



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA OCA
CALIDAD MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD DEL PERÚ
S.A.C., LIMA, 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR EL BACHILLER:

GARCIA JIMENEZ, ADONAY ALFREDO

ASESOR:

M(o). DANIEL ALBERTO OSWALDO VALENZUELA NARVÁEZ

Huacho – Perú

2021

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

Dra. Flor Victoria Pichilingue Nuñez
Presidente

Dr. Jesús Jacobo Coronado Espinoza
Secretario

Dr. Elvis Richar Sánchez García
Vocal



M(o) Daniel Alberto Oswaldo Valenzuela Narváez
Asesor

Título:

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA
OCA CALIDAD MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD DEL
PERÚ S.A.C., LIMA, 2020**

DEDICATORIA

A mis padres que siempre he recibido siempre su apoyo y motivación para ser posible esta tesis.

AGRADECIMIENTO

A Dios primeramente por guiarme siempre en el camino de la verdad y lo académico.

A mi asesor, M(o). Daniel Alberto Valenzuela Narváez quien me brindó su apoyo en la enseñanza y experiencia para el desarrollo de la tesis.

A todos los integrantes de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C. que ayudaron en la participación de la tesis.

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE GENERAL	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	01
1.2. Formulación del Problema	03
1.2.1. Problema General	03
1.2.2. Problemas Específicos	03
1.3. Objetivos de la Investigación	04
1.3.1. Objetivo General	04
1.3.2. Objetivos Específicos	04
1.4. Justificación de la investigación	04
1.5. Delimitación del estudio	05
1.6. Viabilidad del estudio	05

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	06
2.1.1. Investigaciones internacionales	06
2.1.2. Investigaciones nacionales	07
2.2. Bases Teóricas	08
2.3. Definiciones de términos básicos	23
2.4. Hipótesis de investigación	25
2.4.1. Hipótesis General	25

2.4.2. Hipótesis Específicas	25
2.5. Operacionalización de las variables	26

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico	27
3.2. Población y muestra	27
3.2.1. Población	27
3.2.2. Muestra	27
3.3. Técnicas de recolección de datos	28
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	28

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados	29
4.2. Contrastación de hipótesis	40

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados	45
------------------------------	----

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones	47
6.2. Recomendaciones	48

REFERENCIAS

7.1. Fuentes bibliográficas	49
7.2. Fuentes electrónicas	50

ANEXO

A. Cuestionario	52
-----------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Género los trabajadores de la empresa	29
Tabla 2.	Nivel de la cultura organizacional según los trabajadores de la empresa	30
Tabla 3.	Nivel de la adaptabilidad según los trabajadores de la empresa	31
Tabla 4.	Nivel del sentido de identidad según los trabajadores de la empresa	32
Tabla 5.	Nivel de la Perspectiva exacta del ambiente según los trabajadores de la empresa	33
Tabla 6.	Nivel de la Integración de los participantes según los trabajadores de la empresa	34
Tabla 7.	Nivel del compromiso organizacional según los trabajadores de la empresa	35
Tabla 8.	Nivel del compromiso afectivo según los trabajadores de la empresa	36
Tabla 9.	Nivel del compromiso normativo según los trabajadores de la empresa	37
Tabla 10.	Nivel del compromiso de continuidad según los trabajadores de la empresa	38
Tabla 11.	Pruebas de normalidad	39
Tabla 12.	Correlación de Rho de Spearman entre la cultura organizacional y compromiso organizacional	40
Tabla 13.	Correlación de Rho de Spearman entre la adaptabilidad y compromiso organizacional	41
Tabla 14.	Correlación de Rho de Spearman entre el sentido de identidad y compromiso organizacional	42
Tabla 15.	Correlación de Rho de Spearman entre la perspectiva exacta y compromiso organizacional	43
Tabla 16.	Correlación de Rho de Spearman entre la integración de los participantes y compromiso organizacional	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Género de los trabajadores de la empresa	29
Figura 2.	Cultura organizacional según los trabajadores de la empresa	30
Figura 3.	Adaptabilidad según los trabajadores de la empresa	31
Figura 4.	Sentido de identidad según los trabajadores de la empresa	32
Figura 5.	Perspectiva exacta del ambiente según los trabajadores de la empresa	33
Figura 6.	Integración de los participantes según los trabajadores de la empresa	34
Figura 7.	Compromiso organizacional según los trabajadores de la empresa	35
Figura 8.	Compromiso afectivo según los trabajadores de la empresa	36
Figura 9.	Compromiso normativo según los trabajadores de la empresa	37
Figura 10.	Compromiso de continuidad según los trabajadores de la empresa	38

