

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

Desarrollo organizacional y relaciones laborales en la Empresa Cruz
del Sur, agencia Huancayo - 2021

Para optar: El Título Profesional de Licenciado en
Administración.

Autor (es): Bach. Versael Diaz Gallardo
Bach. Raquel Lago Bedoya.

Asesor: Dr. Juan Manuel Sanchez Soto

Línea de investigación

Institucional: Ciencias Empresariales y Gestión de los
Recursos

Fecha de Inicio y Culminación: 25.11.2021 al 24.11.2022

Huancayo – Perú

2022

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

**DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y RELACIONES
LABORALES EN LA EMPRESA CRUZ DEL SUR, AGENCIA
HUANCAYO – 2021**

PRESENTADA POR:

Bach. Versael Diaz Gallardo

Bach. Raquel Lago Bedoya.

PARA OPTAR EL TÍTULO DE

Licenciado en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO: _____
DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALO

PRIMER: _____
MIEMBRO MG.

SEGUNDO: _____
MIEMBRO MTRO.

TERCER: _____
MIEMBRO LIC.

Huancayo, de del 2022

**DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y RELACIONES
LABORALES EN LA EMPRESA CRUZ DEL SUR, AGENCIA
HUANCAYO - 2021**

Asesor de Tesis

Dr. Juan Manuel Sanchez Soto

Dedicatoria

A nuestra familia, por habernos apoyado y ser el motivo que nos impulsó a seguir adelante seguir esforzándonos a lograr todas nuestras metas y objetivos.

Raquel y Versael.

Agradecimiento

Nuestro agradecimiento a, nuestro asesor de tesis, el Dr. Juan Manuel Sánchez Soto, por su apoyo y contribución en su rápida atención.

Bach. Raquel Lago Bedoya y

Bach. Versael Diaz Gallardo

CONSTANCIA

DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, hace constar por la presente, que el informe final de tesis titulado:

DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y RELACIONES LABORALES EN LA EMPRESA CRUZ DEL SUR, AGENCIA HUANCAYO - 2021

Cuyo autor(es) : DIAZ GALLARDO, VERSAEL

LAGO BEDOYA, RAQUEL

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Escuela Profesional : ADMINISTRACION Y SISTEMAS

Asesor(a) : DR. SANCHEZ SOTO JUAN MANUEL

Que fue presentado con fecha 16.05.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 17.05.2023; con la siguiente configuración de software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.
- Excluye citas.
- Excluye cadenas menores de a 20 palabras.
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de **27%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Numero 02 de Intento(s).

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presenta constancia.

Huancayo, 23 de Mayo del 2023.




 Dr. Armando José Adauto Avila
 Director de Unidad de Investigación
 Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Introducción

Cruz de Sur cuenta con 2.100 empleados en todo el país, de los cuales el 70% están representados por pilotos (buses, camionetas y minas). El problema que se presenta en mayor medida es la alta incidencia de enfermedades diagnosticadas, como dolor de espalda, gastroenterocolitis e infecciones respiratorias.

Cuando se habla de éxito empresarial, es difícil exagerar la importancia del desarrollo organizacional, ya que afecta todos los aspectos de la toma de decisiones. El desarrollo organizacional implica el aprovechamiento de los recursos de la organización para mejorar la eficiencia y la productividad en el entorno laboral. Una organización eficaz también puede elevar la moral de los empleados, lo que mejora la relación que la empresa tiene con ellos.

Por lo tanto, el objetivo planteado es determinar si existe una relación entre el desarrollo organizacional y las relaciones laborales en la empresa Cruz del Sur, específicamente en la agencia ubicada en la ciudad de Huancayo durante el año 2021.

El método para lograr el objetivo planteado se enmarca en el paradigma cuantitativo de la investigación con un diseño correlacional.

La estructura en la que se divide la investigación es el siguiente:

- En el primer capítulo presenta el problema y procede a la redacción del problema y los objetivos, así como a las hipótesis de investigación.
- En el segundo capítulo presenta en marco teórico.
- En el tercer capítulo se presentan las hipótesis y las variables.
- En el cuarto capítulo se presenta el marco metodológico de la investigación, donde se presenta el método, tipo y diseño de la investigación, así como la población y la muestra para esta investigación.
- Por último, en el quinto capítulo se presenta los resultados y la discusión de los mismos.

Se termina con las conclusiones y recomendaciones.

Se presenta el plan de tesis a fin de cumplir con los requisitos de aprobación.

Los autores.

Contenido

	Pág.
Asesor de Tesis	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Introducción	vi
Contenido.....	x
Contenido de Tablas	xiv
Contenido de Figuras	xv
Resumen.....	xvi
Abstract.....	xvii
Capítulo I	18
I. Planteamiento del Problema	18
1.1 Descripción de la realidad problemática	18
1.2 Delimitación del problema	21
1.3 Formulación del problema	21
1.3.1 Problema general.....	21
1.3.2 Problemas específicos	21
1.4 Justificación de la investigación.....	22
1.4.1 Justificación social	22
1.4.2 Justificación teórica.....	22
1.4.3 Justificación metodológica.....	23
1.5 Objetivos de la investigación	23

1.5.1	Objetivo general	24
1.5.2	Objetivos específicos.....	24
Capítulo II.....		25
II.	Marco Teórico.....	25
2.1	Antecedentes	25
2.1.1	Nacionales	25
2.1.2	Internacionales	27
2.2	Bases teóricas o científicas.....	30
2.2.1	Desarrollo organizacional	30
2.2.2	Relaciones laborales	35
2.2.3	Dimensiones de las relaciones laborales	40
2.3	Marco conceptual	42
Capítulo III.....		44
III.	Hipótesis	44
3.1	Hipótesis general	44
3.2	Hipótesis específicas	44
3.3	Variables de la investigación.....	44
3.4	Operacionalización de variables.....	45
Capítulo IV		47
IV.	METODOLOGÍA	47
4.1	Método de investigación	47
4.2	Tipo de investigación	47
4.3	Nivel de investigación	47

4.4	Diseño de investigación	47
4.5	Población y muestra	48
4.5.1	Confiabilidad del instrumento	49
4.5.2	Valides del instrumento.....	49
4.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
4.6.1	Técnicas de recolección de datos	50
4.6.2	Instrumentos de recolección de datos.....	50
4.7	Técnica de procesamiento y análisis de datos	51
4.8	Aspectos éticos de la investigación	51
Capítulo IV	53
V.	Resultados.....	53
5.1	Descripción de Resultados	53
5.1.1	Resultados descriptivos de la variable desarrollo organizacional	53
5.1.2	Resultados descriptivos de la variable relaciones laborales.....	57
5.2	Prueba de Hipótesis	61
5.2.1	Prueba de hipótesis general	61
5.2.2	Prueba de hipótesis específicas	63
5.3	Discusión de resultados	68
Referencias Bibliográficas	76
ANEXOS	79
Anexo 1: Matriz de consistencia.....		80
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....		81
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento		82

Anexo 4: Instrumento de la investigación	83
Anexo 5: Valides y confiabilidad	85
Anexo 6: Base de datos.....	90
Anexo 7: Consentimiento informado.....	98

Contenido de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Tabla del origen las características y consecuencias del problema	20
Tabla 2 Operacionalizaciones de las variables	45
Tabla 3 Resultados descriptivos variable desarrollo organizacional	53
Tabla 4 Resultados descriptivos dimensión intervención tecno estructural	54
Tabla 5 Resultados descriptivos dimensión intervenciones de RRHH.....	55
Tabla 6 Resultados descriptivos dimensión intervenciones estratégicas.....	56
Tabla 7 Resultados descriptivos variable relaciones laborales	57
Tabla 8 Resultados descriptivos dimensión ética y trato justo	58
Tabla 9 Resultados descriptivos dimensión negociación colectiva	59
Tabla 10 Resultados descriptivos dimensión protección, seguridad, salud	60
Tabla 11 Resultados de la prueba de hipótesis general.....	61
Tabla 12 Resultados de la prueba de hipótesis específicas.....	63

Contenido de Figuras

	Pág.
Figura 1 Causas que originan las relaciones con los trabajadores	19
Figura 2 Resultados descriptivos variable desarrollo organizacional.....	53
Figura 3 Resultados descriptivos dimensión intervención tecno estructural	54
Figura 4 Resultados descriptivos dimensión intervenciones de RRHH	55
Figura 5 Resultados descriptivos dimensión intervenciones estratégicas.....	56
Figura 6 Resultados descriptivos variable relaciones laborales.....	57
Figura 7 Resultados descriptivos dimensión ética y trato justo	58
Figura 8 Resultados descriptivos dimensión negociación colectiva.....	59
Figura 9 Resultados descriptivos dimensión protección, seguridad, salud.....	60
Figura 10 Imagen de la matriz de correlación	62
Figura 11 Imagen de la matriz de correlación hipótesis específicas.....	64

Resumen

El problema que surge es si existe una conexión entre el desarrollo organizacional y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur en la agencia de la ciudad de Huancayo durante el año 2021. El objetivo es determinar si hay una relación entre estos dos aspectos en la empresa. La metodología de investigación utilizada fue la hipotética deductiva. La población constó de 54 trabajadores, lo cual representó la muestra completa debido a que se realizó un censo. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue un cuestionario. Los resultados descriptivos indican que el desarrollo laboral se encuentra en un nivel regular (57.41 %), mientras que las relaciones laborales se sitúan en un nivel medio (59.26 %). Como conclusión general, se encontró que hay una relación muy fuerte (0,948) el desarrollo organizacional y las relaciones con los trabajadores con un p-valor < 0.0001 por lo cual se prueba la hipótesis de trabajo: Existe una relación significativa entre el desarrollo organizacional y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur agencia Huancayo en el año 2021.

Palabras Clave: Desarrollo organizacional, intervención tecno estructural, intervención de RRHH, intervenciones estratégicas, relaciones laborales.

Abstract

The problem that begins the problem "Will there be any relationship between organizational development and labor relations in the Huancayo Agency in the year 2021?", the objective is "to establish if there is a relationship between organizational development and labor relations in the Agency of Huancayo in the year 2021", the methodology of the specific investigation was the hypothetical deductive, the population was 54 workers, the same as the sample being a Census, the technique was the survey and the instrument the questionnaire, as descriptive results we found that the The labor development variable is at a regular level (57.41%) and the labor relations variable is at a medium level (53.70%). The general conclusion was reached: that there is a very high relationship (0.948) between organizational development and relationships with workers with a p-value < 0.0001 for which the working hypothesis is tested: There is a significant relationship between organizational development al and labor relations in the Cruz del Sur agency Huancayo company in the year 2021.

Key Words: Organizational development, techno-structural intervention, HR intervention, strategic interventions, labor relations.

Capítulo I

I. Planteamiento del Problema

1.1 Descripción de la realidad problemática

Cruz de Sur tiene 2.100 empleados a nivel nacional, el 70% de los cuales son pilotos (autobuses, camiones y minas). Entre ellos, el problema con mayor incidencia persistente es: la alta incidencia de diabetes, según el diagnóstico (lumbalgia, gastroenteritis, lumbalgia, infección respiratoria). Según el plan estratégico de la organización podemos mencionar que:

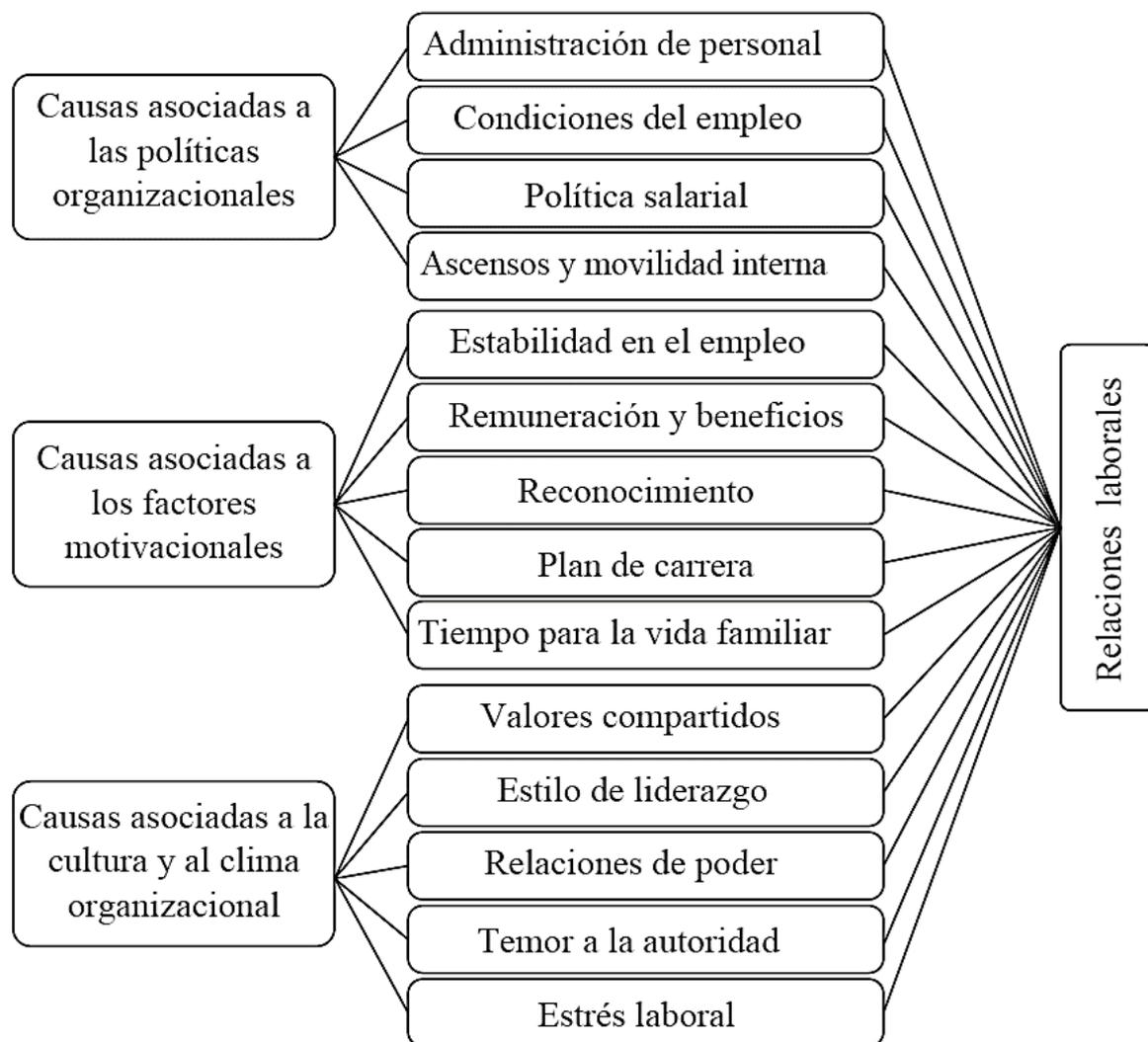
a empresa dispone de un área dedicada a la salud ocupacional, donde se lleva a cabo un programa para abordar la fatiga y el letargo. Este programa incluye visitas domiciliarias para verificar que los trabajadores cumplan con sus períodos de descanso, que tengan una alimentación adecuada y que sus dormitorios cuenten con ventilación e iluminación adecuada. La ausencia de la figura paterna en el hogar ha dado lugar a divorcios, separaciones de parejas y problemas de conducta en adolescentes. La característica principal del trabajo de los conductores es que deben trabajar en turnos a lo largo del día. La frecuencia de estos turnos varía en función de la empresa de autobuses y la ruta que se utilice. (Cruz del Sur, 2019)

El énfasis en el desarrollo organizacional surge del hecho de que los recursos humanos son decisivos para el éxito o el fracaso de cualquier organización. Por tanto, su gestión suele ser la clave del éxito de la empresa y la organización, partiendo del ajuste de la estructura organizativa (organigrama), pasando por una gestión eficaz de los grupos de trabajo (equipos y líderes) y desarrollando relaciones interpersonales que pueden prevenir conflictos y resolver conflictos que aparecen. Aparecerán rápida y oportunamente.

Específicamente, el desarrollo organizacional resolverá muchos otros problemas, incluidos problemas de comunicación, conflictos entre grupos, problemas de dirección y liderazgo, la identidad y destino de la empresa u organización, y cómo cumplir con los requisitos de personal o eficiencia organizacional.

Figura 1

Causas que originan las relaciones con los trabajadores



Nota: Fuente, los autores a partir de la revisión de literatura.

La estrategia tiene como objetivo utilizar los efectos de las acciones a través de la retroalimentación, que se convertirá en la base para futuras acciones de planificación.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que la única forma de cambiar las organizaciones es cambiando su “cultura” cambiando el sistema de vida, los valores y creencias, y las formas reconocidas de relación entre las personas.

