Bernal, C (2010). *Metodología de la investigación* (3era edición). Colombia: Worldcolor.
- Candela, R. (31 de octubre del 2009) *El desarrollo organizacional en el Perú*. *Diario el Comercio*. Recuperado de: <http://conrcc.blogspot.pe/2009/10/el-desarrollo-organizacional-en-el-peru.html>
- Chávez, H. (2002). *Proyecto Educativo Institucional Avances de la Educación*. Lima: MINEDU.
- Delgado A. Leonor, Vanegas G, Marilyn (2013) *La psicología de las organizaciones Perspectivas y avances* (Primera edición) Bogota: Ecoe Ediciones,
- García A. María, García G. Juan (2013) *Filosofía de educación cuestiones de hoy y de siempre* (Primera edición) Madrid España: NARCEA, S. A. DE EDICIONES
- García, M. y Ibarra, L. (2009) *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/1158.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México: McGraw-Hill
- Hernández, S., Rodríguez, G. (2012). *Administración Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad* (3ra ed.). México: McGraw-Hill
- Hitt, M. Ireland, D. y Hoskisson, R. (2015). *Administración Estratégica, competitividad y globalización: conceptos y caos*. México: Cengage Learning.

- Idalberto, I (2014). Teoría general de la administración.(Octava edición) Mexico: Mc GRAW - HILL.
- Juan Carlos Carvajal Psicología organizacional: perspectivas y avances compiladoras Leonor Emilia Delgado Abella, Marilyn Vanegas García.(2013) -- 1a. ed. -- Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Lawrence. P. y Lorsch, W., O. (1972) *Desenvolvimiento de organizaciones diagnóstico y acto*. Sao Paulo, Edgard Blücher,
- Leon, M. (2017). *Clima organizacional y el desempeño laboral del personal en el hospital San Juan de Lurigancho, 2017*. Tesis para obtener el título de licenciatura en administración. Universidad “Cesar Vallejo”, Lima Perú.
- Maldonado, J (2015) *La metodología de la investigación (fundamentos)*. recuperadode:https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/la_metodologia_de_la_investigacion
- Michael Hitt, R. Duane Ireland, Robert E. Hoskisson. (2015) Administración estratégica competitividad y globalización: conceptos y casos (11ª. Edición) Learning Editores, S.A. de C.V.
- Molinas, I. y Ramos, A. (2012) Programa de capacitación en Fortalecimiento institucional para organizaciones de la sociedad civil. Programa de democracia. Paraguay
- Munch, L. (2014). Administración. (2da edición). Mexico: Pearson.
- Pinto, M. (2012). Desarrollo organizacional (1ra Edición) Mexico: RED TERCER MILENIO S.C .Recuperado de: http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Desarrollo_organizational.pdf
- Psicología organizacional: perspectivas y avances / Juan Carlos Carvajal compiladoras Leonor Emilia Delgado Abella, Marilyn Vanegas García.(2013) -- 1a. ed. -- Bogotá : Ecoe Ediciones
- Pucheu, A. (2014). Desarrollo y eficacia organizacional como apoyar la creación de capacidades en individuos, grupos y organizaciones. (1ra Edición) Santiago de Chile: editorialedicionesuc@uc.cl

- Quispe, N. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015*. Tesis para obtener el título de licenciatura en administración. Universidad “José María Arguedas”, Andahuaylas Perú.
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. Tesis para obtener el título de licenciatura en administración. Universidad “José María Arguedas”, Andahuaylas Perú.
- Reyes, K. (2014). *Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional*. Tesis para obtener el título de licenciatura en administración. Universidad “Rafael Landivar”. Quetzaltenango, Guatemala.
- Ricky W. Griffin, Jean M. Phillips, Stanley M. Gully (2017). *Comportamiento organizacional, Administración de personas y organizaciones (12a edición)* México Cengage Learning Editores, S.A.
- Santiago C. Luis (2008) *Prevención de riesgos laborales: principios y marco normativo (Primera Edición) Derecho de la Empresa (UPV/EHU)*
- Schein, E (1974) *Behavioral sciences for management*. Sao Paulo: Prentice Hall
- Silva, M. (1996). *El Clima en las Organizaciones. Teoría, método e intervención*. Editorial EUB. Barcelona.
- Ureta, P. (2014). *Clima organizacional y desarrollo organizacional en el instituto geográfico nacional - Lima, 2014*. Tesis para obtener el grado académico de magister en gestión pública. Universidad “Cesar Vallejo”, Lima Perú.
- Valderrama, S. (2013) *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Segunda edición, Perú. Editorial San Marcos E.I.R.L
- Vera, M. (2016). *Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional del departamento de enfermería el instituto nacional de salud del niño, Lima 2016*. Tesis para optar el Grado de: Magister en gestión pública. Universidad “Cesar Vallejo” Lima Perú.

- Villamil, O. y Sánchez, W. (2012) *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma*, Tesis para optar el grado de maestría en la Universidad Tecnológica de México, México.
- Werther, B. y Davis, K. (2014) *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. Séptima edición. México: Mc Graw Hill
- Yuanines, Y. (2016). *Clima organizacional y liderazgo de los directivos en instituciones de educación básica primaria de la universidad*. Tesis para obtener el título de licenciatura en administración. Universidad Rafael Urdaneta de Maracaibo, Venezuela.