RESUMEN

Objetivo: Establecer de que manera la cultura organizacional influye en el compromiso organizacional de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima, 2020. Métodos: La presente investigación es de tipo aplicada, nivel es explicativo, diseño no experimental, enfoque cuantitativo. La población es de 120 trabajadores. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,962). Resultados: Respecto a la Cultura organizacional, el 19,6% de los trabajadores consideran la cultura organizacional de la empresa es débil y el 80,4% manifestó que la empresa presenta una cultura organizacional fuerte. Así mismo, respecto a la Compromiso organizacional, el 35,9% de los trabajadores encuestados perciben un nivel alto en el compromiso organizacional de la empresa, el 53,3% un nivel medio y el 10,9% un nivel bajo. Conclusión: La cultura organizacional influye significativamente en el compromiso organizacional de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima, 2020.

Palabras clave: Adaptabilidad, sentido de identidad, integración de los participantes.

ABSTRACT

Objective: To establish how the organizational culture influences the organizational commitment of the company OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú SAC, Lima, 2020. Methods: This research is applied, level is explanatory, non-experimental design, focus quantitative. The population is 120 workers. The reliability of the instrument was performed using Cronbach's alpha coefficient (0.962). Results: Regarding the organizational culture, 19.6% of the workers consider the organizational culture of the company is weak and 80.4% stated that the company has a strong organizational culture. Likewise, regarding Organizational Commitment, 35.9% of the workers surveyed perceive a high level in the company's organizational commitment, 53.3% a medium level and 10.9% a low level. Conclusion: The organizational culture significantly influences the organizational commitment of the company OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima, 2020.

Keywords: Adaptability, sense of identity, integration of the participants.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, los temas relacionados a las empresas u organizaciones han cobrado cada vez más importancia, ya que tienen un impacto directo en el recurso humano, una de esas variables es la cultura organizacional, pues interviene en el compromiso de los trabajadores y por ende tendrán los mejores resultados. Esta variable es conocida como elemento fundamental de una organización, en ella es posible encontrar los valores, creencias y suposiciones de cada integrante. Por ello, las empresas aspiran a tener trabajadores que se logren identificar con sus metas y trabajan vehemente en su logro ya que los trabajadores que laboran con una alta identificación y compromiso mejorarán sus productividad y desempeño.

En el entorno actual un gran número de organizaciones muestran ciertos problemas en relación a su dinámica laboral, hallándose un nivel bajo de cultura organizacional y compromiso organizacional. El motivo de despido de puestos de trabajo es la razón de un negativo compromiso, es ocasionado a una negativa en la percepción sobre su dinámica.

Alrededor del mundo se vienen dando estrategias con el fin de que la empresa logre que sus trabajadores se sientan comprometidos, esto se da porque se conocer que es un papel fundamental en el desempeño de los individuos.

Es por ello que tiene como objetivo general establecer de que manera la cultura organizacional influye en el compromiso organizacional de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima, 2020.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C. es una filial de OCA Global en Perú. Es una empresa dedicada a las actividades de inspección, verificación, control de calidad y ensayos de mayor crecimiento orgánico en el mundo. La empresa OCA Global Perú cuenta con cinco oficinas en el país una de ellas se encuentra ubicada en la ciudad de Lima.

En la actualidad, los temas relacionados a la organización están cobrando mayor realce en el mundo, esto a causa de su relación directa con el recurso humano, la cultura organizacional es uno de esos temas, incide de manera directa en los resultados organizacionales, en términos de rendimiento y rentabilidad. La cultura organizacional es el valor fundamental que aprecia el trabajador en su motivación, satisfacción y productividad en la empresa. En otras palabras, la cultura organizacional es la columna vertebral de la organización, ya que en ella se forman los valores, creencias y suposiciones de cada integrante, guiando su conducta y haciendo posible el trabajo colectivo.

Diversos estudios afirman que la cultura organizacional ejerce un efecto en ciertas variables emocionales como el compromiso organizacional. Esto debido a que un despido o abandono en el puesto laboral es ocasionado por la falta de compromiso entre la empresa y el trabajador. Si, por el contrario, el trabajador se le brinda un ambiente laboral armónico, este factor generará una respuesta estimulante en sus actividades, mostrando un alto compromiso hacia la empresa.