Además de asegurar que las personas tengan un sentido de pertenencia y se conviertan en miembros efectivos de la organización. El bienestar de los empleados, es decir, su satisfacción y satisfacción dentro de la organización, debe convertirse en una realidad, no solo por estar en el lugar de trabajo, sino porque este sentimiento también proviene de su entorno familiar e íntimo, como una especie de ganancia. de la organización Como resultado de los beneficios, los beneficios no se implementan al 100% dentro de Cruz del Sur.

Para definir los problemas que encontramos dentro de la empresa, expuse las causas, síntomas y predicciones de los problemas para revelar los problemas que ocurrieron dentro de la organización que pretendo estudiar:

Tabla 1

Tabla del origen las características y consecuencias del problema

Origen	Características y síntomas	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de organización del trabajo • Falta de capacitación de personal • Resistencia la cambio • Sistemas de control mal delimitados • Poca capacidad de desarrollar al trabajador 	<ul style="list-style-type: none"> • Poco estímulo en los trabajadores • Poco monitoreo de la opinión de los trabajadores • Falta de compromiso de los ejecutivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Un mal desempeño de los trabajadores y esto conlleva a una mala relación laboral entre la empresa y los trabajadores

-
- Fala de desarrollo del potencial de los trabajadores
-

Nota: elaborado por los autores

1.2 Delimitación del problema

La delimitación espacial se dará en la Empresa Cruz del Sur agencia Huancayo cuyo terminal se encuentra en la Av. Ferrocarril 151 en el distrito de Huancayo.

La delimitación temporal se dará lugar en el año 2021 los datos se levantaron el segundo semestre del año 2021.

Delimitación teórica se verá enmarcada en las principales teorías de recursos humanos que tratan sobre el desarrollo organización y las relaciones laborales.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Existe alguna relación entre el desarrollo organizacional y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur en la agencia de la ciudad de Huancayo en el año 2021?

1.3.2 Problemas específicos

- ¿Existe alguna relación entre las intervenciones tecno estructurales y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur en la agencia de la ciudad de Huancayo en el año 2021?
- ¿Existe alguna relación entre las intervenciones en recursos humanos y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur en la agencia de la ciudad de Huancayo en el año 2021?

- ¿Existe alguna relación entre las intervenciones estratégicas y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur en la agencia de la ciudad de Huancayo en el año 2021?

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación social

Este trabajo de investigación será de gran interés para la gerencia y los empleados de Cruz del Sur, porque los recursos humanos en cualquier organización son los pilares básicos para asegurar su estabilidad, eficiencia, productividad y normal funcionamiento. A esto se le debe prestar especial atención, porque con el desarrollo de las actividades económicas, todos los extractos y organizaciones con futuras metas de crecimiento empresarial han sufrido cambios importantes. Los recursos humanos en épocas de pandemia hay que cuidarlos porque el trabajo es un derecho fundamental y este se ha visto reducido por las circunstancias que vive el mundo.

1.4.2 Justificación teórica

Luego de equilibrar las diversas relaciones causales que conducen al problema de investigación, será muy importante proponer técnicas y métodos de análisis y diseño para realizar cambios en el proceso de gestión para lograr metas y objetivos. Y cómo se relaciona el desarrollo de la organización con el Asociado decisiones tomadas dentro de la empresa en estudio.

El estudio partían del estudio realizado por (Martínez, 2013), que nos dice que a partir de la gestión por competencias, las prácticas empresariales encaminadas al rediseño de procesos en el campo de las relaciones laborales se han disparado debido a la necesidad de un replanteamiento del trabajo en el área estudiada y cómo las claves se

realizan los colaboradores de cada proceso; se busca Determinar formalmente las funciones correspondientes a cada puesto de trabajo de tal manera que se pueda secuenciar el flujo de información, incrementar la productividad de cada colaborador, y los perfiles de carga y seguimiento de los trabajos, mejoras y construir procedimientos, instructivos y registros específicos del área que integren los sistemas técnicos y humanos, así como todo el proceso administrativo que vincula a la empresa con el área correspondiente. Para lograr lo que se propone, se utiliza. La práctica empresarial y busca rediseñar los procesos en el campo de las relaciones laborales de acuerdo a la gestión por competencias del departamento de Desarrollo Organizacional.

1.4.3 Justificación metodológica

La investigación se justifica porque se propone encontrar la relación entre las variables propuestas para el plan de tesis, lo que ayudará al diseño e implementación del nuevo proceso de gestión, que ayudará al control y gestión de los recursos humanos, esto se logrará mediante recursos humanos motivadores y comprometidos con la empresa.

En el proceso de la investigación se realizado un instrumento validado estadísticamente ya que nos e encuentran expertos que puedan validar el instrumento porque no cumplen el mínimo de requisitos que son el tener 5 años enseñando el curso y tener por lo menos dos artículos científicos publicados en revistas científicas indexadas (Vara, 2016), por esa razón se consideró el diseño correlacional y el nivel básico para poder crear un instrumento validado que cumpla con los requerimientos metodológicos que se exigen actualmente.

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo general

Determinar si existe relación entre el desarrollo organizacional y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur en la agencia de la ciudad de Huancayo en el año 2021.

1.5.2 Objetivos específicos

- Determinar si existe relación entre las intervenciones tecno estructurales y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur en la agencia de la ciudad de Huancayo en el año 2021.
- Determinar si existe relación entre las intervenciones en recursos humanos y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur en la agencia de la ciudad de Huancayo en el año 2021.
- Determinar si existe relación entre las intervenciones estratégicas y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur en la agencia de la ciudad de Huancayo en el año 2021.

Capítulo II

II. Marco Teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1 Nacionales

Alcántara (2016). Universidad Privada San Juan Bautista con el título: “El talento humano y su influencia en el desarrollo organizacional de las microempresas del distrito de Grocio Prado, 2015”. En la actualidad, el objetivo del trabajo de la encuesta es determinar el nivel de desarrollo de los recursos humanos y su impacto en el desarrollo de las organizaciones de microempresas en el distrito de GROCIO PRADO, provincia de CHNCHA, y cómo afecta a las organizaciones exitosas.

La técnica fue el descriptivo y la muestra fueron 15 empresas del distrito de Grocio Prado. Por lo que la muestra no fue no probabilística.

Concluyeron que las inversiones se realizaron a través del financiamiento de las entidades bancarias, ya que no tenían altos ingresos por ventas, reestructuraron y compraron tecnologías que produjeron ventajas de mercado, tenían capacidad de atención a los clientes y generaron mayores ganancias. Utilidades.

Miguel (2018). Tesis con el título “Cambio organizacional y desarrollo organizacional en la Institución Educativa Brígida Silva de Ochoa - Chorrillos, 2018”. Su objetivo general es identificar la relación entre el cambio organizacional y el desarrollo organizacional en el modelo E.B.R. IE (Primaria y Secundaria) Brígida Silva de Ochoa-Chorrillos, 2018, El estudio se realizó con métodos cuantitativos, el estudio fue básico, descriptivo y pertinente; diseño no experimental con corte transversal; conformado por 86 servidores, la efectividad y confiabilidad de los instrumentos de

medida son medidos. Aplicando el estadístico Rho de Spearman, que determina que existe una correlación positiva y significativa entre las variables, el coeficiente es de 0.861, indicando una correlación alta, $p = 0.000 < 0.05$, que es el nivel de cambio organizacional. desarrollo organizacional.

Saravia (2018). Tesis con el título “Incidencia de la Comunicación Organizacional Interna sobre el Desarrollo Organizacional del Gobierno Regional de Arequipa. 2018”. Su propósito es determinar el papel de la comunicación organizacional interna en el desarrollo de las organizaciones de los gobiernos regionales. La investigación es descriptiva y pertinente. La población fue de tipo censal, constituida por 112 investigadores del gobierno local entre directivos y trabajadores, utilizando técnicas de encuesta y utilizando como instrumentos cuestionarios. Los resultados muestran que la comunicación organizacional interna incide negativamente en el desarrollo organizacional del Gobierno Regional de Arequipa.

Albañil (2020) Tesis de maestría con el título: “Modelo de liderazgo participativo para mejorar la relaciones laborales y humanas de los agentes educativos de la Universidad Privada “Alas Peruanas”- Pimentel 2019” En las universidades públicas y privadas, especialmente las relaciones laborales y las relaciones interpersonales no son propicias para el funcionamiento de las mejores instituciones, es por eso que en el caso de la Universidad de Aras en Perú, ¿cómo podemos superar los problemas interpersonales? ¿Como una cuestión laboral? Escasez, en la Universidad de Aras Pimentel, Perú. Entre ellos, el proceso de gestión del sistema es objeto de investigación. En la investigación posterior se encomendaron los siguientes objetivos generales, diseñar y proponer un programa de liderazgo colectivo basado en la teoría de

Henry Mintzberg y Michael Porter, que luego tendría el potencial para mejorar las relaciones laborales e interpersonales en las instituciones educativas universitarias privadas “Alas Peruanas” - Pimentel 2019. Finalizando con la hipótesis que si se diseña y presenta un programa de liderazgo colectivo basado en la teoría de Mintzberg y Porter es posible mejorar las relaciones laborales e interpersonales en las instituciones educativas universitarias privadas “Alas Peruanas” – Pimentel 2019.

Ureta (2018) Lima Tesis con el título “Clima organizacional y desarrollo organizacional en el instituto geográfico nacional – Lima, 2014” Existe una pregunta estrella Instituto Geográfico Nacional ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desarrollo organizacional - Lima, 2014?, el propósito principal es determinar la relación entre Instituto Geográfico Nacional - Lima, 2014 clima organizacional y desarrollo organizacional. Una serie de actividades sobre métodos cuantitativos y diseño no experimental, tipos básicos y diseño tipo, descripción, uso de conceptos teóricos básicos de clima organizacional y desarrollo organizacional, el muestreo es de tipo probabilístico estratificado, la muestra es de 70 trabajadores, se les aplicaron técnicas de encuesta y su herramienta, el cuestionario. Se concluyó que el clima organizacional está relacionado con el desarrollo organizacional en el Instituto Geográfico Nacional, como lo demuestra la prueba de Spearman..

2.1.2 Internacionales

Balarezo (2016). En Ecuador con el título “La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE.” El objetivo de este trabajo es identificar técnicamente los problemas potenciales, sus causas y efectos, y diseñar recomendaciones que sirvan como guía para

que la organización tome las medidas adecuadas. El método es relevante, el instrumento es un cuestionario y la muestra está compuesta por todos los trabajadores de la empresa. Concluye: De este estudio, podemos destacar que los déficits en la comunicación dentro de las organizaciones están afectando la coordinación de actividades dentro de las organizaciones. La comunicación organizacional afecta directamente la vitalidad de la empresa impulsando la baja productividad y el desarrollo organizacional, así como las actitudes laborales de los empleados.

Petit, Abad, López y Romero (2016). En Venezuela con el título “Desarrollo Organizacional Innovador: un nuevo enfoque gerencial para Latinoamérica”. El objetivo es describir el desarrollo organizacional en América Latina, el diseño es descriptivo, la técnica es el análisis bibliográfico, suscitando un nuevo enfoque teórico de la gestión innovadora del desarrollo organizacional, relacionado con la excelencia en la dimensión humana, nuestros valores sociales de innovación y desarrollo estadounidense inclusivo y política pública. El diseño de la investigación fue crítico con el fundamentalismo (Méndez, 2003), la interpretación de las fronteras (Escobar, 2003), y los resultados se concibieron desde la perspectiva del pensamiento creativo y transformador en América Latina.

Lobato (2020). En argentina con el título “Impactos de género de la COVID-19 en las relaciones laborales”. En Argentina, donde la pandemia ha dejado heridas abiertas en el mercado laboral en términos de desigualdad de género, la necesidad de entender el trabajo de manera amplia y ampliar las protecciones legales para avanzar en la igualdad sustantiva estará en el centro del debate. El camino hacia la recuperación debe

estar marcado por diseños de políticas nacionales que aborden cuidadosamente estos desafíos históricos y estructurales.

Díaz y Rodríguez (2016) en Venezuela con el título “Desarrollo organizacional aplicado a la división de recursos humanos de la unidad estatal del ministerio de agricultura y tierra del estado Monagas”. El objetivo fue estudiar la situación actual del departamento de recursos humanos a través del diagnóstico organizacional, aplicando el modelo Weisbord, se utilizó la metodología descriptiva y se utilizó el método de análisis documental y concluye que los factores básicos, como el propósito de crear una organización, la estructura organizacional existente, los términos de referencia y los niveles existentes. También destaca los canales de comunicación proporcionados para asegurar que se logren las metas. Metas y mecanismos de apoyo utilizados para garantizar el éxito dentro de la organización, como la planificación y el control.

Rodríguez (2017). En Chile con el título “Percepción del personal sobre la influencia de los componentes de la compensación total en la retención del talento”. El objetivo es proponer un modelo de flexibilidad que se pueda plasmar en la Gestión de Personas de Metro. Para llevar a cabo el proceso de investigación acción, entrevistas personales y grupos focales se utilizaron dos herramientas cualitativas. Como resultado se concluyó que el tiempo de trabajo en Metro no permite percibir una relación positiva entre calidad de vida y trabajo. A través de estos dos grupos focales, se puede apreciar que estas prestaciones existentes son insuficientes para lograr la conciliación de la vida privada y familiar, y se valora positivamente la implantación de políticas de flexibilidad laboral entre los trabajadores, que pueden aportar una mayor disponibilidad de tiempo

y cambiar los estilos de trabajo para reducir el tiempo de viaje, reducir el estrés laboral y hacer que los diferentes lugares que tocan los trabajadores sean compatibles.

2.2 Bases teóricas o científicas

2.2.1 Desarrollo organizacional

Muchas organizaciones intentan responder al cambio y aprovechar las oportunidades que se les brindan mediante la aplicación de programas de desarrollo organizacional. Hay algunas fuerzas internas y externas que facilitan el cambio. Fuerzas internas: funciones de los trabajadores, metas, tecnología y políticas. Fuerzas externas: educación, cultura, sociedad, política, economía y tecnología (Anderson, 2017, p. 12).

El punto de partida para el crecimiento y avance de una organización es la creatividad, y es fundamental que la organización busque alcanzar un estado en el cual sus métodos y el comportamiento de los productos o servicios que ofrece sean confiables. Es importante mantener la credibilidad tanto con los clientes externos como internos, y esta credibilidad no debe verse afectada en ninguna etapa del proceso, sino que debe mantenerse de manera constante a lo largo del tiempo y mejorar con el tiempo.

En relación al desarrollo organizacional, existen diversos conceptos planteados por diferentes autores citados por Hernández. (2017)

“Esta es una tendencia que enfatiza la mejora de las relaciones interpersonales como medio para promover el desarrollo de la empresa” (Harris, 1990, citado por Hernández, 2017, p. 8)

DO es una serie de teorías, valores, estrategias y tecnologías basadas en las ciencias del comportamiento, y está orientado a cambios planificados

en el ambiente laboral de la organización, con el propósito de promover el desarrollo personal y mejorar el desempeño organizacional. Al cambiar el comportamiento de la organización miembros. (Porras y Robertson, 1992, citado por Hernández, 2017, p. 8)

DO es la aplicación de todo el sistema del conocimiento de la ciencia del comportamiento para el desarrollo y la mejora planificada de estrategias, estructuras y procesos organizacionales para mejorar la efectividad organizacional.

DO "es un proceso de cambio planificado en la cultura organizacional mediante el uso de técnicas, investigación y teoría de las ciencias del comportamiento". (Burke, 1994, citado por Hernández, 2017, p. 8)

DO es la disciplina de la ciencia del comportamiento aplicada dedicada a "mejorar las organizaciones y las personas que trabajan en ellas mediante el uso de la teoría y la práctica del cambio planificado para mejorar los procesos de visión, empoderamiento, aprendizaje organizacional y resolución de problemas a través de la mejora continua y continua" Colaborativo gestión de la cultura organizacional, con especial énfasis en la cultura de los equipos de trabajo. (French y Bell, 2000, citado por Hernández, Gallarzo, Yy Espinoza, 2017, p. 8)

DO es un esfuerzo a largo plazo respaldado por la alta gerencia para mejorar el proceso de resolución de problemas de renovación organizacional.

Mukherjee (2014, p. 6) "Esta es una tendencia a mejorar las relaciones interpersonales como un medio para promover el crecimiento de la empresa." Cabe

mencionar que esta encuesta adoptó esta definición, más acorde con la situación actual de Cruz del Sur.

Conceptos importantes

El aprendizaje organizacional

La gestión eficaz del desarrollo organizacional se convierte en la diferencia entre el éxito o el fracaso de su implementación. Teniendo en cuenta lo anterior, presentaremos los procedimientos y reglas que deben seguirse para gestionar con éxito el plan de DO. Por lo tanto, también introducimos las etapas de creación de una estructura de aprendizaje organizacional, modelos y procedimientos de gestión del cambio. (Hernández, 2017, p. 54)

Es esencial fomentar tanto el aprendizaje adaptativo como el generativo en una organización. El aprendizaje adaptativo tiene como objetivo que las organizaciones se adapten a la realidad ya los hechos dentro de su contexto. Por otro lado, el aprendizaje generativo se enfoca en aquellas organizaciones que buscan una tensión creativa para dar vida a su visión y emplear estrategias que transformen la realidad. En resumen, el proceso de aprendizaje considera a las organizaciones como entidades en constante evolución.