ANEXOS

Anexo 1

Instrumento de variables

CUESTIONARIO 1

Buenos días/tardes. Con su apoyo, se requiere recopilar datos acerca del desarrollo organizacional y el clima organizacional en la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones. Por favor, marque una de las categorías de la Escala, en donde:

(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca

DESARROLLO ORGANIZACIONAL									
1. DIAGNOSTICO					Escala				
					1	2	3	4	5
01.	La organización mantiene una situación actual objetiva								
02.	La organización realiza constantemente cambios que ayuden a perfeccionar el desarrollo organizacional.								
03.	La organización considera como prioridad el trabajo en grupo.								
2. PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA					Escala				
04.	La organización alcanza un diagnostico positivo.								
05.	La organización realiza diagnósticos adecuados para mantener un buen desarrollo organizacional.								
06.	La organización realiza cursos al personal que ayuden a su desempeño profesional y personal.								
07.	La organización realiza acciones necesarias cuando se requiere.								
3. EDUCACIÓN					Escala				
08.	La conducta de los individuos dentro de la organización es la adecuada.								
09.	La organización muestra interés por la conducta de los individuos.								
10.	La aplicación de las estrategias que realiza la empresa resulta satisfactoria.								
11.	La organización necesita aplicar estrategias de manera urgente.								
4. ASESORIA, ENTRENAMIENTO Y CONSULTORIA					Escala				
12.	La organización realiza asesoramiento correcto hacia el personal nuevo.								
13.	Existe retroalimentación con el asesoramiento brindado.								
5. EVALUACIÓN					Escala				
14.	La organización obtiene resultados positivos dentro de sus estrategias aplicadas.								
15.	Los resultados obtenidos logran un mejor desempeño de la organización.								
16.	Las estrategias empleadas por la organización son analizadas con detalle para un resultado positivo.								
17.	La organización realiza el proceso adecuado para una mejora dentro de la organización.								
18.	La organización efectúa los ajustes necesarios para obtener resultados óptimos.								

CUESTIONARIO 2

- Edad: 18 – 25 26 – 35 36 – 45 46 – 55 56 a más
- Sexo: Femenino Masculino
- Lugar de procedencia: San Juan de Lurigancho Otro : _____
- Nivel de Instrucción: Primaria Secundaria Superior

CLIMA ORGANIZACIONAL									
1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL					Escala				
					1	2	3	4	5
01.	En la organización existe libertad de acción a las personas.								
02.	Cada área cuenta con una especialización adecuada para instruir a los colaboradores.								
03.	La organización necesita especialización constantemente.								
04.	La organización mantiene el orden adecuado dentro de cada área.								
05.	Los procedimientos dentro de la organización son los adecuados.								
06.	Los procedimientos para las áreas de la organización son enseñados con claridad.								
2. RESPONSABILIDAD					Escala				
07.	La organización tiene iniciativa para mejorar los objetivos establecidos.								
08.	Existe empatía dentro de la conducta de las personas.								
09.	La conducta de las personas es favorable para llegar a la meta establecida.								
10.	La organización considera y apoya las decisiones personales.								
3. RIESGOS					Escala				
11.	Existe preocupación por evitar riesgos hacia el personal dentro de la organización.								
12.	La organización afronta asumir desafíos nuevos y diferentes.								
4. RECOMPENSAS					Escala				
13.	La organización presenta incentivos al personal con continuidad								
14.	Es efectivo el método de trabajo que mantiene la organización.								
15.	Los resultados obtenidos por su trabajo consideran que son bien remunerados.								
5. CALOR Y APOYO					Escala				
16.	Existe calor humano dentro de la organización.								
17.	En la organización existen compañerismo y apoyo por parte las jefaturas.								
6. CONFLICTO					Escala				
18.	Los colaboradores son libres de poder expresar sus opiniones ante la gerencia.								
19.	La organización permite exponer a los colaboradores sus puntos de vista.								
20.	La organización considera de manera objetiva los puntos de vista de los colabores.								

Anexo 2

Validación de instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN**
I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr./Mg. Dr. Manuel Salvador Cama Jotab
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Coord. investig. PFPA
 1.3 Especialidad del validador: Economista - Metodólogo
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: Cuestionario
 1.5 Título de la Investigación: Desarrollo organizacional y Clima Organizacional en la empresa Servicio Cobremgas & Inverniza S.S.
 1.6 Autor del Instrumento: José Cabanillas Diana Elizabeth

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					/
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					/
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					/
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					/
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					/
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					/
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					/
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					/
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						81%

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:**Primera variable: Desarrollo Organizacional**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		

Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable: Clima Organizacional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 81 %. V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo
-Economista-

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 102-8111 Teléfono N° _____

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Juanpa Acuña Nevio
 1.2 Cargo e Institución donde labora: DTC-UCV-PFA.
 1.3 Especialidad del validador: Dr. Administración - Temático
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: Cuestionario sobre Desarrollo Organizacional y Clima
 1.5 Título de la Investigación: Desarrollo Organizacional y Clima Organizacional en la empresa Servicios
 1.6 Autor del Instrumento: Quispe Cabanillas Diana Elizabeth Cabanyosel Inversiones S.S.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					✓
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						83%

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable: Desarrollo Organizacional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		

Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		
Item 16	✓		
Item 17	✓		
Item 18	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable: Clima Organizacional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		
Item 16	✓		
Item 17	✓		
Item 18	✓		
Item 19	✓		
Item 20	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 83 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:


 Firma del Experto Informante.
 DNI. N° 2827017 Teléfono N° 996379560

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
 DE INVESTIGACIÓN**
I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Carafin Urbano Virginia
 1.2 Cargo e Institución donde labora: DTP-UCV - PNP
 1.3 Especialidad del validador: Metodólogo
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: Cuestionario
 1.5 Título de la Investigación: Desarrollo organizacional y Clima Organizacional en la empresa S1
 1.6 Autor del Instrumento: Guisepe Cabanillos Diana Elizabeth

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					/
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					/
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					/
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					/
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					/
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					/
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					/
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					/
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						82%

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable: Desarrollo Organizacional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		

Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable: Clima Organizacional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		

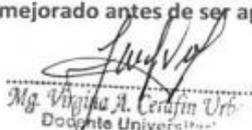
La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 82 %. V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 14/10/17



Firma del Experto Informante.
DNI. N° 31683051 Teléfono N° 975272606

Matriz de consistencia

			OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES												
			VARIABLE 1: DESARROLLO ORGANIZACIONAL												
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Definición Conceptual	Definición Operacional	DIMENSIONES	Indicadores	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES Y RANGO					
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General		Definición Conceptual	Definición Operacional	DIMENSIONES	Indicadores	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES Y RANGO					
¿Cuál es la relación entre el desarrollo organizacional con el clima organizacional en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017	Determinar la relación entre el desarrollo organizacional y el clima organizacional en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017.	Existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y el clima organizacional en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017.	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Según Munch, L. (2014) El desarrollo organizacional es una estrategia que implica la reestructuración de los sistemas tradicionales de la organización y que lleva implícita la idea de la participación y desarrollo de las personas mediante la educación y la aplicación de ciencias del comportamiento.	El desarrollo organizacional involucra el diagnóstico, la planeación de la estrategia, la educación, asesoría, entrenamiento y consultoría y la evaluación. Estas se medirán con sus respectivos indicadores se medirá a través del cuestionario tipo Likert por lo cual los datos serán tomados por medio de la técnica de la encuesta donde se formulara preguntas cerradas.	Diagnóstico	Situación actual	1	Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5.	Bajo Regular Alto					
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos					Objetivo General	Hipótesis General			Definición Conceptual	Definición Operacional	Diagnóstico	Cambios	2
														Trabajo en grupo	3
¿Cómo se relaciona el desarrollo organizacional y la estructura organizacional en la empresa servicios, Cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017?	Establecer la relación entre el desarrollo organizacional y estructura organizacional en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017	Existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y la estructura organizacional en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017.				Objetivo General	Hipótesis General	Definición Conceptual			Definición Operacional	Planeación de la estrategia	Diagnóstico	4,5	
													Cursos	6	
¿Qué relación tiene el desarrollo organizacional y la responsabilidad en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017	Identificar la relación entre el desarrollo organizacional y la responsabilidad en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017	Existe relación adecuada entre el desarrollo organizacional y la responsabilidad en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017				Objetivo General	Hipótesis General	Definición Conceptual			Definición Operacional	Educación	Acciones necesarias	7	
													Conducta de los individuos	8,9	
¿Existe relación entre el desarrollo organizacional y el riesgo en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017?	Determinar la relación entre el desarrollo organizacional y los riesgos en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017	Existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y el riesgo en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017				Objetivo General	Hipótesis General	Definición Conceptual			Definición Operacional	Asesoría, entrenamiento y consultoría	Aplicación de las estrategias	10,11	
													Asesoramiento	12	
¿Cómo se relaciona el desarrollo organizacional con las recompensas en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017?	Reconocer la relación entre el desarrollo organizacional y las recompensas en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017	Existe relación favorable entre el desarrollo organizacional y las recompensas en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017				Objetivo General	Hipótesis General	Definición Conceptual			Definición Operacional	Evaluación	Retroalimentación	13	
			Resultados	14,15											
¿De qué manera se relaciona el desarrollo organizacional con el calor y apoyo en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017?	Determinar la relación entre el desarrollo organizacional y el calor y apoyo en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017	Existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y el calor y apoyo en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017	Objetivo General	Hipótesis General	Definición Conceptual	Definición Operacional	Evaluación	Estrategias	16						
								Proceso	17						
¿Cuál es la relación entre el desarrollo organizacional y el conflicto en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017	Establecer la relación entre el desarrollo organizacional y el conflicto en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017	Existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y el conflicto en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017	Objetivo General	Hipótesis General	Definición Conceptual	Definición Operacional	Evaluación	Ajustes necesarios	18						
			VARIABLE 2: CLIMA ORGANIZACIONAL												
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	CLIMA ORGANIZACIONAL	Definición Conceptual	Definición Operacional	DIMENSIONES	Indicadores	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES Y RANGO					
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General									Definición Conceptual	Definición Operacional	DIMENSIONES	Indicadores	ÍTEMS
¿Existe relación entre el desarrollo organizacional y el riesgo en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017?	Determinar la relación entre el desarrollo organizacional y los riesgos en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017	Existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y el riesgo en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017	CLIMA ORGANIZACIONAL	Según Chiavenato, I. (2014) El clima organizacional es el cuadro más amplio de la influencia ambiental sobre la motivación. El clima organizacional es la cualidad o la propiedad del ambiente organizacional que es percibida o experimentada por los miembros de la organización y que influye en su conducta. El ambiente organizacional presenta ciertas propiedades que pueden motivar determinadas conductas.	El clima organizacional implica la estructura organizacional, la responsabilidad, los riesgos, recompensas, calor y apoyo, conflicto. Al igual que la primera variable se evaluará considerado sus respectivos indicadores, se utilizará la técnica de la encuesta en una escala de Likert y el cuestionario como instrumento.	Estructura organizacional	Libertad de acción a las personas	1	Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5.	Bajo Regular Alto					
¿Cómo se relaciona el desarrollo organizacional y el calor y apoyo en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017?	Determinar la relación entre el desarrollo organizacional y el calor y apoyo en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017	Existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y el calor y apoyo en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017					Objetivo General	Hipótesis General			Definición Conceptual	Definición Operacional	Estructura organizacional	Especialización	2,3
														Orden	4
¿De qué manera se relaciona el desarrollo organizacional con el calor y apoyo en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017?	Reconocer la relación entre el desarrollo organizacional y las recompensas en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017	Existe relación favorable entre el desarrollo organizacional y las recompensas en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017					Objetivo General	Hipótesis General			Definición Conceptual	Definición Operacional	Responsabilidad	Procedimientos	5,6
						Iniciativa								7	
¿Cuál es la relación entre el desarrollo organizacional y el conflicto en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017	Establecer la relación entre el desarrollo organizacional y el conflicto en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017	Existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y el conflicto en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017				Objetivo General	Hipótesis General	Definición Conceptual			Definición Operacional	Riesgos	Conducta de las personas	8,9	
													Evitar riesgos	11	
¿De qué manera se relaciona el desarrollo organizacional con el calor y apoyo en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017?	Reconocer la relación entre el desarrollo organizacional y las recompensas en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017	Existe relación favorable entre el desarrollo organizacional y las recompensas en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017				Objetivo General	Hipótesis General	Definición Conceptual			Definición Operacional	Recompensas	Decisiones personales	10	
													Asumir desafíos, nuevos y diferentes	12	
¿Cuál es la relación entre el desarrollo organizacional y el conflicto en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017	Establecer la relación entre el desarrollo organizacional y el conflicto en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017	Existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y el conflicto en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017				Objetivo General	Hipótesis General	Definición Conceptual			Definición Operacional	Calor y apoyo	Incentivos	13	
			Método de trabajo	14											
¿Cuál es la relación entre el desarrollo organizacional y el conflicto en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017	Establecer la relación entre el desarrollo organizacional y el conflicto en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017	Existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y el conflicto en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017	Objetivo General	Hipótesis General	Definición Conceptual	Definición Operacional	Calor y apoyo	Resultados	15						
								Calor humano	16						
¿Cuál es la relación entre el desarrollo organizacional y el conflicto en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017	Establecer la relación entre el desarrollo organizacional y el conflicto en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017	Existe relación significativa entre el desarrollo organizacional y el conflicto en la empresa servicios cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017	Objetivo General	Hipótesis General	Definición Conceptual	Definición Operacional	Conflicto	Compañerismo y apoyo	17						
								Opiniones	18						
								Puntos de vista	19,20						