El aprendizaje organizacional va más allá de la suma de los aprendizajes individuales. Aunque las organizaciones no tienen un cerebro, sí tienen una memoria institucional que se refleja en su cultura organizacional y en las acciones que llevan a cabo, como la resolución de problemas, producción, marketing, relaciones con los miembros de la empresa, proveedores, clientes, mercados y competidores. Además,

incluye los valores de la organización, las suposiciones subyacentes y la forma en que adquiere, procesa, crea, implementa, adapta y opera con el conocimiento. Aunque los miembros de la empresa pueden cambiar y él puede variar, las normas, los valores y los procesos institucionalizados tienden a mantenerse constantes o evolucionar más lentamente que los cambios individuales.

Es importante tener en cuenta que la prioridad no radica en el aprendizaje de los individuos de manera aislada, sino en el aprendizaje de toda la organización como un sistema de aprendizaje. Las organizaciones que aprenden son evaluadas en este sentido. Si bien los miembros de una organización tienen la responsabilidad de aprender, crecer y desarrollarse, este aprendizaje debe estar vinculado al aprendizaje del sistema en su conjunto, es decir, de la empresa.

El cambio representa un desafío tanto humano como técnico. Diversas fuerzas externas operan en el entorno de una organización y pueden dar lugar a cambios en su interior. Principalmente, las condiciones económicas, las acciones de los competidores, los avances tecnológicos, los eventos políticos/legales y los movimientos sociales y demográficos son factores que pueden impulsar cambios en la organización. Por lo tanto, las empresas deben ser capaces de identificar y aprovechar estos cambios para mejorar su funcionamiento.

Condiciones económicas: Los eventos económicos desempeñan un papel fundamental en la motivación de los cambios organizacionales.

Por ejemplo, si la economía se debilita, la organización puede buscar reducir la fuerza laboral o al menos no contratar más personas, así como reducir las líneas de producción no rentables. Por el contrario, si la

economía está en auge, muchas empresas consideran lanzar nuevos servicios o productos, crear nuevas unidades o divisiones, abrir operaciones en nuevas áreas geográficas y otras acciones encaminadas al crecimiento. (Mukherjee, 2016, p. 501)

Comportamiento de la competencia: Sin importar las condiciones económicas, la mayoría de las organizaciones son sensibles a las acciones de la competencia, especialmente cuando surgen cambios en el mercado o en las preferencias de los consumidores. A menudo, el comportamiento de otros actores en el entorno inmediato desencadena cambios dentro de la organización, incluso si esta no tiene la intención de cambiar en ese momento (Mukherjee, 2016).

Desarrollos tecnológicos: Los avances tecnológicos desarrollados externamente a la organización a menudo exigen una respuesta de la misma, incluso en contra de su voluntad. Estos presentan tanto como oportunidades para las organizaciones avanzadas, pero si generan cambios significativos relacionados directamente con su misión principal, los gerentes no tienen más opción que realizar los ajustes necesarios.

Dimensiones del desarrollo organizacional: Las dimensiones se basan en la propuesta de Donald L. Anderson, PhD, de la Universidad de Colorado, quien enseña desarrollo organizacional y diseño organizacional en la Universidad de Denver. Estas dimensiones incluyen diferenciación e integración, diseño estructural, organizaciones afiliadas y diseño de puestos (Anderson, 2017). Se consideran herramientas de intervención para abordar aspectos técnicos y estructurales de la empresa, como el diseño organizacional, la calidad de vida de los empleados y el diseño de puestos de trabajo. Estas herramientas se utilizan para facilitar cambios planificados que mejoren

la calidad, eficiencia, eficacia y productividad de una organización. Existe una conformación entre la estructura interna de una organización y los requisitos ambientales,

Intervenciones de RRHH: Estas intervenciones se enfocan en los recursos humanos que trabajan para la organización y abarcan desde objetivos globales hasta aquellos que conciernen a cada individuo (Anderson, 2017, p. 230). Están relacionados con el proceso de interacción y comunicación entre los miembros de la organización. Se realizan para comprender las dudas e inquietudes de los trabajadores y cómo estas pueden afectar su productividad, creando desequilibrios en la organización.

Intervenciones estratégicas: Estas intervenciones están asociadas con el cambio estratégico y requieren un esfuerzo significativo para integrarlas (Anderson, 2017). Se centran en la estrategia general de la organización y cómo utiliza sus recursos para obtener una ventaja competitiva en su sector de operación. (Mukherjee, 2016)

2.2.2 Relaciones laborales

Simón, Rojo y Molina (2011 p. 72) nos dicen que “la práctica de relaciones laborales es probablemente la que cuenta con más tradición en gestión de personas por ser de vital importancia para el mismo”.

Dessler (2017) asegura que: “las relaciones entre los trabajadores y la administración conducirán a mejores salarios y condiciones de trabajo. Analizamos cinco estructuras posibles, incluidos los contratos cerrados, las empresas sindicales, la representación, los contratos abiertos y el mantenimiento de la membresía”. (p. 628)

Drucker (2020), examina la dinámica cambiante de la fuerza laboral.

Las organizaciones deben tener especial cuidado en la gestión de trabajadores temporales y deben tener precaución y asumir las mismas responsabilidades que los trabajadores tradicionales. Drucker dijo que hay dos tendencias de rápido crecimiento que requieren que los líderes empresariales presten más atención a las relaciones con los empleados. Uno es el aumento de los trabajadores temporales. Cada día, aproximadamente de 8 a 10 millones de empleados se distribuyen en todo el mundo. Ese número no solo llena la recepción.

En la actualidad, se pueden encontrar proveedores temporales para cada posición dentro de una empresa, desde el CEO hasta el personal de nivel básico. Además, cada vez más empresas contratan a organizaciones profesionales de empleados (PEO) para manejar las tareas administrativas relacionadas con los empleados, lo que libera a los líderes para enfocarse en el negocio en lugar de lidiar con la burocracia diaria. Aunque subcontratar estas funciones puede ser beneficioso, las empresas deben tener cuidado de no dañar las relaciones con sus empleados.

El término "relaciones laborales" se refiere al sistema en el que interactúan las empresas, los trabajadores, sus representantes y el poder ejecutivo para determinar las reglas que rigen las relaciones laborales. La creación de sindicatos como medio de representación de los trabajadores y el desarrollo de relaciones colectivas laborales fue resultado de una revolución artificial. El sistema de relaciones laborales refleja la interacción entre los principales actores, incluyendo el estado, las empresas, los sindicatos y los trabajadores. Además, el sistema también se utiliza para referirse a las relaciones laborales específicas entre una empresa y sus trabajadores.

Los intereses tanto públicos como privados están en juego en el sistema de relaciones laborales, y la relación entre los trabajadores, las empresas y la administración es indicativa del estado general de las relaciones laborales en un país o sector. Los sistemas de relaciones laborales subdesarrollados suelen ser autoritarios, y los trabajadores tienen poca o ninguna participación en la toma de decisiones. Los sistemas de relaciones laborales ya están clasificados por categorías de países, pero la diversidad de prácticas en cada país y el surgimiento de una economía global impulsada por la competencia internacional están disminuyendo la eficacia de este proceso.

El conflicto en la organización

Las empresas pueden implementar estrategias de relaciones internas entre los empleados con el objetivo de fomentar un entorno laboral favorable y minimizar los conflictos. Es importante reconocer que los conflictos siempre han existido y seguirán presentes en las organizaciones. Es fundamental identificar los conflictos existentes para poder mitigarlos o reducir su impacto. En última instancia, se trata de gestionar el conflicto de manera efectiva. El conflicto organizacional surge cuando una parte de la organización percibe que sus intereses están siendo perjudicados o podrían verse afectados en un futuro próximo.

Los distintos tipos de conflictos organizacionales incluyen los internos, relacionados con las dinámicas entre los empleados sin afectar a la organización en su conjunto; los de relaciones humanas, que involucran conflictos entre individuos, como trabajadores o gerentes; los de grupo interno, que se producen dentro de un grupo específico de trabajadores en un departamento determinado de la empresa; los entre grupos, que se dan entre equipos, departamentos o divisiones de la empresa; y los

interorganizacionales, que surgen cuando hay problemas entre diferentes filiales de una matriz o entre distintos departamentos de una organización. Las raíces del conflicto organizacional se refieren a las causas y factores que lo generan, y es importante comprender y explicar estas causas para abordar y resolver los conflictos de manera efectiva. departamentos o divisiones de la empresa; y los interorganizacionales, que surgen cuando hay problemas entre diferentes filiales de una matriz o entre distintos departamentos de una organización.

Las raíces del conflicto organizacional se refieren a las causas y factores que lo generan, y es importante comprender y explicar estas causas para abordar y resolver los conflictos de manera efectiva. departamentos o divisiones de la empresa; y los interorganizacionales, que surgen cuando hay problemas entre diferentes filiales de una matriz o entre distintos departamentos de una organización. Las raíces del conflicto organizacional se refieren a las causas y factores que lo generan, y es importante comprender y explicar estas causas para abordar y resolver los conflictos de manera efectiva:

- Tener diferentes valores, perspectivas y personalidades.
- Tener los mismos recursos entre los dos departamentos.
- Los colegas están celosos del salario y los ascensos.
- Ambigüedad en la jerarquía.
- Roles, funciones y responsabilidades poco claros.

Cuando la empresa cambia. incierto.

Dimensión objetiva: Cuando está en esta dimensión, no importa, son los hechos objetivos los que pueden generar conflictos. Por ejemplo, ambigüedad en roles o funciones.

Dimensión subjetiva: cuando se pasa de la primera dimensión a la segunda dimensión. Cuando una de las partes cree que la otra puede tener un impacto negativo en ellos (por ejemplo: utilizan su trabajo y sus opiniones negativas)

Cuando una parte comienza a tener una actitud negativa hacia la otra parte, la situación comienza a deteriorarse. Cuando adoptan un comportamiento visible para la otra parte, todos conocen el conflicto.

Se dice que para deshacerse de las contradicciones lo más fundamental es renegociar hechos objetivos además de saber en qué etapa (dimensión) se encuentra. Si no puede negociar, es difícil deshacerse de.

Ventajas e inconvenientes

Inconvenientes: "Mayor rotación de personal, disminución de la satisfacción, aumento de quejas y huelgas. Ambiente de trabajo deficiente: cuando los conflictos se prolongan, el rendimiento disminuye debido al ambiente de trabajo contaminado y las personas huyen". (Chávez, 2015)

Fortalezas: Promueve la cohesión, la solidaridad (entre grupos), provoca o facilita el cambio, mejora la eficacia organizacional y grupal.

La negociación como forma de resolución de conflictos

“Las negociaciones no son algo exclusivo de las empresas, nosotros nos enfocamos en las negociaciones dentro de las organizaciones porque las veremos como un mecanismo clave para salir de situaciones de conflicto.” (Prieto, 2012)

Negociación: El proceso por el cual dos o más partes intercambian bienes y/o servicios o intentan llegar a un acuerdo sobre un tipo de cambio. La clave de la negociación es el intercambio.

El papel de la dirección de recursos humanos

El papel de la gestión de recursos humanos en las relaciones laborales y las políticas internas sindicales. Las funciones que desempeña el departamento de recursos humanos en este campo:

1. Comprender los conflictos dentro de la empresa, es decir, qué grupos de interés tienen conflictos, cuáles son los objetivos que persiguen todas las partes, y conocer las dimensiones del conflicto.
2. Debe ser árbitro o mediador en las negociaciones de la empresa con los empleados. No solo debe apoyar la gestión de la empresa. Los negociadores deben aliviar la atmósfera de la negociación, hacer que la negociación entre las dos partes se desarrolle sin problemas y eliminar los obstáculos a la negociación cuando se produzca un punto muerto.
3. Debe crearse una atmósfera de compromiso con una estrategia cooperativa. El mejor adoctrinamiento es ganarlo todo, no ganar ni perder.
4. Después de firmar el acuerdo, verifique si cumple con los requisitos del contrato.

2.2.3 Dimensiones de las relaciones laborales

Las dimensiones son un concepto teórico que se basa en la estructura científica presentada en el libro "Organization Development" escrito por la nombrada académica Dra. L Mee-Yan Cheung-Juez. Sus áreas de especialización y experiencia incluyen

Desarrollo Organizacional, liderazgo superior y diversidad e inclusión. La Dra. Cheung-Judge lideró una importante transformación en la BBC de Londres, involucrando a 17,000 personas en la co-construcción del futuro de la organización y ha trabajado en el mejoramiento de minoristas para aumentar su eficiencia y rentabilidad.

Ética y trato justo se refiere a los principios de conducta que rigen a individuos y grupos. La ética se basa en las pautas que las personas utilizan para decidir cómo comportarse y las decisiones morales se basan en estándares socialmente aceptados de comportamiento. Es esencial reflexionar sobre cómo las empresas ven a los empleados y si se priorizan las funciones sociales. Cada individuo es único, pero comparte una esencia común. En una organización, es crucial que cada individuo defienda su identidad y que el trabajo permita a las personas ser quienes desean ser.

La negociación colectiva es un derecho respaldado por la Constitución de la OIT y promovido en la Declaración de la OIT sobre principios y derechos fundamentales en el trabajo. Es un mecanismo de diálogo social que permite a los usuarios, sus organizaciones y los sindicatos acordar salarios justos y condiciones laborales adecuadas, y es fundamental para mantener buenas relaciones laborales. Los temas abordados en una negociación colectiva incluyen salarios, horas de trabajo, educación y capacitación laboral, seguridad y salud ocupacional, y trato equitativo. El objetivo de la negociación colectiva es establecer un convenio colectivo que regule las condiciones de empleo de un grupo específico de trabajadores.

La protección de la salud y la seguridad en el trabajo es de suma importancia debido al alto número de accidentes laborales. Pasamos una parte significativa de

nuestro tiempo en el lugar de trabajo, y las condiciones laborales tienen un impacto considerable en nuestra salud. Un entorno laboral seguro y saludable no solo protege a los empleados de lesiones y enfermedades, sino que también contribuye a su bienestar físico y psicológico. Los peligros en el lugar de trabajo, como el calor, el ruido, el polvo, los productos químicos peligrosos, la maquinaria insegura y el estrés psicosocial, pueden causar enfermedades profesionales y agravar otros problemas de salud. Las condiciones de empleo, las ocupaciones y las jerarquías en el lugar de trabajo también pueden afectar la salud de los trabajadores.

2.3 Marco conceptual

- 1. Centralización.** “Consiste en concentrar la autoridad para tomar decisiones en un grupo reducido de personas. En una gran empresa esto significa que la alta dirección toma todas las decisiones y las unidades de negocio no tienen ningún grado de autonomía”. (Chávez, 2015)
- 2. Clasificación del puesto de trabajo.** “Proceso mediante el cual se determina el valor o la contribución relativa que los diferentes puestos de trabajo aportan a la empresa. Tiene como objetivo la de estructurar profesional y retributivamente la organización en función de sus objetivos”. (Beardwell & Thompson, 2017), “Los puestos de trabajo se pueden agrupar atendiendo al grado de mecanización, en función de la cantidad de trabajadores y su agrupación, por el número de equipos que componen el puesto, por el grado de especialización”. (Chávez, 2015)
- 3. Competencias.** “Es un conjunto de atributos que permiten desarrollar una acción efectiva en determinado ámbito. Es la interacción armoniosa de las habilidades,

conocimientos, etc. propias de cada persona que determinan el comportamiento que conduce a la consecución de los resultados”. (Chávez, 2015)

4. **Comunicación.** “El proceso por el cual se transmite la información, poniendo en contacto al emisor con el receptor, y el mensaje se transmite en contexto mediante el uso de códigos y se transmite a través de los canales que lo dirigen”. (Chávez, 2015)
5. **Derecho al trabajo.** “Término utilizado para describir una ley estatal o disposición constitucional que prohíbe la afiliación sindical como condición de empleo.” (Chávez, 2015)
6. **Eficiencia.** "Es la capacidad de lograr un objetivo utilizando la menor cantidad de recursos posible. A menudo se piensa como la relación entre el tiempo estándar para ejecutar un proceso y el tiempo real de ejecución". (Chávez, 2015)
7. **Habilidades/habilidades.** “La capacidad de un individuo para trabajar con habilidad, precisión, facilidad y con una economía de tiempo y esfuerzo.” (Chávez, 2015)
8. **Actitud de trabajo.** “Es un conjunto complejo de creencias, cómo se sienten los trabajadores ante las situaciones y el comportamiento humano en el ambiente de trabajo. Depende de las percepciones que tienen los trabajadores de su entorno, que a su vez están influenciadas por sus características personales. (Chávez, año 2015)
9. **Satisfacción laboral.** “Se basa en las actitudes de los trabajadores hacia las condiciones de trabajo. Responde a respuestas emocionales generales relacionadas con una variedad de aspectos del trabajo y el entorno laboral”. (Chávez, 2015)
10. **Reclutamiento.** “Esto se lleva a cabo desde el momento en que se realiza una requisición. El motivo puede ser que un empleado deja la empresa o una nueva empresa necesita formar un equipo de trabajo”. (Chávez, 2015).