Anexo 4

Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE 1	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES Y RANGO
Desarrollo Organizacional	Según Munch, L. (2014) El desarrollo organizacional es una estrategia que implica la reestructuración de los sistemas tradicionales de la organización y que lleva implícita la idea de la participación y desarrollo de las personas mediante la educación y la aplicación de ciencias del comportamiento.	El desarrollo organizacional involucra el diagnóstico, la planeación de la estrategia, la educación, asesoría, entrenamiento y consultoría y la evaluación. Estas se medirán con sus respectivos indicadores se medirá a través del cuestionario tipo Likert por lo cual los datos serán tomados por medio de la técnica de la encuesta donde se formulara preguntas cerradas.	Diagnóstico	Situación actual	1	Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5	Bajo Regular Alto
				Cambios	2		
				Trabajo en grupo	3		
			Planeación de la estrategia	Diagnostico	4,5		
				Cursos	6		
				Acciones Necesarias	7		
			Educación	Conducta de los individuos	8,9		
				Aplicaciones de las estrategias	10,11		
			Asesoría, entrenamiento y consultoría	Asesoramiento	12		
				Retroalimentación	13		
			Evaluación	Resultado	14,15		
				Estrategias	16		
				Proceso	17		
Ajuste necesario	18						

VARIABLE 2	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES Y RANGO
Clima Organizacional	Según Chiavenato, I. (2014) El clima organizacional es el cuadro más amplio de la influencia ambiental sobre la motivación. El clima organizacional es la cualidad o la propiedad del ambiente organizacional que es percibida o experimentada por los miembros de la organización y que influye en su conducta. El ambiente organizacional presenta ciertas propiedades que puedan motivar determinadas conductas.	El clima organizacional implica la estructura organizacional, la responsabilidad, los riesgos, recompensas, calor y apoyo, conflicto. Al igual que la primera variable se evaluará sus respectivos indicadores, se utilizará la técnica de la encuesta en una escala de Likert y el cuestionario como instrumento.	Estructura organizacional	Libertad de acción a las personas	1	Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5	Bajo Regular Alto
				Especialización	2,3		
				Orden	4		
				Procedimiento	5,6		
			Responsabilidad	Iniciativa	7		
				Conducta de las personas	8,9		
				Decisiones personales	10		
			Riesgos	Evitar riesgos	11		
				Asumir desafíos, nuevos y diferentes	12		
			Recompensas	Incentivos	13		
				Método de trabajo	14		
				Resultados	15		
			Calor y apoyo	Calor humano	16		
				Compañerismo y apoyo	17		
			Conflicto	Opiniones	18		
				Puntos de vista	19,20		