Capítulo III

III. Hipótesis

3.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el desarrollo organizacional y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur agencia Huancayo en el año 2021.

3.2 Hipótesis específicas

1. Existe una relación significativa entre las intervenciones tecno estructurales y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur agencia Huancayo en el año 2021.
2. Existe una relación significativa entre las intervenciones en recursos humanos y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur agencia Huancayo en el año 2021.
3. Existe una relación significativa entre las intervenciones estratégicas y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur agencia Huancayo en el año 2021.

3.3 Variables de la investigación

Variable 1: Desarrollo organizacional.

- Intervención tecno estructural
- Intervenciones de RRHH
- Intervenciones estratégicas

Variable 2: Relaciones laborales.

- Ética y trato justo
- La negociación colectiva
- Protección, seguridad, salud

3.4 Operacionalización de variables

Tabla 2

Operacionalizaciones de las variables

VARIABLE X	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES DE VARIABLE
Desarrollo organizacional:	“Es la tendencia al mejoramiento de las relaciones interpersonales como medio para impulsar a la empresa”. (Guízar, 2013 p. 6)	Es el conjunto de la intervención tecno estructural en la empresa reforzadas con una intervención en recursos humanos y sumadas a las intervenciones estratégicas	“Intervención tecno estructural: comprende la diferenciación e integración, diseño estructural, organización colateral y diseño del trabajo”. (Guízar, 2013 p. 194)	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje del desarrollo de las tareas. • Numero de capacitaciones que recibe cada empleado. 	Escala de Likert 1. Muy adecuado 2. Adecuado 3. Ni Adecuado ni inadecuado 4. Inadecuado 5. Muy inadecuado	Inadecuado (14-32) Regular (33-51) Adecuado (52-70)
			“Intervenciones de RR HH: objetivos en niveles que van desde los globales hasta los que competen a cada persona”. (Guízar, 2013 p. 230)	<ul style="list-style-type: none"> • Numero de objetivos y las metas cumplidas. • Niveles de estrés laboral en los trabajadores. • Nivel de la cultura organizativa. 		
			“Intervenciones estratégicas: cambio estratégico significa un importante esfuerzo de integración de las intervenciones estratégicas”. (Guízar, 2013 p. 296).	<ul style="list-style-type: none"> • Administración del cambio estratégico. • Diversidad de fuerzas del trabajo. 		

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES DE VARIABLE
RELACIONES LABORALES	<p>“Las relaciones laborales entre los trabajadores y la empresa han sido tradicionalmente llevadas a cabo en dos bloques antagónicos: por un lado, se encontraba la empresa y por otro los trabajadores y sus representantes”. (Dessler y Varela, 2017)</p>	<p>Es la unión de la ética y trato justo de la empresa respetando la negociación colectiva y la protección de la seguridad y salud.</p>	<p>“Ética y trato justo: La ética se refiere a los principios de conducta que rigen a un individuo o a un grupo (Dessler y Varela, 2017)</p> <p>“La negociación colectiva Si el sindicato es reconocido como el representante de los trabajadores de una compañía, cuando se establece un día para reunirse en la mesa de negociaciones”. (Dessler y Varela, 2017)</p> <p>“Protección, seguridad, salud ofrecer un ambiente laboral seguro es importante por varias razones, una de las cuales es el sorprendente número de accidentes relacionados con el trabajo”. (Dessler y Varela, 2017)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los trabajadores se comportan de manera ética dentro del trabajo. • La entidad da un trato justo a los trabajadores en cualquier circunstancia. • En la institución se tienen salarios Justos • Los horarios de trabajo son los adecuados para los trabajadores • Las condiciones laborales y prestaciones • La institución ofrece un ambiente laboral seguro. • La institución cumple sus responsabilidades y derechos según la ley para la seguridad y la salud ocupacionales de los trabajadores. 	<p>Escala de Likert</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Muy adecuado 2. Adecuado 3. Ni Adecuado ni inadecuado 4. Inadecuado 5. Muy inadecuado 	<p>Inadecuado (14-32) Regular (33-51) Adecuado (52-70)</p>

Fuente: Elaboración propia

Capítulo IV

IV. METODOLOGÍA

4.1 Método de investigación

Método general: La investigación actual se deriva del método científico, porque en este caso, si se explica de manera educada, es una afirmación concreta de la idea de las dos variables de la ciencia administrativa. También se le puede llamar teoría científica porque el trabajo de investigación tiene soporte teórico como parte del conocimiento establecido.

Método específico: es el método hipotético deductivo, procedimiento para la construcción de una teoría científica que dará cuenta de los resultados obtenidos a través de la observación directa y que, a través de la inferencia, predecirá efectos adicionales que luego pueden ser verificados o refutados por evidencia empírica derivada de otras investigaciones. (Morán y Alvarado, 2010, p. 8).

4.2 Tipo de investigación

La investigación será básica porque profundizará en los antecedentes teóricos de las variables de investigación. “De acuerdo a su naturaleza será cuantitativo porque le interesan variables que midan el desarrollo organizacional y la asistencia de recursos humanos. Será horizontal porque la variable se medirá en un momento”. (Vara, 2015, p. 203)

4.3 Nivel de investigación

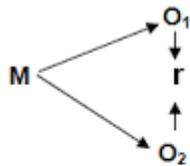
El nivel de investigación es la correlación. “Se trabaja con valores medidos en dos o más variables, tratando de entender si una variable es función de otra u otras variables, o si está relacionada al otro (s) es relevante, y en qué medida”. (del Rio 2014)

4.4 Diseño de investigación

El diseño será no experimental porque no se intervendrá directamente en la población que es objeto de estudio y al utilizar una encuesta se tomarán los datos en un solo momento de

tiempo siendo también transversal.

“El estudio tiene un diseño descriptivo correlacional. Porque el propósito de la investigación es comprender la relación o grado de correlación entre dos variables a estudiar en un contexto específico”. (Hernández, Zapata y Mendoza, 2013, p. 75)



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

4.5 Población y muestra

4.5.1 Población

“La población es el conjunto formado por todos los elementos que poseen una serie de características comunes a todos ellos”. (Ortiz, 2016)

Universo de la investigación está conformado por los empleados de la empresa cruz del sur. La población fue como grupo objetivo integrado por empleados de la empresa Cruz del Sur ubicada en Huancayo que son en su totalidad 54 trabajadores.

Siendo la muestra de tipo finito se consideró el muestreo censal.

Como criterio de inclusión y exclusión están incluidos todos los trabajadores se excluirán a los trabajadores si están de vacaciones o tienen licencia por enfermedad.

4.5.2 Muestra

“La muestra es la etapa del proceso de investigación que comprende calcular el número de casos por estudiar, así como también determinar a quienes se encuestaran”. (Ortiz, 2016)

La muestra será de tipo censal, porque se puede acceder a la población total que es objeto de estudio, por lo que la muestra serán todos los trabajadores.

En estadística descriptiva, el censo se denomina conteo individual que constituye la población estadística, definida como un conjunto de elementos de referencia para la observación. El censo estadístico básicamente incluye la medición del número total de individuos mediante diversas técnicas de conteo, y se realiza a intervalos regulares.

4.5.3 Confiabilidad del instrumento

“La confiabilidad o fiabilidad es la cualidad que concierne a lo que mide un instrumento con exactitud y certeza en diferentes ocasiones”. (Ortiz, 2016)

Los investigadores intentan medir cualidades no observables (como la inteligencia) en un grupo de sujetos. Para ello, miden las variables observables de cada sujeto. Se supone que la variable está relacionada con el tamaño no observable de interés. En particular, las n variables deben realizar mediciones estables y consistentes con un alto grado de correlación entre ellas para ello se utiliza el Alpha de Cronbach.

La confiabilidad fue para la variable desarrollo organizacional según el estadístico Alpha de Cronbach de 0.87 y la variable relaciones laborales de 0.85 considerando que los datos son confiables.

4.5.4 Valides del instrumento

Para la primera variable se realizó un análisis factorial obteniendo como menor resultado 0.32 que es una relación media y como mayor resultado 0.73 que es una alta relación entre los ítems con el total de los resultados por lo que se concluye que todos los ítems presentados se relacionan con el total de la variable por lo cual cada uno de los ítems aportan a los resultados de la variable por lo cual el instrumento de la variable

desarrollo organizacional es válido.

Para la segunda variable se realizó un análisis factorial obteniendo como menor resultado 0.31 que es una relación media y como mayor resultado 0.75 que es una alta relación entre los ítems con el total de los resultados por lo que se concluye que todos los ítems presentados se relacionan con el total de la variable por lo cual cada uno de los ítems aportan a los resultados de la variable por lo cual el instrumento de la variable relaciones laborales es válido.

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1 Técnicas de recolección de datos

Según Vara (2016) nos dice que las encuesta:

Los métodos de encuesta son técnicas para recopilar datos haciendo preguntas a las personas que se cree que tienen la información requerida. Prepare una lista de verificación del cuestionario formal. A menudo se utiliza un enfoque no disimulado. Se preguntó a los encuestados acerca de sus puntos de vista sobre el interés demográfico.

4.6.2 Instrumentos de recolección de datos

La investigación se lleva a cabo utilizando un enfoque descriptivo en el diseño de la investigación. Los investigadores buscan recopilar datos a través de cuestionarios predefinidos o entrevistas con individuos, sin alterar el entorno o fenómeno en el que se recopila la información. Estos datos se presentan en forma de trípticos, gráficos o tablas. Se obtuvo mediante la realización de un conjunto de preguntas estandarizadas dirigidas a una muestra representativa o a toda la población estadística estudiada. Esta población suele estar compuesta por personas, empresas o entidades institucionales. El objetivo de este enfoque es comprender opiniones, ideas, características o hechos

específicos.

4.7 Técnica de procesamiento y análisis de datos

La estadística descriptiva, también conocida como estadística deductiva, se enfoca en resumir conjuntos extensos de datos con el objetivo de obtener características generales de un grupo específico.

Por otro lado, la estadística inferencial se utiliza cuando un investigador desea analizar la cantidad de personas que poseen estudios universitarios completos en una ciudad determinada. Para ello, toma una muestra representativa de la población total y realiza un análisis con el fin de establecer hipótesis y conclusiones basadas en los resultados obtenidos.

En el análisis de la información, se emplea la estadística descriptiva mediante la creación de tablas de frecuencia y gráficos de barras. Además, se evalúa la confiabilidad utilizando el coeficiente de Alpha de Cronbach, se realiza la validez estadística mediante pruebas de constructo, y para la prueba de hipótesis se utiliza el coeficiente Rho de Spearman, especialmente adecuado para datos ordinales recopilados a través de la escala de Likert para recolectar los datos.

4.8 Aspectos éticos de la investigación

Toda investigación comienza con una pregunta, una pregunta que no sabemos, que despierta el interés del investigador. La correcta y correcta formulación de la pregunta determinará la calidad y pertinencia de la encuesta. Una pregunta es buena si la respuesta es interesante, positiva o negativa. Si solo se espera un lanzamiento si la respuesta es afirmativa, la pregunta adolece de más debilidades. Desde un punto de vista ético, y más específicamente, en atención al principio de hacer el bien, que será explicado más adelante, la respuesta a la pregunta de investigación requiere considerar lo siguiente, ¿es esto bueno para los participantes

de mi investigación? ¿Respeto mi libertad de investigación o la restringe? Las respuestas a estas preguntas nos proporcionarán un termómetro para medir la calidad ética de nuestras preguntas de investigación. Realizar un estudio que incomode o arriesgue a las personas, incluso si son mínimos, sería ilegal o poco ético (desde el punto de vista de beneficio/inocuidad) si los resultados no los benefician o brindan a los investigadores un nuevo tema de datos. Bajo investigación, pero también violaría los principios de justicia si los recursos cada vez más limitados también se consumen en investigaciones que son inútiles o irrelevantes.

Capítulo IV

V. Resultados

5.1 Descripción de Resultados

Los resultados de la escala de Likert se convirtieron mediante a aplicación de baremos a niveles que son más fiables para medir como se encuentran las variables por los cual se cuenta con 5 escalas y 3 niveles.

5.1.1 Resultados descriptivos de la variable desarrollo organizacional

Tabla 3

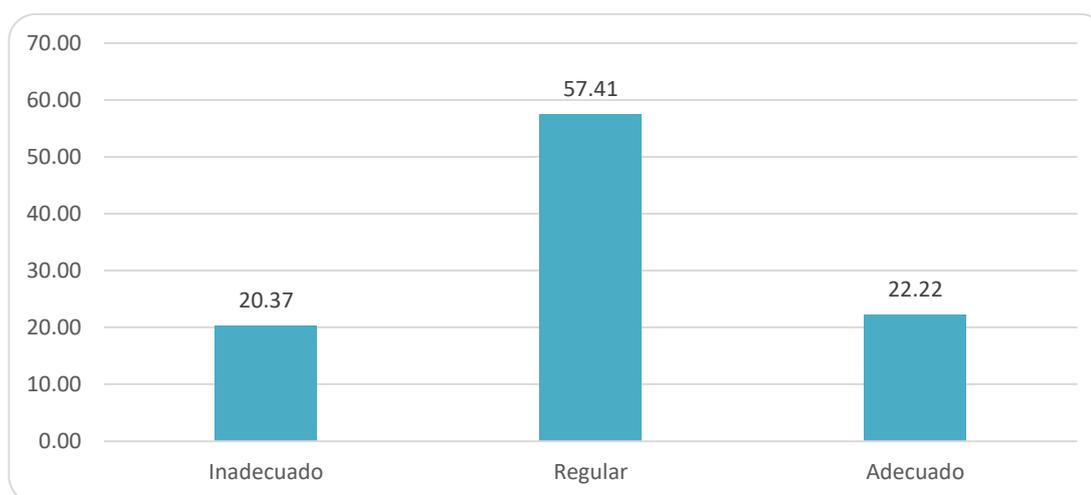
Resultados descriptivos variable desarrollo organizacional

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	11	20.37	20.37
Regular	31	57.41	77.78
Adecuado	12	22.22	100.00
Total	54	100.00	

Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Figura 2

Resultados descriptivos variable desarrollo organizacional



Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Teniendo en cuenta las descripciones que se pueden observar en la Tabla 3 y la Figura 2, los resultados encontrados al aplicar el instrumento a los 54 integrantes de la muestra, indican que apreciamos que el desarrollo organizacional nos muestra que 57.41% considera que la variable se encuentra en el nivel regular el 22.22% considera que el nivel es adecuado y solo el 20.37% considera la variable en un nivel inadecuado.

Tabla 4

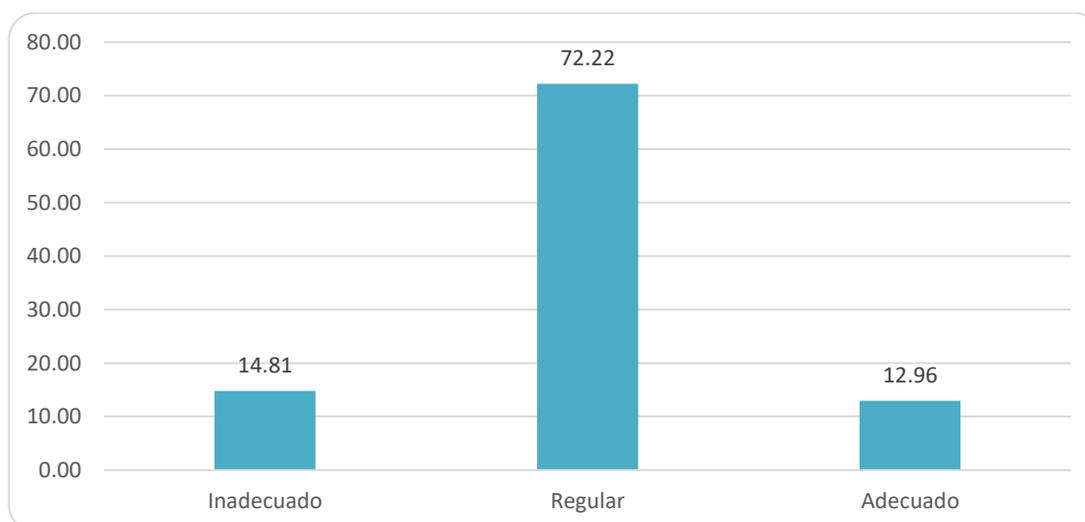
Resultados descriptivos dimensión intervención tecno estructural

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	8	14.81	14.81
Regular	39	72.22	87.04
Adecuado	7	12.96	100.00
Total	54	100.00	

Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Figura 3

Resultados descriptivos dimensión intervención tecno estructural



Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Teniendo en cuenta las descripciones que se pueden observar en la Tabla 4 y la Figura 3, los resultados encontrados al aplicar el instrumento a los 54 integrantes de la muestra, indican que apreciamos que el desarrollo organizacional nos muestra que 72.22% considera que la dimensión se encuentra en el nivel regular el 14.81% considera que el nivel es inadecuado y solo el 12.96% considera la dimensión en un nivel adecuado.

Tabla 5

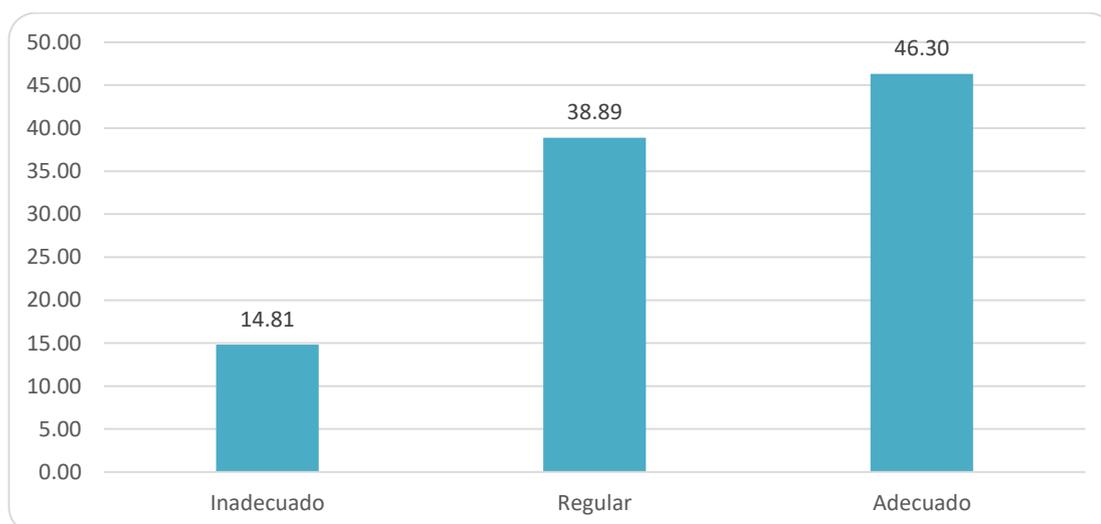
Resultados descriptivos dimensión intervenciones de RRHH

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	8	14.81	14.81
Regular	21	38.89	53.70
Adecuado	25	46.30	100.00
Total	54	100.00	

Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Figura 4

Resultados descriptivos dimensión intervenciones de RRHH



Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Teniendo en cuenta las descripciones que se pueden observar en la Tabla 5 y la Figura 4, los resultados encontrados al aplicar el instrumento a los 54 integrantes de la muestra, indican que apreciamos que el desarrollo organizacional nos muestra que 46.30% considera que la dimensión se encuentra en el nivel adecuado el 38.89% considera que el nivel es regular y solo el 14.81% considera la dimensión en un nivel inadecuado.

Tabla 6

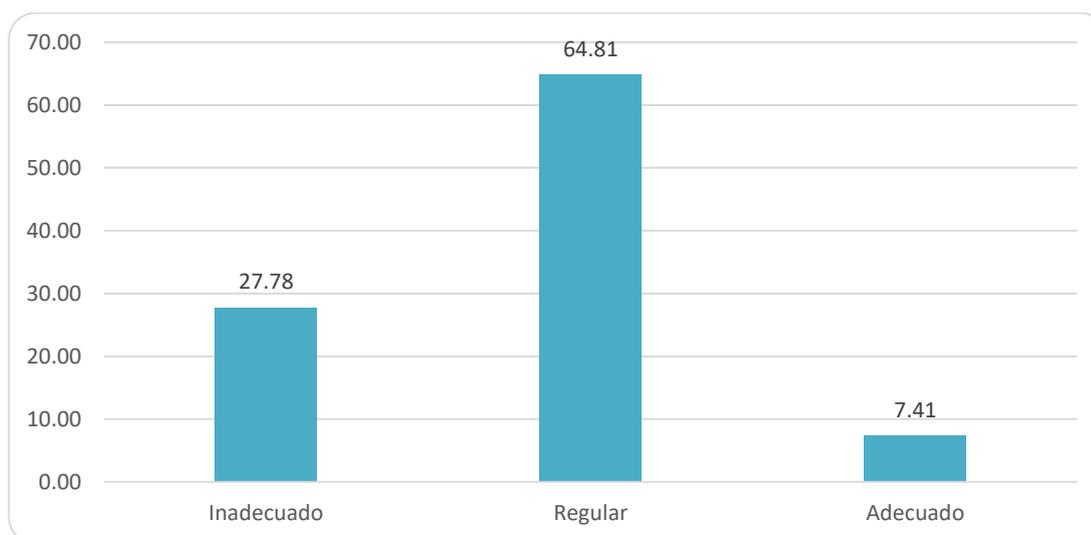
Resultados descriptivos dimensión intervenciones estratégicas

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	15	27.78	27.78
Regular	35	64.81	92.59
Adecuado	4	7.41	100.00
Total	54	100.00	

Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Figura 5

Resultados descriptivos dimensión intervenciones estratégicas



Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Teniendo en cuenta las descripciones que se pueden observar en la Tabla 6 y la Figura 5, los resultados encontrados al aplicar el instrumento a los 54 integrantes de la muestra, indican que apreciamos que el desarrollo organizacional nos muestra que 64.81% considera que la dimensión se encuentra en el nivel regular el 27.78% considera que el nivel es inadecuado y solo el 7.14% considera la dimensión en un nivel adecuado.

5.1.2 Resultados descriptivos de la variable relaciones laborales

Tabla 7

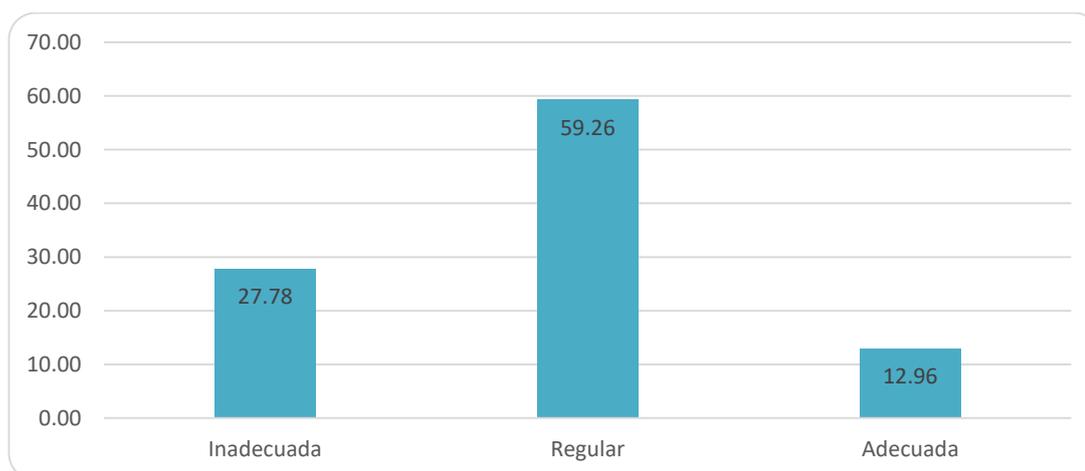
Resultados descriptivos variable relaciones laborales

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	15	27.78	27.78
Regular	32	59.26	87.04
Adecuado	7	12.96	100.00
Total	54	100.00	

Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Figura 6

Resultados descriptivos variable relaciones laborales



Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Teniendo en cuenta las descripciones que se pueden observar en la Tabla 7 y la Figura 6, los resultados encontrados al aplicar el instrumento a los 54 integrantes de la muestra, indican que apreciamos que el desarrollo organizacional nos muestra que 59.26% considera que la variable se encuentra en el nivel regular el 27.78% considera que el nivel es inadecuado y solo el 12.96% considera la variable en un nivel adecuado.

Tabla 8

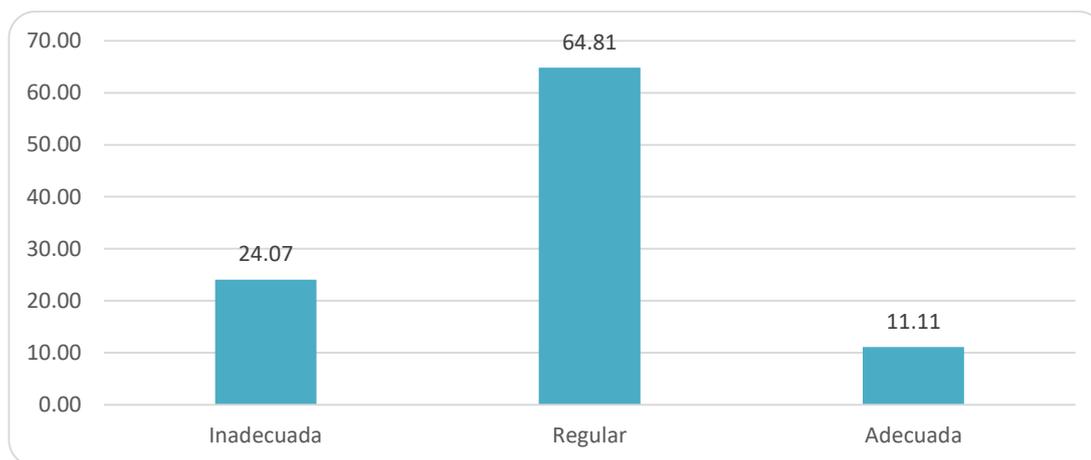
Resultados descriptivos dimensión ética y trato justo

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	13	24.07	24.07
Regular	35	64.81	88.89
Adecuado	6	11.11	100.00
Total	54	100.00	

Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Figura 7

Resultados descriptivos dimensión ética y trato justo



Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Teniendo en cuenta las descripciones que se pueden observar en la Tabla 8 y la Figura 7, los resultados encontrados al aplicar el instrumento a los 54 integrantes de la

muestra, indican que apreciamos que el desarrollo organizacional nos muestra que 64.81% considera que la dimensión se encuentra en el nivel regular el 24.07% considera que el nivel es inadecuado y solo el 11.11% considera la dimensión en un nivel adecuado.

Tabla 9

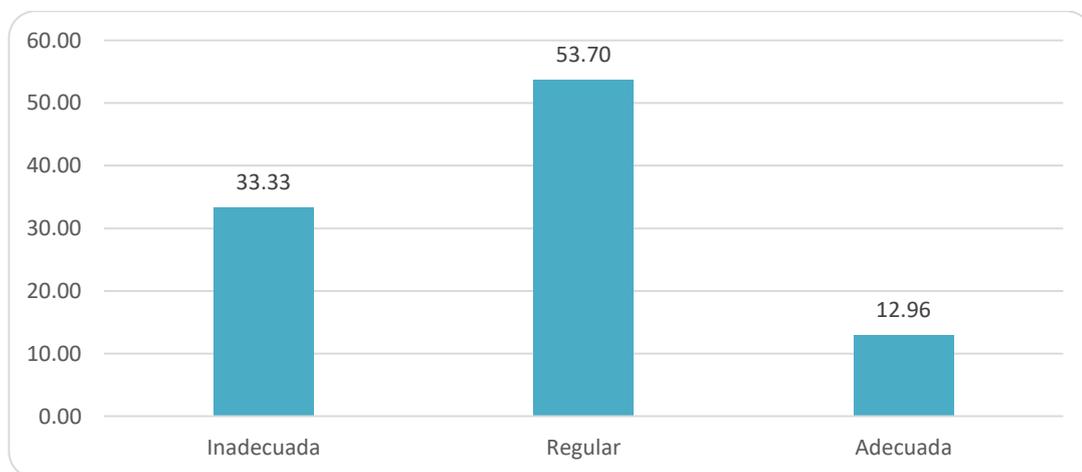
Resultados descriptivos dimensión negociación colectiva

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	18	33.33	33.33
Regular	29	53.70	87.04
Adecuado	7	12.96	100.00
Total	54	100.00	

Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Figura 8

Resultados descriptivos dimensión negociación colectiva



Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Teniendo en cuenta las descripciones que se pueden observar en la Tabla 9 y la Figura 8, los resultados encontrados al aplicar el instrumento a los 54 integrantes de la

muestra, indican que apreciamos que el desarrollo organizacional nos muestra que 53.70% considera que la dimensión se encuentra en el nivel regular el 33.33% considera que el nivel es inadecuado y solo el 12.96% considera la dimensión en un nivel adecuado.

Tabla 10

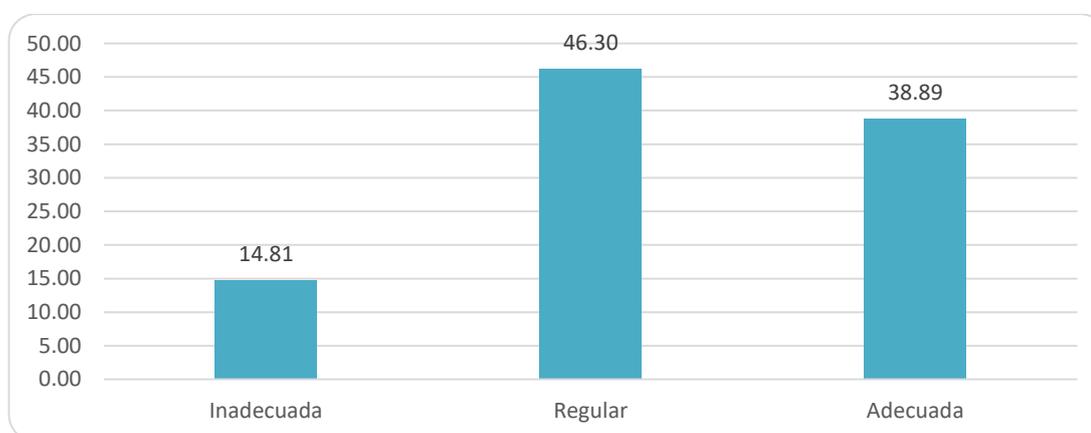
Resultados descriptivos dimensión protección, seguridad, salud

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	8	14.81	14.81
Regular	25	46.30	61.11
Adecuada	21	38.89	100.00
Total	54	100.00	

Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Figura 9

Resultados descriptivos dimensión protección, seguridad, salud



Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Teniendo en cuenta las descripciones que se pueden observar en la Tabla 10 y la Figura 9, los resultados encontrados al aplicar el instrumento a los 54 integrantes de la muestra, indican que apreciamos que el desarrollo organizacional nos muestra que

46.30% considera que la dimensión se encuentra en el nivel regular el 38.89% considera que el nivel es adecuado y solo el 14.81% considera la dimensión en un nivel inadecuado.

5.2 Prueba de Hipótesis

5.2.1 Prueba de hipótesis general

Planteamiento de la hipótesis:

Ho: No existe una relación significativa entre el desarrollo organizacional y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur agencia Huancayo en el año 2021.

Hi: Existe una relación significativa entre el desarrollo organizacional y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur agencia Huancayo en el año 2021.

Nivel de significancia o riesgo: 5%

Utilización del estadístico de prueba:

AL utilizar la escala de Likert para la realización del cuestionario este nos provee datos ordinales se utilizó el estadístico Rho de Spearman cuyos resultados se presentan a continuación:

Tabla 11

Resultados de la prueba de hipótesis general

Variables	Desarrollo organizacional	Relaciones laborales
Desarrollo organizacional	1	0.948
Relaciones laborales	0.948	1

valores-p (Spearman)

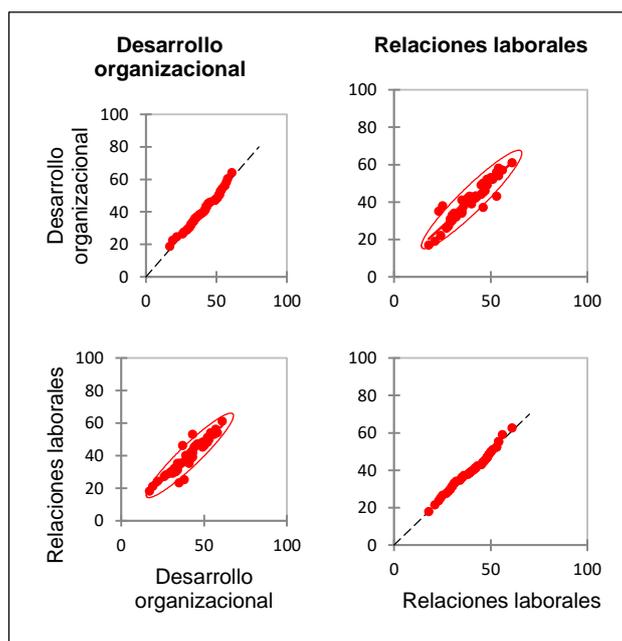
Variables	Desarrollo organizacional	Relaciones laborales
------------------	----------------------------------	-----------------------------

Desarrollo organizacional	0	< 0.0001
Relaciones laborales	< 0.0001	0

Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Figura 10

Imagen de la matriz de correlación



Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Lectura del P. valor: El P. valor encontrado por la investigación es < 0.0001 por lo cual se considera que es menor al valor propuesto que es el 5% (0.05).