Anexo 5

Tabla de especificaciones

Variable	Dimensión	Cantidad de indicadores	Indicador		Ítem
Desarrollo organizacional	Diagnóstico	3	Situación actual	1	La organización tiene una situación actual objetiva.
			Cambios	2	La organización realiza constantemente cambios que ayuden a perfeccionar el desarrollo organizacional.
			Trabajo en grupo	3	La organización considera como prioridad el trabajo en grupo.
	Planeación estratégica	3	Diagnóstico	4,5	La organización alcanza un diagnóstico positivo. La organización realiza diagnósticos adecuados para mantener un buen desarrollo organizacional.
			Cursos	6	La organización realiza cursos al personal que ayuden a su desempeño profesional y personal.
			Acciones necesarias	7	La organización realiza acciones necesarias cuando se requiere.
	Educación	2	Conducta de los individuos	8,9	La conducta de los individuos dentro de la organización es la adecuada. La organización muestra interés por la conducta de los individuos.
			Aplicación de las estrategias	10,11	La aplicación de las estrategias que realiza la empresa resulta satisfactoria. La organización necesita aplicar estrategias de manera urgente.
			Asesoramiento	12	La organización realiza asesoramiento correcto hacia el personal nuevo.
	Asesoría entrenamiento y consultoría	2	Retroalimentación	13	Existe retroalimentación con el asesoramiento brindado.
			Resultados	14,15	La organización obtiene resultados positivos dentro de sus estrategias aplicadas. Los resultados obtenidos logran un mejor desempeño de la organización.
	Evaluación	4	Estrategias	16	Las estrategias empleadas por la organización son analizadas con detalle para un resultado positivo.
			Proceso	17	La organización realiza el proceso adecuado para una mejora dentro de la organización.
			Ajustes necesarios	18	La organización efectúa los ajustes necesarios para obtener resultados óptimos.

Variable	Dimensión	cantidad de indicadores	Indicador		Ítem
Clima organizacional	Estructura organizacional	4	Libertad de acción a las personas	1	En la organización existe libertad de acción a las personas.
			Especialización	2,3	Cada área cuenta con una especialización adecuada para instruir a los colaboradores.
					La organización necesita especialización constantemente.
			Orden	4	La organización mantiene el orden adecuado dentro de cada área.
	Procedimientos	5,6	Los procedimientos dentro de la organización son los adecuados.		
			Los procedimientos para las áreas de la organización son enseñados con claridad.		
	Responsabilidad	3	Iniciativa	7	La organización alcanza un diagnóstico positivo.
			Conducta de las personas	8,9	La organización realiza diagnósticos adecuados para mantener un buen desarrollo organizacional.
					La organización realiza cursos al personal que ayuden a su desempeño profesional y personal.
	Decisiones personales.	10	La organización realiza acciones necesarias cuando se requiere.		
	Riesgos	2	Evitar riesgos	11	Existe preocupación por evitar riesgos hacia el personal dentro de la organización.
			Asumir desafíos, nuevos y diferentes	12	La organización afronta asumir desafíos nuevos y diferentes.
	Recompensas	3	Incentivos	13	La organización presenta incentivos al personal con continuidad.
			Método de trabajo	14	Es efectivo el método de trabajo que mantiene la organización.
			Resultados	15	Los resultados obtenidos por su trabajo consideran que son bien remunerados.
	Calor y apoyo	2	Calor humano	16	Percibe usted calor humano dentro de la organización.
			Compañerismo y apoyo	17	En la organización existen compañerismo y apoyo por parte las jefaturas.
Conflicto	2	Opiniones	18	La organización permite exponer a los colaboradores sus puntos de vista.	
		Punto de vista	19,20	La organización permite exponer a los colaboradores sus puntos de vista.	
La organización considera de manera objetiva los puntos de vista de los colaboradores.					

Anexo 6

Base de dato de la prueba piloto del desarrollo organizacional

DESARROLLO ORGANIZACIONAL																		
DIAGNÓSTICO			PLANEACIÓN ESTRATEGICA				EDUCACIÓN				ASESORÍA, ENTRENAMIENTO Y CONSULTORÍA		EVALUACIÓN					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	4	3	2	3	3	4	2	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3	4
2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4
3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3
4	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	4
5	3	2	3	3	2	4	2	3	3	5	4	4	3	2	3	2	3	4
6	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	5	2	3	3	4	3	5	4
7	3	2	2	2	3	3	1	2	2	2	4	3	2	3	2	2	2	3
8	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	4	1	2	2	3	2	3	2
9	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	5	3	2	3	3	3	2	3
10	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	1	2	2	3	2	2	2
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2
12	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	3
13	3	1	2	3	2	2	2	3	1	1	5	2	2	3	2	2	2	2
14	2	2	3	2	1	3	3	1	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2
15	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	5	3	2	2	2	3	1	3
16	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	4	3	1	1	1	2	2	2
17	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	4	2	1	1	1	1	1	1
18	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	5	2	2	3	3	2	2	3
19	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	5	2	2	1	2	2	1	2
20	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	5	2	2	2	2	2	2	2

*Resultado de la prueba piloto de desarrollo organizacional**Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	18

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	40,9500	43,208	,262	,842
P2	41,2500	42,934	,382	,836
P3	40,9500	43,524	,266	,841
P4	40,9000	42,411	,457	,833
P5	41,1000	42,937	,319	,839
P6	41,0000	38,947	,615	,823
P7	41,2000	44,274	,193	,844
P8	41,0500	41,629	,453	,833
P9	40,9500	40,787	,693	,824
P10	41,2000	39,537	,481	,832
P11	38,9500	49,524	-,429	,866
P12	40,8000	41,221	,416	,835
P13	41,1500	39,608	,862	,817
P14	41,0000	40,526	,564	,827
P15	40,8500	40,029	,596	,825
P16	41,2000	44,905	,204	,842
P17	41,0500	38,261	,643	,821
P18	40,5500	36,471	,821	,810

Base de dato de la prueba piloto del clima organizacional

CLIMA ORGANIZACIONAL																				
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL						RESPONSABILIDAD				RIESGOS		RECOMPENSAS			CALOR Y APOYO		CONFLICTO			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	1	2	5	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	4	2	5
2	3	2	5	4	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	4	3	4	5
3	4	2	5	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	1	4	3	3	3	4
4	3	2	5	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3
5	2	2	4	2	3	5	2	3	5	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	5
6	1	3	4	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	3
7	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	4
8	2	2	5	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	4	5	2	2	2	4
9	3	2	4	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	1	2	3	3	3	3
10	2	2	5	3	1	2	2	3	4	4	3	5	2	2	2	2	3	3	2	4
11	3	2	4	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3
12	1	2	5	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2	3	2	3	3
13	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	3	2	1
14	2	2	4	2	2	1	1	1	3	2	1	2	1	1	2	1	1	2	3	3
15	3	3	1	3	3	1	1	2	2	1	3	3	2	2	1	2	3	2	2	4
16	2	3	5	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	4	2	3	3	4
17	3	2	1	1	2	1	2	2	3	1	1	2	2	3	2	1	3	3	2	3
18	1	3	3	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3
19	2	2	4	1	3	2	2	2	2	4	3	3	4	3	4	2	3	2	2	4
20	2	4	4	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	4

*Resultado de la prueba piloto de clima organizacional**Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	46,60	58,674	,174	,813
P2	46,55	61,103	,017	,818
P3	44,90	50,200	,491	,797
P4	46,60	57,832	,266	,808
P5	46,50	57,316	,364	,803
P6	46,50	54,789	,457	,797
P7	46,80	54,905	,629	,791
P8	46,60	56,147	,515	,797
P9	46,25	58,513	,204	,811
P10	46,40	54,358	,516	,794
P11	46,55	57,208	,388	,802
P12	46,25	59,671	,130	,814
P13	46,50	54,684	,621	,791
P14	46,50	58,368	,307	,806
P15	46,50	56,895	,232	,813
P16	46,55	53,839	,414	,801
P17	46,20	56,484	,467	,798
P18	46,00	55,895	,501	,797
P19	46,35	56,555	,465	,799
P20	45,15	52,766	,595	,789