Decisión estadística: por consecuencia de que el P. valor encontrado es menor que el P. valor propuesto entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) por lo cual que existe una relación significativa entre el desarrollo organizacional y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur agencia Huancayo en el año 2021.

Conclusión estadística: probando la hipótesis alterna de la investigación con una

Rho de Spearman (0.948) que es una relación muy alta entonces podemos afirmar que si se mejora el desarrollo organizacional en la misma medida mejora las relaciones laborales en la empresa Cruz del Sur en su Empresa Cruz del Sur en la agencia de la ciudad de Huancayo.

Interpretación: Teniendo en cuenta el objetivo general que fue: Determinar si existe relación entre el desarrollo organizacional y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur en la agencia de la ciudad de Huancayo en el año 2021. Cumpliéndose al encontrar una relación de (0.948), el cual permite probar nuestra hipótesis de trabajo.

5.2.2 Prueba de hipótesis específicas

Tabla 12

Resultados de la prueba de hipótesis específicas

Variab	Intervención tecno estructural	Intervenciones de RRHH	Intervenciones estratégicas	Relaciones laborales
Intervención tecno estructural	1	0.769	0.819	0.861
Intervenciones de RRHH	0.769	1	0.696	0.912
Intervenciones estratégicas	0.819	0.696	1	0.795
Relaciones laborales	0.861	0.912	0.795	1

valores-p (Spearman)

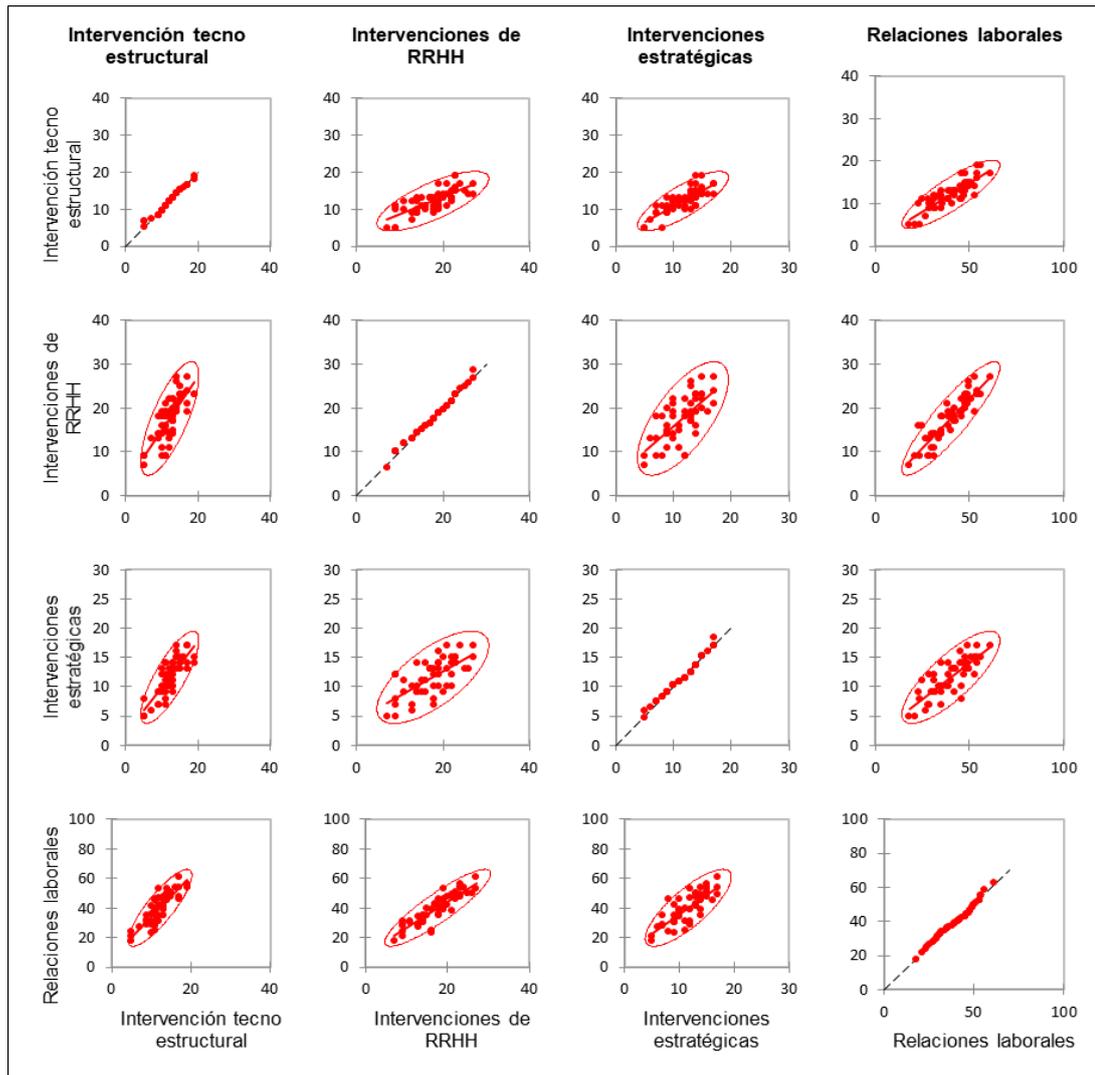
Variab	Intervención tecno estructural	Intervenciones de RRHH	Intervenciones estratégicas	Relaciones laborales
Intervención tecno estructural	0	< 0.0001	< 0.0001	< 0.0001
Intervenciones de RRHH	< 0.0001	0	< 0.0001	< 0.0001
Intervenciones estratégicas	< 0.0001	< 0.0001	0	< 0.0001

Relaciones laborales	< 0.0001	< 0.0001	< 0.0001	0
----------------------	----------	----------	----------	---

Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Figura 11

Imagen de la matriz de correlación hipótesis específicas



Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Hipótesis específica 1

Planteamiento de la hipótesis:

Ho: No existe una relación significativa entre las intervenciones tecno estructurales

y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur agencia Huancayo en el año 2021.

Hi: Existe una relación significativa entre las intervenciones tecno estructurales y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur agencia Huancayo en el año 2021.

Nivel de significancia o riesgo: 5%

Utilización del estadístico de prueba:

AL utilizar la escala de Likert para la realización del cuestionario este nos provee datos ordinales se utilizó el estadístico Rho de Spearman cuyos resultados se presentaron en la tabla 12:

Lectura del P. valor: El P. valor encontrado por la investigación es < 0.0001 por lo cual se considera que es menor al valor propuesto que es el 5% (0.05).

Decisión estadística: por consecuencia de que el P. valor encontrado es menor que el P. valor propuesto entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) por lo cual que existe una relación significativa entre las intervenciones tecno estructurales y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur agencia Huancayo en el año 2021.

Conclusión estadística: probando la hipótesis alterna secundaria número 1 de la investigación con una Rho de Spearman (0.861) que es una relación muy alta entonces podemos afirmar que si se mejora las intervenciones tecno estructurales en la misma medida mejora las relaciones laborales en la empresa Cruz del Sur en su Empresa Cruz del Sur en la agencia de la ciudad de Huancayo.

Interpretación: Teniendo en cuenta el objetivo general que fue: Determinar si

existe relación entre las intervenciones tecno estructurales y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur en la agencia de la ciudad de Huancayo en el año 2021. Cumpliéndose al encontrar una relación de (0.861), el cual permite probar nuestra hipótesis de trabajo.

Hipótesis específica 2

Planteamiento de la hipótesis:

Ho: No existe una relación significativa entre las intervenciones en recursos humanos y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur agencia Huancayo en el año 2021.

Hi: Existe una relación significativa entre las intervenciones en recursos humanos y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur agencia Huancayo en el año 2021.

Nivel de significancia o riesgo: 5%

Utilización del estadístico de prueba:

AL utilizar la escala de Likert para la realización del cuestionario este nos provee datos ordinales se utilizó el estadístico Rho de Spearman cuyos resultados se presentaron en la tabla 12:

Lectura del P. valor: El P. valor encontrado por la investigación es < 0.0001 por lo cual se considera que es menor al valor propuesto que es el 5% (0.05).

Decisión estadística: por consecuencia de que el P. valor encontrado es menor que el P. valor propuesto entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Hi) por lo cual que existe una relación significativa entre las intervenciones en recursos humanos y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del

Sur agencia Huancayo en el año 2021.

Conclusión estadística: probando la hipótesis alterna secundaria número 2 de la investigación con una Rho de Spearman (0.912) que es una relación muy alta entonces podemos afirmar que si se mejora las intervenciones en RRHH en la misma medida mejora las relaciones laborales en la empresa Cruz del Sur en su Empresa Cruz del Sur en la agencia de la ciudad de Huancayo.

Interpretación: Teniendo en cuenta el objetivo general que fue: Determinar si existe relación entre las intervenciones en recursos humanos y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur en la agencia de la ciudad de Huancayo en el año 2021. Cumpliéndose al encontrar una relación de (0.912), el cual permite probar nuestra hipótesis de trabajo.

Hipótesis específica 3

Planteamiento de la hipótesis:

Ho: No existe una relación significativa entre las intervenciones estratégicas y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur agencia Huancayo en el año 2021.

Hi: Existe una relación significativa entre las intervenciones estratégicas y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur agencia Huancayo en el año 2021.

Nivel de significancia o riesgo: 5%

Utilización del estadístico de prueba:

AL utilizar la escala de Likert para la realización del cuestionario este nos provee datos ordinales se utilizó el estadístico Rho de Spearman cuyos resultados se

presentaron en la tabla 12:

Lectura del P. valor: El P. valor encontrado por la investigación es < 0.0001 por lo cual se considera que es menor al valor propuesto que es el 5% (0.05).

Decisión estadística: por consecuencia de que el P. valor encontrado es menor que el P. valor propuesto entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) por lo cual que existe una relación significativa entre las intervenciones estratégicas y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur agencia Huancayo en el año 2021.

Conclusión estadística: probando la hipótesis alterna secundaria número 3 de la investigación con una Rho de Spearman (0.795) que es una relación alta entonces podemos afirmar que si se mejora las intervenciones estratégicas en la misma medida mejora las relaciones laborales en la empresa Cruz del Sur en su Empresa Cruz del Sur en la agencia de la ciudad de Huancayo.

Interpretación: Teniendo en cuenta el objetivo general que fue: Determinar si existe relación entre las intervenciones estratégicas y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur en la agencia de la ciudad de Huancayo en el año 2021. Cumpliéndose al encontrar una relación de (0.795), el cual permite probar nuestra hipótesis de trabajo.

5.3 Discusión de resultados

Se puede concluir que se probó la hipótesis de investigación *“Existe una relación significativa entre el desarrollo organizacional y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur agencia Huancayo en el año 2021”*. Determinando una relación de 0.948 por lo que podemos decir que cuando se trata del éxito de una

organización, es difícil sobrestimar la importancia del desarrollo organizacional, ya que afecta todos los aspectos de la toma de decisiones. Después del estudio podemos afirmar que logramos alcanzar el objetivo general de la investigación que fue el de “Determinar si existe relación entre el desarrollo organizacional y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur en la agencia de la ciudad de Huancayo en el año 2021”. Podemos comenzar que según los resultados encontrados el desarrollo organizacional se define como el uso de los recursos organizacionales para aumentar la eficiencia y la productividad en el lugar de trabajo. Una organización eficaz también eleva la moral de los empleados, lo cual mejora las relaciones laborales porque cuando una empresa bien estructurada, los empleados se sienten más empoderados y valorados comprobado en nuestra investigación en el marco teórico cuando nos dicen que:

La importancia del desarrollo organizacional también se extiende a la forma en que resuelve los problemas dentro de su empresa y la forma en que analiza el proceso para encontrar formas más eficientes de hacer el trabajo. Implementar el desarrollo organizacional requiere una inversión de tiempo y dinero. Pero cuando la organización comience a comprender la importancia del desarrollo organizacional y el papel que desempeña para ayudar a trazar un rumbo sólido y unas relaciones laborales idóneas, irá más allá de justificar el costo. (Anderson, 2017)

Los resultados se contrastan cuando los 54 trabajadores sienten que la variable desarrollo organización el 57.41% se encuentra en un nivel regular por lo cual la empresa tiene que mejorar.

En cuanto al objetivo específico 1 Determinar si existe relación entre las

intervenciones tecno estructurales y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur en la agencia de la ciudad de Huancayo en el año 2021. Que se cumplió encontrando una relación de 0.861 por lo que podemos informar que:

Una de las funciones del desarrollo organizacional es que identifica áreas en las operaciones de su empresa donde se necesita un cambio. Los encargados de la toma de decisiones y los gerentes pueden analizar cada necesidad y proyectar los efectos potenciales del cambio en un plan de gestión. Este plan describe las formas específicas en que el cambio mejorará las operaciones de la empresa, qué miembros del personal se verán afectados por el cambio y cómo se puede implementar de manera eficiente entre los empleados.

Sin desarrollo organizacional, su empresa tendría dificultades para desarrollar programas efectivos de gestión del cambio. Y como propietario de un negocio, sabe que la forma en que maneja el cambio es fundamental para el éxito de su empresa, razón por la cual esta es una de las funciones importantes del desarrollo organizacional. (Bacal, 2018)

En cuanto al objetivo específico 2 Determinar si existe relación entre las intervenciones en recursos humanos y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur en la agencia de la ciudad de Huancayo en el año 2021. Que se cumplió encontrando una relación de 0.912 por lo que podemos informar que:

Al analizar los procesos de trabajo de su empresa es otra función del desarrollo organizacional. Cuando su empresa está involucrada en el desarrollo organizacional, puede analizar los procesos de trabajo en busca de eficiencia y precisión.

Puede determinar si hay o no una superposición en las cosas que está haciendo,

o si necesita más empleados para realizar una tarea que no está bien atendida. Se implementan todas las medidas de control de calidad necesarias para alcanzar los estándares de la empresa. Los evaluadores analizan un proceso duplicado o procesos que se pueden combinar para una mayor eficiencia y desarrollan e implementan planes detallados sobre cómo mejorar los métodos de la empresa. (Rothwell, Imroz, & Bakhshandeh, 2021)

En cuanto al objetivo específico 3 Determinar si existe relación entre las intervenciones estratégicas y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur en la agencia de la ciudad de Huancayo en el año 2021. Que se cumplió encontrando una relación de 0.795 por lo que podemos informar que:

Otro papel del desarrollo organizacional es como una herramienta importante en la gestión y planificación del crecimiento corporativo. Puede lograr esto a través de un análisis de desarrollo organizacional que reúna las proyecciones de ventas y la demanda de los clientes para ayudar a determinar la tasa de crecimiento de su empresa.

En algunos casos, el análisis de desarrollo organizacional puede alterar el plan de negocios original de su empresa y empujarlo hacia una nueva dirección emocionante. Sin embargo, al utilizar este análisis, puede asignar adecuadamente los recursos de la empresa, como el personal, para promover y administrar el crecimiento futuro. Una de las funciones adicionales del desarrollo organizacional es la innovación de productos, que requiere el análisis de varios tipos de información para tener éxito. El desarrollo organizacional es fundamental para la innovación de productos porque puede ayudar a analizar cada elemento del desarrollo de productos y crear un método para usarlo de

manera efectiva. Algunos de los procesos que se unen en el desarrollo organizacional para ayudar en la innovación de productos son el análisis competitivo, el desarrollo tecnológico, las preferencias del consumidor, la investigación del mercado objetivo, el análisis de las capacidades de fabricación y las patentes y marcas registradas. (Hernandez, 2017)

CONCLUSIONES

1. Se concluye que se ha logrado el objetivo general de determinar si existe una relación entre el desarrollo organizacional y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur, ubicada en la agencia de la ciudad de Huancayo en el año 2021. Los resultados indican que existe una relación directa y significativa entre la gestión estratégica de recursos humanos y la gestión de la empresa durante el mismo período. Mediante el uso del estadístico no paramétrico Rho de Spearman, se ha establecido que el nivel de alteraciones es muy alto ($r= 0.948$), con un nivel de significancia inferior al 5% (< 0.0001). Por lo tanto, se puede afirmar con más del 95% de certeza de que, si se mejora la gestión estratégica de recursos humanos en la empresa Cruz del Sur, también se mejorará la gestión de la empresa en la misma medida.
2. Además, se han alcanzado los objetivos específicos planteados. En el caso del objetivo específico 1, se ha determinado que existe una relación entre las intervenciones tecnológicas estructurales y las relaciones laborales. Al aplicar adecuadamente la gestión estratégica de recursos humanos, se ha encontrado una relación directa y significativa con la gestión de la empresa. Los resultados obtenidos mediante el estadístico Rho de Spearman revelan un alto nivel de conexión ($r= 0,861$) con un nivel de significancia inferior al 5% ($< 0,0001$). Esto confirma que mejorar la aplicación adecuada de la gestión estratégica de recursos humanos en la empresa Cruz del Sur conlleva una mejora correspondiente en la gestión de la empresa.
3. En relación al objetivo específico 2, se ha determinado que existe una relación entre las intervenciones en recursos humanos y las relaciones laborales. Se ha encontrado una relación directa y significativa entre la planificación de la fuerza laboral y la gestión de

la empresa. Usando el estadístico Rho de Spearman, se ha determinado un alto nivel de conexión ($r= 0.912$) con un nivel de significancia inferior al 5% (< 0.0001). Por lo tanto, se puede afirmar con más del 95% de certeza de que mejorará la planificación de la fuerza laboral en la empresa Cruz del Sur también mejorará la gestión de la empresa en la misma medida.