Anexo 7

Base de datos de las variables

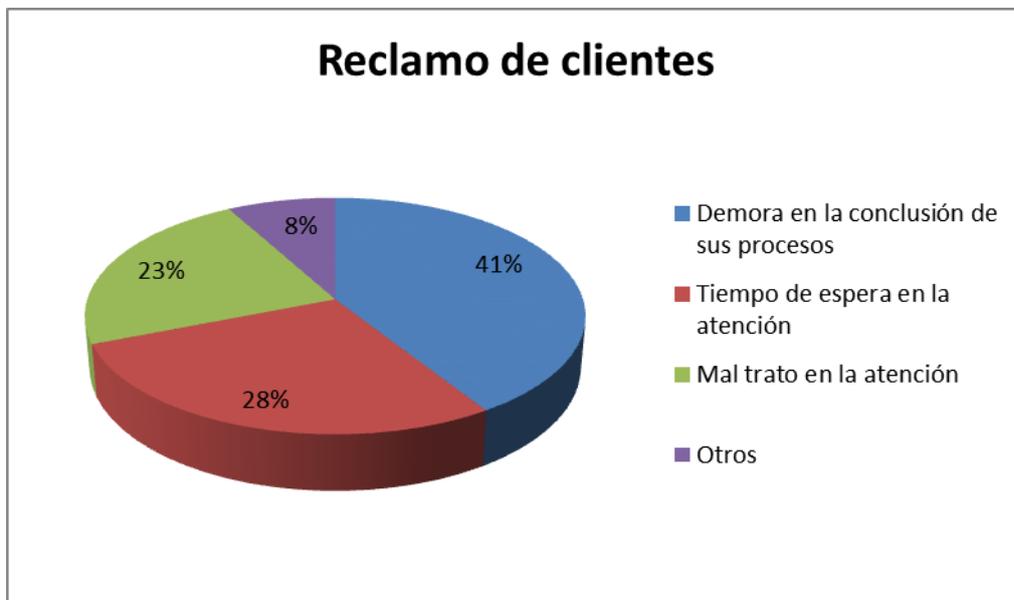
	DESARROLLO ORGANIZACIONAL																										
	DIAGNÓSTICO			PLANEACIÓN ESTRATEGICA				EDUCACIÓN				ASESORÍA, ENTRENAMIENTO Y CONSULTORÍA					EVALUACIÓN					D1	D2	D3	D4	D5	TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18									
1	1	1	5	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	7	4	10	6	11	38			
2	2	2	1	1	2	1	1	3	3	5	3	5	3	3	3	5	1	5	5	5	14	14	17	55			
3	1	2	3	1	2	3	3	5	2	3	3	1	5	5	3	1	3	3	6	9	13	13	15	56			
4	1	2	1	1	1	1	1	5	1	3	1	4	5	5	3	3	4	3	4	4	10	10	18	46			
5	1	1	1	2	1	1	1	5	2	5	3	1	3	3	2	3	2	1	3	5	15	15	11	49			
6	1	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	3	1	6	6	7	7	7	33			
7	2	1	3	5	1	5	5	5	3	4	5	1	2	1	3	1	1	3	6	16	17	17	9	65			
8	1	1	3	5	1	1	1	1	3	2	1	3	5	5	4	5	5	1	5	8	7	7	20	47			
9	1	5	3	5	2	1	1	1	5	3	1	5	1	2	3	1	3	1	9	9	10	10	10	48			
10	1	5	3	5	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	9	8	6	6	6	35			
11	2	2	2	5	2	2	2	5	2	3	4	3	5	1	3	1	2	1	6	11	14	14	8	53			
12	1	3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	5	8	4	4	7	28			
13	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	5	6	4	4	6	25			
14	2	1	3	2	1	2	2	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	6	7	6	6	5	30			
15	1	3	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	6	5	5	5	27			
16	2	1	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	5	4	7	7	6	29			
17	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	6	5	4	4	4	7	26			
18	1	1	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	3	1	3	6	6	6	8	29			
19	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	7	7	7	7	28			
20	2	1	1	1	3	1	1	1	4	1	2	1	1	1	1	1	3	3	4	6	8	8	9	35			
21	3	2	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	1	8	10	4	4	6	32			
22	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	3	5	4	5	5	8	27			
23	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	5	5	5	5	23			
24	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	6	4	4	4	5	23			
25	3	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	5	4	4	5	26			
26	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	4	5	23			
27	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	6	4	5	5	5	25			
28	4	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	7	5	5	5	5	27			
29	3	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	7	4	4	5	26			
30	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	5	4	4	4	7	25			
31	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	1	1	1	4	1	1	1	3	3	6	7	7	10	33			
32	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	5	3	3	3	3	5	4	6	6	17	38			
33	3	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	5	7	5	5	5	27			
34	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	7	4	5	5	5	26			
35	1	4	1	1	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	5	7	7	5	30			

CLIMA ORGANIZACIONAL																												
	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL						RESPONSABILIDAD				RIESGOS		RECOMPENSAS			CALOR Y APOYO		CONFLICTO				D1	D2	D3	D4	D5	D6	TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20								
1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	4	1	1	4	1	1	1	1	1	2	3	10	9	2	6	2	6	35	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	4	1	1	1	2	1	1	2	2	6	8	5	3	3	5	30	
3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	1	5	5	4	4	3	4	5	2	2	6	11	6	13	7	9	52	
4	1	1	1	1	1	1	4	2	5	3	4	5	4	5	5	3	4	1	3	2	6	14	9	14	7	6	56	
5	1	1	1	1	2	1	1	4	4	1	1	5	4	5	4	2	1	5	2	3	7	10	6	13	3	10	49	
6	2	1	1	1	1	1	1	4	5	1	1	1	4	3	5	5	5	4	2	2	7	11	2	12	10	8	50	
7	1	2	1	1	1	2	4	5	5	1	4	1	5	4	3	5	5	3	2	2	8	15	5	12	10	7	57	
8	1	1	1	1	1	3	4	2	4	1	2	1	1	1	3	1	1	5	3	2	8	11	3	5	2	10	39	
9	1	1	1	1	1	3	1	1	5	1	1	4	3	5	5	5	5	4	2	3	8	8	5	13	10	9	53	
10	5	1	1	1	2	1	1	1	3	5	1	5	1	1	1	1	2	4	2	2	11	10	6	3	3	8	41	
11	2	1	1	1	1	1	4	3	5	5	5	5	5	4	3	4	3	2	2	2	7	17	10	12	7	6	59	
12	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	3	2	8	6	5	3	2	6	30	
13	3	1	1	3	1	1	1	5	3	1	5	5	1	1	1	1	1	1	2	3	10	10	10	3	2	6	41	
14	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	6	6	2	4	3	5	26	
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	6	4	2	3	2	5	22	
16	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	5	1	1	3	2	9	4	3	5	6	6	33	
17	5	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	5	4	1	2	2	3	13	4	6	14	5	7	49	
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	1	1	2	2	6	4	6	3	6	5	30	
19	1	1	1	1	1	4	1	1	3	1	1	4	1	1	1	1	1	2	2	2	9	6	5	3	2	6	31	
20	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	9	4	2	3	2	6	26	
21	1	2	1	2	2	5	1	3	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	2	3	13	6	6	3	2	6	36	
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	6	4	2	3	2	5	22	
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	6	4	2	3	2	5	22	
24	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	10	4	2	3	4	6	29	
25	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	2	3	8	4	5	3	2	6	28	
26	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	2	2	8	4	2	7	4	5	30	
27	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	2	2	2	9	4	2	4	4	6	29	
28	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	6	6	2	3	2	6	25	
29	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	3	8	4	4	3	3	6	28	
30	5	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2	11	5	2	3	4	5	30	
31	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	9	4	2	3	2	5	25	
32	1	3	1	1	1	3	4	4	4	5	1	5	1	3	1	1	1	5	3	2	10	17	6	5	2	10	50	
33	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	7	5	3	3	2	5	25	
34	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	6	7	4	3	2	5	27	
35	1	1	2	5	2	3	4	4	5	3	4	3	5	5	1	5	3	5	3	2	14	16	7	11	8	10	66	