4. En relación al objetivo específico 3, se ha determinado que existe una relación entre las cuestiones estratégicas y las relaciones laborales. La gestión estratégica de recursos humanos, específicamente en el área de reclutamiento y selección, se relaciona de manera directa y significativa con la gestión de la empresa. Mediante el uso del estadístico Rho de Spearman, se ha establecido un alto nivel de conexión ($r= 0,795$) con un nivel de significancia inferior al 5% ($< 0,0001$). En consecuencia, se puede afirmar con más del 95% de certeza que mejorará el reclutamiento y selección en la empresa Cruz del Sur también conducirá a una mejora en la gestión de la empresa en la misma medida.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que los resultados se muestren a todos los trabajadores de la empresa para que mejoren sus relaciones laborales y a los directivos mejoren el desarrollo organizacional dentro de la misma.
2. Se sugiere capacitaciones permanentes a los trabajadores de la empresa para poder mejorar personalmente y de esa manera ayuden a alcanzar los objetivos organizacionales.
3. Se pueden tomar los instrumentos de la presente investigación y adecuarlos y mejorarlos en otras investigaciones para medir de manera más precisa las variables que se propusieron al principio de la investigación y así poder llevar a cabo aplicar de mejor manera y mejorar con los resultados encontrados.
4. Al no aplicar cambios que los resultados nos arrojaron los trabajadores de la organización podrían tener mayores problemas y no ayudar a mejorar a la institución por lo cual se sugiere llevar adelante investigaciones más profundas en función a los resultados obtenidos.

Referencias Bibliográficas

- Albizu, E., & Landeta, J. (2013). *Dirección estratégica de los recursos humanos*. España: Piramide.
- Anderson, D. (2017). *Organization development* (4 ed.). USA: SAGE.
- Aoun, L. (2017). *Gestión del talento humano percibido por el personal que labora en el Puericultorio Pérez Aranibar, Lima, 2017*. Tesis, Universidad César Vallejo, Perú.
- Bacal, R. (2018). *Performance Management* (2 ed.). USA: Briefcase.
- Beardwell, J., & Thompson, A. (2017). *Human resource management* (8 ed.). USA: Pearson.
- Becerra, M., & Serrano, C. (2017). *Propuesta de modelo de gestión estratégica para agentes de viaje internacionales de la ciudad de Quito mediante la apertura de un nuevo destino turístico, Los Cayos de Villa Clara, Cuba*. Ecuador: Universidad de Especialidades Turísticas.
- Benites, J. (2015). *Funciones desempeñadas en el área de recursos humanos*. Tesis, Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Chávez, C. (2015). *Diccionario de recursos humanos* (2 ed.). Argentina: Editorial Brujas.
- Cheung, M., & Holbeche, L. (2021). *Organization Development* (3 ed.). London: Kogan.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos* (10 ed.). México: McGraw Hill.

Cruz del Sur. (2019). *Plan estratégico*. Plan, Cruz del Sur, Perú.

David, F. (2013). *Administración estratégica* (14 ed.). México: Pearson.

Gestión. (21 de 11 de 2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema.

Gestión. (17 de 09 de 2019). Los cinco factores más importantes para planificar las capacitaciones corporativas.

Ghiglione, A. (2015). *Gestión de RR.HH del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de La Pampa)*. Tesis, Universidad nacional de la Pampa, Argentina.

González, M., Olivares, S., González, N., & Ramos, J. (2014). *Planeación e integración de los Recursos Humanos*. México: Grupo Editorial Patria.

Hernandez, J. (2017). *Desarrollo organizacional*. México: Pearson.

Moreno, N. (2018). *Liderazgo responsable y desarrollo personal del personal subalterno de la Marina de Guerra del Perú, 2017*. Tesis, Universidad César Vallejo, Perú.

Mukherjee, K. (2016). *Organizational change and development*. USA: Pearson.

Prieto, J. (2012). *Gestión estratégica organizacional* (4 ed.). Colombia: ECOE.

- Ramirez, L. (2016). *La gestión de recursos humanos y su relación con el desempeño laboral en la administración central - MINSA, Jesús María, 2016*. Tesis, Universidad César Vallejo, Perú.
- Rothwell, W., Imroz, S., & Bakhshandeh, B. (2021). *Organization development*. USA: Routledge.
- Van Den, E. (2010). *Gestión y gerencia empresariales* (2 ed.). Colombia: ECOE.
- Vega, L., & Nieves, A. (2016). *Procedimiento para la gestión de la supervisión y monitoreo de los recursos humanos*. Cuba: Universidad de Holguín “Oscar Lucero Moya”.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Tesis: Desarrollo organizacional y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur agencia Huancayo - 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema General: ¿Existe alguna relación entre el desarrollo organizacional y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur en la agencia de la ciudad de Huancayo en el año 2021?	Objetivo General: Determinar si existe relación entre el desarrollo organizacional y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur en la agencia de la ciudad de Huancayo en el año 2021	Hipótesis General: Encontramos una relación significativa entre el desarrollo organizacional y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur agencia Huancayo en el año 2021.	Variable 1: Desarrollo organizacional. Variable 2: Asistencia de los recursos humanos.	Método general: Método científico Método específico: Método cuantitativo Tipo: Básico Nivel: Correlacional Diseño: No experimental Transversal Población y Muestra: 54 trabajadores Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Técnica de procesamiento y análisis de datos: Estadística descriptiva y estadística inferencial
Problemas Específicos: 1. ¿Existe alguna relación entre las intervenciones tecno estructurales y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur en la agencia de la ciudad de Huancayo en el año 2021? 2. ¿Existe alguna relación entre las intervenciones en recursos humanos y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur en la agencia de la ciudad de Huancayo en el año 2021? 3. ¿Existe alguna relación entre las intervenciones estratégicas y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur en la agencia de la ciudad de Huancayo en el año 2021?	Objetivos Específicos: 1. Determinar si existe relación entre las intervenciones tecno estructurales y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur en la agencia de la ciudad de Huancayo en el año 2021. 2. Determinar si existe relación entre las intervenciones en recursos humanos y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur en la agencia de la ciudad de Huancayo en el año 2021. 3. Determinar si existe relación entre las intervenciones estratégicas y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur en la agencia de la ciudad de Huancayo en el año 2021.	Hipótesis Específicas: 1. Encontramos una relación significativa entre las intervenciones tecno estructurales y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur agencia Huancayo en el año 2021. 2. Encontramos una relación significativa entre las intervenciones en recursos humanos y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur agencia Huancayo en el año 2021. 3. Encontramos una relación significativa entre las intervenciones estratégicas y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur agencia Huancayo en el año 2021.		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE X	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Desarrollo organizacional: Es la tendencia al mejoramiento de las relaciones interpersonales como medio para impulsar a la empresa. (Guízar, 2013 p. 6)	Intervención tecno estructural: comprende la diferenciación e integración, diseño estructural, organización colateral y diseño del trabajo. (Guízar, 2013 p. 194)	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje del desarrollo de las tareas. • Numero de capacitaciones que recibe cada empleado. 	1-4	Ordinal
	Intervenciones de RR HH: objetivos en niveles que van desde los globales hasta los que competen a cada persona. (Guízar, 2013 p. 230)	<ul style="list-style-type: none"> • Numero de objetivos y las metas cumplidas. • Niveles de estrés laboral en los trabajadores. • Nivel de la cultura organizativa. 	5-10	ordinal
	Intervenciones estratégicas: cambio estratégico significa un importante esfuerzo de integración de las intervenciones estratégicas. (Guízar, 2013 p. 296).	<ul style="list-style-type: none"> • Administración del cambio estratégico. • Diversidad de fuerzas del trabajo. 	11-14	ordinal
VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
RELACIONES LABORALES Las relaciones laborales entre los trabajadores y la empresa han sido tradicionalmente llevados a cabo en dos bloques antagónicos: por un lado se encontraba la empresa y por otro los trabajadores y sus representantes (Dessler y Varela, 2017)	Ética y trato justo: La ética se refiere a los principios de conducta que rigen a un individuo o a un grupo (Dessler y Varela, 2017)	<ul style="list-style-type: none"> • Los trabajadores se comportan de manera ética dentro del trabajo. • La entidad da un trato justo a los trabajadores en cualquier circunstancia. 	1-5	Ordinal
	La negociación colectiva Si el sindicato es reconocido como el representante de los trabajadores de una compañía, cuando se establece un día para reunirse en la mesa de negociaciones. (Dessler y Varela, 2017)	<ul style="list-style-type: none"> • En la institución se tienen salarios Justos • Los horarios de trabajo son los adecuados para los trabajadores • Las condiciones laborales y prestaciones para los miembros de la institución son favorables. 	6-9	Ordinal
	Protección, seguridad, salud Ofrecer un ambiente laboral seguro es importante por varias razones, una de las cuales es el sorprendente número de accidentes relacionados con el trabajo. (Dessler y Varela, 2017)	<ul style="list-style-type: none"> • La institución ofrece un ambiente laboral seguro. • La institución cumple sus responsabilidades y derechos según la ley para la seguridad y la salud ocupacionales de los trabajadores. 	10-14	Ordinal

Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

VARIABLE X	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Desarrollo organizacional	Intervención tecno estructural	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje del desarrollo de las tareas. • Numero de capacitaciones que recibe cada empleado. 	1-4
	Intervenciones de RR HH	<ul style="list-style-type: none"> • Numero de objetivos y las metas cumplidas. • Niveles de estrés laboral en los trabajadores. • Nivel de la cultura organizativa. 	5-10
	Intervenciones estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> • Administración del cambio estratégico. • Diversidad de fuerzas del trabajo. 	11-14

VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
RELACIONES LABORALES	Ética y trato justo:	<ul style="list-style-type: none"> • Los trabajadores se comportan de manera ética dentro del trabajo. • La entidad da un trato justo a los trabajadores en cualquier circunstancia. 	1-5
	La negociación colectiva	<ul style="list-style-type: none"> • En la institución se tienen salarios Justos • Los horarios de trabajo son los adecuados para los trabajadores • Las condiciones laborales y prestaciones para los miembros de la institución son favorables. 	6-9
	Protección, seguridad, salud	<ul style="list-style-type: none"> • La institución ofrece un ambiente laboral seguro. • La institución cumple sus responsabilidades y derechos según la ley para la seguridad y la salud ocupacionales de los trabajadores. 	10-14

Anexo 4: Instrumento de la investigación

Encuesta sobre desarrollo organizacional y asistencia a los recursos humanos

Estimado trabajador le presento a continuación una encuesta para obtener los datos para mi trabajo de investigación por tal motivo se presenta a continuación varias proposiciones, le solicitamos que frente a ella exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con una (X) la cual mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código:

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

DESARROLLO ORGANIZACIONAL						
N°		PUNTAJES				
1. Intervención tecno estructural						
1	Cuando contratan a los conductores los requisitos para que lo contraten son muy exigentes.	1	2	3	4	5
2	Las normas para contratar conductores en la empresa Cruz del Sur son muy exigentes.	1	2	3	4	5
3	La empresa le brinda capacitación para mejorar su trabajo.	1	2	3	4	5
4	Las capacitaciones que recibe se dan con frecuencia.	1	2	3	4	5
2. Intervenciones de RR HH						
5	La empresa tiene bien definidos los objetivos que tiene que alcanzar.	1	2	3	4	5
6	Le comunican los objetivos y metas de la empresa Cruz del Sur de manera clara y objetiva	1	2	3	4	5
7	Miden su nivel de estrés laboral adecuadamente y oportunamente en la empresa Cruz del Sur	1	2	3	4	5
8	La empresa tiene programas para ayudarlo a solucionar problemas personales que se le pudieran presentar.	1	2	3	4	5
9	En la empresa los trabajadores tienen un comportamiento cordial y amable.	1	2	3	4	5
10	La empresa Cruz del Sur promueve experiencias, hábitos, costumbres, creencias, y valores.	1	2	3	4	5
3. Intervenciones estratégicas						
11	Se tiene una administración estratégica adecuada en la organización.	1	2	3	4	5
12	Las estrategias que tiene la organización se las comunican a usted.	1	2	3	4	5
13	Las estrategias de la organización son entendibles y se pueden aplicar fácilmente.	1	2	3	4	5

14	Los procedimientos administrativos que tiene que seguir son adecuados.	1	2	3	4	5
-----------	--	---	---	---	---	---

RELACIÓN CON LOS TRABAJADORES

N°	ITEMS	PUNTAJES				
1. Ética y trato justo						
1	En la institución usted revise un trato justo.	1	2	3	4	5
2	En la institución se trabaja de una manera ética y con valores.	1	2	3	4	5
3	La institución cumple con todos los compromisos laborales de los trabajadores.	1	2	3	4	5
4	Los trabajadores de la institución tienen un adecuado plan de carrera en la institución.	1	2	3	4	5
5	Recibe una remuneración adecuada y de acorde con el trabajo que realiza en la institución.	1	2	3	4	5
2. Negociación colectiva						
6	En la institución hay un sindicato sólido y consolidado.	1	2	3	4	5
7	La institución cumple con los acuerdos que llegan cuando negocia con los trabajadores.	1	2	3	4	5
8	La institución cumple con todas las leyes de protección al trabajador.	1	2	3	4	5
9	La institución negocia con los trabajadores de manera alturada.	1	2	3	4	5
3. Protección, seguridad, salud						
10	Tiene todas las medidas de seguridad para realizar su trabajo.	1	2	3	4	5
11	En su trabajo hay un plan de seguridad adecuado para situaciones de riesgo.	1	2	3	4	5
12	Las instalaciones en donde trabaja cumplen con todos los estándares de seguridad e higiene.	1	2	3	4	5
13	La institución tiene un plan de salud adecuado para el trabajo que realiza.	1	2	3	4	5
14	La institución tiene planes de contingencia en caso de desastres naturales.	1	2	3	4	5

Anexo 5: Valides y confiabilidad

Valides de expertos

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

Nombre de Instrumento de Evaluación: Encuesta sobre desarrollo organizacional y relaciones laborales

Autor del Instrumento:

DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto	Grado Académico	Denominación	Cargo o Institución donde labora
KNUTZEN DIAZ ROBERT MARTIN	BACHILLER	LICENCIADO	UPLA – FILIAL CHANCHAMAYO
Título de la Tesis: Desarrollo organizacional y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur agencia Huancayo - 2021			

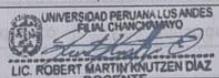
I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 06-20%		Regular 21-40%		Buena 41-60%		Muy Buena 61-80%		Excelente 81-100%	
		0	11	21	31	41	51	61	71	81	91
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado								X		
OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables									X	
ACTUALIDAD	Adecuado a la Autoevaluación									X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica										X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad									X	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la Gestión Administrativa e Institucional										X
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la Autoevaluación										X
COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones							X			
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico										X
CONFIABILIDAD	El instrumento recoge la información necesaria y suficiente										X

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:Excelente.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:93.....