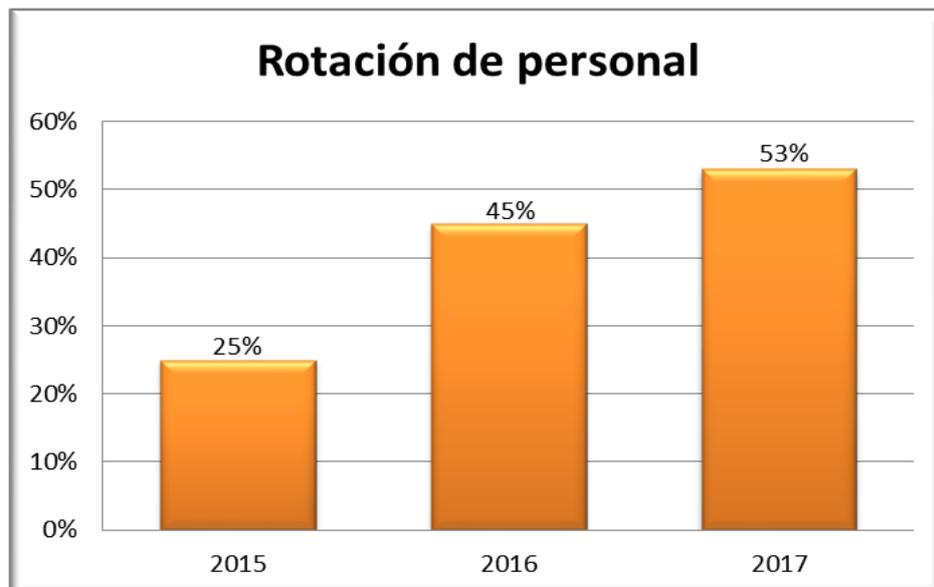
Anexo 8

Evidencias de la realidad problemática

Insatisfacción del cliente, porcentajes de libro de reclamos:



Rotación de personal porcentajes:



Anexo 9

Evaluación de similitud de la tesis con turnitin.

Feedback Studio - Google Chrome

Es seguro | <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=894971295&lang=es&s=1&u=1064229819>

feedback studio | Desarrollo organizacional y clima organizacional en la empresa servicios, cobranzas e inversiones, San Juan de Lurigancho 2017Pág

Resumen de coincidencias

23 %

Rank	Source	Percentage
1	blogs.unellez.edu.ve Fuente de Internet	1 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
3	documents.mx Fuente de Internet	1 %
4	prezi.com Fuente de Internet	1 %
5	www.academia.edu Fuente de Internet	1 %
6	Entregado a UNIV DE L... Trabajo del estudiante	1 %
7	alanmartinez.blogspot... Fuente de Internet	1 %
8	scb2e1e27b268cc99.ji... Fuente de Internet	1 %
9	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
10	www.poder-judicial.go.cr Fuente de Internet	1 %

Página: 1 de 128 Número de palabras: 20200

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Virginia Asunción Cerafin Urbano, docente del Programa de Formación para Adultos de la Universidad César Vallejo, sede San Juan de Lurigancho, revisor de la tesis titulada **DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES, SAN JUAN DE LURIGANCHO 2017.**, del estudiante QUISPE CABANILLAS DIANA ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 12 de diciembre de 2017


Firma

Mg. Virginia Asunción Cerafin Urbano

DNI: 31683051

CONSTANCIA DE ENTREGA DE TESIS DIGITAL

Por medio de la presente se deja constancia que:

El/la alumno(a): DIANA ELEZABETH QUESPE CABANILLAS,
con DNI 44597552, de la Escuela Profesional de
ADMINISTRACIÓN ha levantado

las observaciones de su tesis titulada:

"DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL
EN LA EMPRESA SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES,
SAN JUAN DE LUREGANCHO 2017", la

misma que cumple con los requisitos exigidos por la universidad,
por lo tanto se autoriza la entrega de la tesis digital al Centro de
Información.

Lima, 11 de DECEMBRE del 2018



Selló y firmó el responsable de la Escuela

ESTEBAN BARRO Sotoca
JEFE FAA.