IV. RECOMENDACIONES:

Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del Experto Informante	Teléfono N°
18/12/2022	43671597	 UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES FILIAL CHANCHAMAYO LIC. ROBERT MARTIN KNUTZEN DIAZ DOCENTE	947254871

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

Nombre de Instrumento de Evaluación: Encuesta sobre desarrollo organizacional y relaciones laborales
 Autor del Instrumento:

DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto	Grado Académico	Denominación	Cargo o institución donde labora
SANDOVAL TRIGOS IRIS	MAESTRO	GERENTE GENERAL	UPLA
Título de la Tesis: Desarrollo organizacional y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur agencia Huascoyo - 2021			

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	Deficiente (0-30%)		Regular (31-60%)		Bueno (61-80%)		Muy Bueno (81-90%)		Excelente (91-100%)	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
CLARIDAD	Claro y sencillo sus términos y lenguaje										
ORGANIZABLE	Sus aspectos se encuentran bien definidos								X		
ACTUALIDAD	Actualiza a la actualidad								X		
ORGANIZACIÓN	Existen sus representaciones claras										X
DEFINICIÓN	Comprende los aspectos de cantidad y calidad										X
INTERVENCIBILIDAD	Adaptado para ser aplicado en la Gestión Administrativa y Laboral										X
EXPERIENCIA	Declaro mi experiencia en la aplicación de la metodología										X
CONCORDANCIA	Existe concordancia entre los datos, estadísticas y las referencias										X
METODOLÓGICA	La metodología responde el propósito del instrumento										X
CONTABILIDAD	El instrumento responde la información necesaria y suficiente										X

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: 51

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 93

IV. RECOMENDACIONES:

Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del Experto Informante	Telefono N°
	96887723		961911603

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

Nombre de Instrumento de Evaluación: Encuesta sobre desarrollo organizacional y relaciones laborales

Autor del Instrumento:

DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto	Grado Académico	Denominación	Cargo o Institución donde labora
CAMAYO MEZA MELQUIADES FLAVIO	MAGISTER	GESTIÓN PÚBLICA	UPLA
Título de la Tesis: Desarrollo organizacional y las relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur agencia Huancayo - 2021			

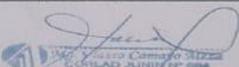
I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%		Regular 21-40%		Buena 41-60%		Muy Buena 61-80%		Excelente 81-100%	
		0	11	21	31	41	51	61	71	81	91
		10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado									X	
OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables									X	
ACTUALIDAD	Adecuado a la Autoevaluación									X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica										X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad							X			
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la Gestión Administrativa e Institucional										X
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teorice-científicos de la Autoevaluación									X	
COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones										X
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico									X	
CONFIABILIDAD	El instrumentó recoge la información necesaria y suficiente									X	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:Aplicable.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:92...(Excelente).....

IV. RECOMENDACIONES:

Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del Experto Informante	Teléfono N°
20/02/2022	19916729		964839565

Variable 1

Confiabilidad	1.47	1.37	1.49	1.44	1.58	1.27	1.71	2.03	2.04	1.53	1.35	1.60	1.49	1.20	104.93
Validez	0.44	0.73	0.62	0.60	0.71	0.56	0.32	0.75	0.65	0.71	0.73	0.50	0.50	0.57	
Alpha de Crombach					0.87										

Variable 2

Confiabilidad	1.09	1.40	1.32	1.79	1.16	1.65	1.44	1.65	1.85	2.20	0.87	1.61	1.76	1.79	102.45
Validez	0.50	0.52	0.65	0.65	0.53	0.57	0.35	0.70	0.75	0.71	0.48	0.67	0.31	0.71	
Alpha de Cronbach					0.85										

Anexo 6: Base de datos

Desarrollo organizacional															TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	3	2	3	3	2	4	3	1	3	3	1	5	4	4	41
2	3	3	2	2	3	4	4	4	2	2	2	3	5	3	42
3	5	3	3	2	4	2	2	2	5	2	2	2	5	4	43
4	3	3	3	5	3	4	3	4	3	2	3	5	5	3	49
5	4	4	5	2	3	5	3	5	4	5	3	5	1	4	53
6	2	4	5	3	5	5	2	5	5	4	4	2	4	3	53
7	2	2	2	1	1	2	5	1	3	1	2	2	1	1	26
8	5	4	1	3	1	4	3	3	5	2	2	2	3	5	43
9	4	4	3	4	5	4	1	5	5	3	3	3	3	5	52
10	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	5	56
11	5	4	5	3	5	5	5	5	2	5	5	4	5	3	61
12	2	3	2	2	2	3	3	2	3	1	1	4	2	2	32
13	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	32
14	2	4	2	4	1	1	3	1	4	1	3	1	3	4	34
15	3	4	2	4	3	3	2	2	5	5	2	3	2	2	42
16	3	5	4	5	2	5	1	4	4	5	2	3	4	4	51
17	3	4	4	3	5	5	1	2	5	3	5	5	2	5	52
18	3	4	5	4	4	3	4	5	5	2	3	5	4	3	54
19	3	5	5	4	4	4	4	4	5	2	5	5	4	4	58
20	1	4	5	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	27
21	4	2	2	2	2	3	2	1	1	2	1	3	4	1	30
22	1	3	3	2	4	2	3	4	3	2	2	2	2	1	34
23	2	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	43
24	5	5	4	5	5	4	1	5	5	3	5	2	5	3	57
25	2	4	2	3	4	4	1	3	4	3	3	3	1	3	40
26	3	2	4	2	2	4	5	3	3	2	5	4	3	2	44
27	1	5	3	4	3	5	3	2	4	5	3	5	3	3	49
28	3	3	5	3	3	3	5	4	2	3	3	5	5	2	49
29	5	5	4	5	5	1	2	5	5	5	5	2	3	4	56
30	1	1	1	2	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	19
31	2	2	3	2	1	3	3	2	1	3	1	1	3	2	29
32	4	2	4	2	2	3	1	3	2	3	2	2	2	4	36
33	3	3	4	3	3	3	1	3	2	2	2	2	5	5	41
34	3	2	3	2	2	3	5	2	4	2	3	3	2	2	38
35	3	4	3	1	3	3	4	4	4	3	2	4	1	3	42
36	5	5	2	1	5	2	3	3	5	4	2	3	3	2	45

37	3	4	5	5	2	3	2	5	5	2	3	5	2	4	50
38	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	17
39	5	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	3	1	3	33
40	3	2	3	3	2	3	2	4	2	2	2	2	3	2	35
41	3	2	5	3	3	3	1	4	1	3	3	3	3	2	39
42	1	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	43
43	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	2	4	4	2	46
44	2	5	5	3	3	2	5	5	5	3	2	5	3	4	52
45	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	4	1	2	22
46	4	3	3	1	2	2	2	1	1	1	3	3	4	2	32
47	3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	43
48	3	5	5	2	5	4	2	3	4	4	3	5	4	3	52
49	1	4	4	1	1	3	2	1	1	1	1	5	2	4	31
50	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	1	3	2	2	37
51	1	4	2	5	1	5	3	5	2	3	2	3	4	3	43
52	2	2	3	3	2	4	2	3	3	2	2	2	2	3	35
53	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	2	3	3	3	38
54	3	1	4	4	3	2	1	3	3	1	3	2	3	2	35

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	TOTAL
1	3	3	2	3	3	3	3	2	5	1	1	4	3	3	39
2	2	2	3	4	3	4	3	5	2	1	5	2	2	3	41
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	5	3	5	43
4	2	3	5	3	2	5	3	4	3	3	3	5	2	2	45
5	2	4	4	4	5	4	1	3	4	3	4	3	4	5	50
6	2	3	5	5	2	3	5	3	4	4	4	3	5	2	50
7	2	1	2	2	3	1	2	2	3	1	1	2	2	3	27
8	4	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3	4	3	39
9	4	2	3	4	3	4	4	3	3	5	3	5	2	4	49
10	2	5	3	4	2	4	5	3	5	5	2	3	5	5	53
11	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	5	5	61
12	3	2	2	3	2	1	3	1	2	2	2	2	4	2	31
13	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	1	2	5	2	32
14	3	2	4	2	2	3	1	2	2	1	2	1	5	1	31
15	2	4	4	2	2	5	2	5	3	4	2	3	1	3	42
16	2	3	5	5	2	2	5	3	5	5	2	3	3	3	48

17	4	4	3	3	3	4	3	5	5	5	2	2	2	4	49
18	5	2	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	5	5	54
19	4	5	5	2	3	5	2	5	5	5	2	3	4	4	54
20	2	3	3	1	3	1	1	2	2	3	2	1	1	3	28
21	2	2	3	2	2	2	3	3	4	1	2	1	1	2	30
22	2	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	35
23	3	5	5	2	3	2	1	3	3	3	2	2	5	3	42
24	5	2	5	5	3	4	3	5	5	5	2	3	5	4	56
25	3	3	3	5	2	2	2	1	2	1	3	4	5	3	39
26	4	5	2	2	3	3	3	2	5	2	2	3	4	5	45
27	3	3	4	1	5	4	3	3	3	3	3	3	5	5	48
28	2	2	3	5	5	5	2	3	4	5	2	3	4	3	48
29	3	5	2	5	3	5	3	5	5	5	2	3	3	5	54
30	2	1	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	3	1	21
31	3	2	2	1	1	4	2	2	1	2	3	1	2	3	29
32	1	2	2	2	4	1	5	2	2	1	2	2	5	4	35
33	4	2	2	3	1	4	3	1	5	5	1	1	2	1	35
34	2	1	2	3	3	4	4	5	1	1	2	3	4	1	36
35	2	4	2	3	2	5	2	2	2	2	3	5	3	1	38
36	1	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	46
37	5	2	5	1	1	4	5	3	3	3	3	4	4	3	46
38	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	18
39	2	3	2	2	1	2	4	2	1	2	2	2	3	2	30
40	1	5	2	4	1	2	3	1	3	1	2	2	5	3	35
41	2	3	3	4	2	3	3	2	3	1	1	4	5	4	40
42	3	3	4	4	3	1	3	3	3	1	3	3	4	4	42
43	3	2	2	4	3	4	5	4	3	1	3	5	4	4	47
44	4	2	5	3	2	3	5	3	4	3	3	3	5	3	48
45	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	4	2	24
46	3	2	3	1	1	3	4	1	1	2	2	2	5	1	31
47	4	4	3	4	3	1	2	2	5	2	2	3	3	4	42
48	4	3	4	3	3	5	2	2	4	3	5	5	3	5	51
49	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	1	2	1	29
50	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	5	1	2	46
51	4	2	4	5	4	2	5	3	5	5	2	3	5	4	53
52	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	4	1	23
53	2	1	2	2	2	3	1	1	2	1	2	1	4	1	25
54	3	4	3	1	1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	34

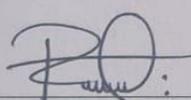
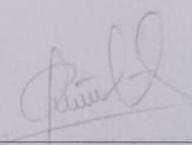
Intervención tecno estructural	Intervenciones de RRHH	Intervenciones estratégicas	Desarrollo organizacional	Ética y trato justo	Negociación colectiva	Proteccion seguridad salud	Relaciones laborales
11	16	14	41	14	13	12	39
10	19	13	42	14	14	13	41
13	17	13	43	15	10	18	43
14	19	16	49	15	15	15	45
15	25	13	53	19	12	19	50
14	26	13	53	17	15	18	50
7	13	6	26	10	8	9	27
13	18	12	43	16	9	14	39
15	23	14	52	16	14	19	49
14	27	15	56	16	17	20	53
17	27	17	61	20	18	23	61
9	14	9	32	12	7	12	31
9	14	9	32	12	8	12	32
12	11	11	34	13	8	10	31
13	20	9	42	14	15	13	42
17	21	13	51	17	15	16	48
14	21	17	52	17	17	15	49
16	23	15	54	19	15	20	54
17	24	17	58	19	17	18	54
11	9	7	27	12	6	10	28
10	11	9	30	11	12	7	30
9	18	7	34	13	10	12	35
13	17	13	43	18	9	15	42
19	23	15	57	20	17	19	56
11	19	10	40	16	7	16	39

11	19	14	44	16	13	16	45
13	22	14	49	16	13	19	48
14	20	15	49	17	14	17	48
19	23	14	56	18	18	18	54
5	9	5	19	6	7	8	21
9	13	7	29	9	9	11	29
12	14	10	36	11	10	14	35
13	14	14	41	12	13	10	35
10	18	10	38	11	14	11	36
11	21	10	42	13	11	14	38
13	22	10	45	16	12	18	46
17	19	14	50	14	15	17	46
5	7	5	17	6	6	6	18
10	14	9	33	10	9	11	30
11	15	9	35	13	9	13	35
13	15	11	39	14	11	15	40
12	18	13	43	17	10	15	42
12	22	12	46	14	16	17	47
15	23	14	52	16	15	17	48
5	9	8	22	9	6	9	24
11	9	12	32	10	9	12	31
13	17	13	43	18	10	14	42
15	22	15	52	17	13	21	51
10	9	12	31	10	10	9	29
11	18	8	37	18	14	14	46
12	19	12	43	19	15	19	53
10	16	9	35	8	6	9	23
11	16	11	38	9	7	9	25
12	13	10	35	12	9	13	34

	Intervención tecno estructural	Intervenciones de RRHH	Intervenciones estratégicas	Desarrollo organizacional	Ética y trato justo	Negociación colectiva	Proteccion seguridad salud	Relaciones laborales
1	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
2	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
3	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Adecuado	Regular
4	Regular	Adecuado	Adecuado	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
5	Regular	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado	Regular
6	Regular	Adecuado	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Adecuado	Regular
7	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado
8	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Inadecuado	Regular	Regular
9	Regular	Adecuado	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Adecuado	Regular
10	Regular	Adecuado	Regular	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado	Adecuado
11	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
12	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Regular	Inadecuado
13	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Regular	Inadecuado
14	Regular	Inadecuado	Regular	Regular	Regular	Inadecuado	Regular	Inadecuado
15	Regular	Adecuado	Inadecuado	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
16	Adecuado	Adecuado	Regular	Regular	Regular	Regular	Adecuado	Regular
17	Regular	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado	Regular	Regular
18	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado
19	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
20	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Regular	Inadecuado
21	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado
22	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
23	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Inadecuado	Regular	Regular
24	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
25	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Regular	Inadecuado	Adecuado	Regular
26	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Regular	Regular	Adecuado	Regular
27	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Regular	Regular	Adecuado	Regular
28	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Regular	Regular	Adecuado	Regular

29	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado	Adecuado
30	Inadecuado							
31	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado
32	Regular	Regular	Regular	Regular	Inadecuado	Regular	Regular	Regular
33	Regular							
34	Regular	Regular	Regular	Regular	Inadecuado	Regular	Regular	Regular
35	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
36	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Regular	Regular	Adecuado	Regular
37	Adecuado	Adecuado	Regular	Regular	Regular	Regular	Adecuado	Regular
38	Inadecuado							
39	Regular	Regular	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado
40	Regular	Regular	Inadecuado	Regular	Regular	Inadecuado	Regular	Regular
41	Regular							
42	Regular							
43	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Regular	Adecuado	Adecuado	Regular
44	Regular	Adecuado	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Adecuado	Regular
45	Inadecuado							
46	Regular	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado
47	Regular							
48	Regular	Adecuado	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Adecuado	Regular
49	Regular	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado
50	Regular	Regular	Inadecuado	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
51	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado
52	Regular	Regular	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado
53	Regular	Regular	Regular	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado
54	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Inadecuado	Regular	Regular

Anexo 7: Consentimiento informado

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN Y/O USO DE DATOS DE ENCUESTAS A LA EMPRESA CRUZ DEL SUR - HUANCAYO.	
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE	
Nombre y apellidos: Raquel Lago Bedoya Versael Díaz Gallardo	
Entidad / Institución: Egresado de la Universidad Peruana los Andes	
INFORMACION SOBRE LA SOLICITUD	
Procedimiento a realizar: Encuesta	
FINALIDAD Y UTILIZACIÓN	
Objetivo de la solicitud: Permiso para realizar encuestas a los trabajadores	
Justificación Permitirá a la institución obtener información sobre las variables	
Utilización La información será estrictamente confidencial y privada.	
El solicitante se compromete a:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar únicamente la recolección de la información autorizada. 2. Una vez realizado el trabajo, se remitirá una copia a la Empresa. 3. Esta autorización solamente aplica para la realización del trabajo referenciado arriba. 4. Mantener la confidencialidad y la seguridad de la información de los participantes, haciendo uso de esta únicamente para lo expuesto en esta solicitud 	
Firma del solicitante:	
 Nombre: Raquel Lago Bedoya DNI: 74557040	 Nombre: Versael Díaz Gallardo DNI: 42544444

Anexo 8: Solicitud y autorización de aplicación del instrumento

RESPUESTA A LA SOLICITUD:

Tras la verificación de lo expuesto en esta solicitud en relación con el uso de la información, el procedimiento propuesto y la pertinencia del mismo, esta solicitud es:

Autorizada: **No autorizada:**

Observaciones: PRAZO - DOS HESES
.....
.....

En constancia de lo anterior firma:

TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.A.C.

Carlos Soriano Orellana
ADMINISTRADOR DE AGENCIAS

Fecha: 02/11/2022
Nombre: CARLOS SORIANO ORELLANA
Cargo: GERENTE.