Es así que, la promoción de una cultura positiva influye en el compromiso organizacional. Por otro lado, el éxito de una empresa depende en su mayoría del

compromiso que tienen sus trabajadores con la misma. El compromiso, es un elemento esencial porque es la interacción recíproca emocional entre la empresa y sus trabajadores, lo cual establece la decisión de continuar o no en una empresa. Por ende, es necesario comprender que el compromiso genera un ambiente laboral positivo, que sus miembros realicen comentarios positivos y sienten orgullosos de formar parte de ella. De igual manera, será más fácil retener al talento y se podrá generar un mejor desarrollo en el interior de la empresa.

En la OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C. se ha hecho evidente que carece de compromiso por parte de su personal esto debido a una serie de factores, factores que involucran el compromiso afectivo como el bajo grado de identificación que tienen sus trabajadores hacia la organización; los trabajadores no comparten los valores que la empresa intenta transmitir; factores que involucran el compromiso normativo como la existencia de presiones normativas, lo que ocasiona que los trabajadores no se sientan cómodos con ello; y factores que involucran el compromiso de continuidad como la insatisfacción que sienten algunos trabajadores respecto a la retribución salarial que perciben en función al trabajo que realizan; o los beneficios sociales que perciben.

Con respecto a la cultura organizacional en la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C. también se ha podido detectar diversos problemas, problemas que afectan la adaptabilidad como la dificultad que demuestra tener la empresa para la resolución de problemas que se presentan en la organización, o la poca flexibilidad que la empresa otorga a los trabajadores; existen otros problemas que afectan en el sentido de identidad de los trabajadores, como objetivos pocos realistas a los ojos de los trabajadores lo que hacen que no se esmeren en alcanzarlos; existen otros problemas que afectan la perspectiva exacta del ambiente, como la falta de comprensión por parte de algunos trabajadores hacia algunos inconvenientes que presenta la organización; por último, se observó algunos problemas que afectan la integración de los participantes, como la falta de habilidad de demuestran algunos trabajadores para poder trabajar en equipo con otras personas.

Si la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C. continúa presentado los problemas antes expuestos impactará sobre el desempeño individual del personal generando altos niveles de rotación, por ende, un efecto negativo en desenvolvimiento organizacional, reduciendo la efectividad de la empresa.

Por tal motivo, la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C. tenga presente implementar programas que busquen fortalecer los niveles de compromiso organizacional y, por ende, mejorar la percepción que tiene el personal en relación a la cultura organizacional.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera la cultura organizacional influye en el compromiso organizacional de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima, 2020?

1.2.2. Problemas Específicos

- a. ¿De qué manera la adaptabilidad influye en el compromiso organizacional de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima, 2020?
- b. ¿De qué manera el sentido de identidad influye en el compromiso organizacional de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima, 2020?
- c. ¿De qué manera la perspectiva exacta del ambiente influye en el compromiso organizacional de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima, 2020?
- d. ¿De qué manera la integración de los participantes influye en el compromiso organizacional de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima, 2020?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Establecer de que manera la cultura organizacional influye en el compromiso organizacional de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima, 2020.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Establecer de que manera la adaptabilidad influye en el compromiso organizacional de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima, 2020.
- b. Establecer de que manera el sentido de identidad influye en el compromiso organizacional de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima, 2020.
- c. Establecer de que manera la perspectiva exacta del ambiente influye en el compromiso organizacional de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima, 2020.
- d. Establecer de que manera la integración de los participantes influye en el compromiso organizacional de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima, 2020.

1.4. Justificación de la investigación

Justificación práctica: La investigación busca proponer recomendaciones para dar solución a los problemas que se han caracterizado en la situación problemática, problemas tales como la falta de comunicación, falta de trabajo en equipo, falta de confianza entre otros problemas

Justificación teórica: En tanto se contribuya con entregar a la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C. las herramientas estratégicas necesarias para mejorar la cultura organizacional, con el fin de mejorar el compromiso del personal y de esta forma generar una mayor desempeño y rentabilidad.

1.5. Delimitación del estudio

- Delimitación geográfica: empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., departamento de Lima.
- Delimitación temporal: agosto del año 2020 a junio del año 2021.
- Delimitación social: trabajadores de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C.
- Delimitación semántica: Cultura organizacional y Compromiso organizacional.

La cultura organizacional es "un estilo de vida, esquema de convicciones, expectativas y actitudes, el modo de interrelacionarse, característicos en una organización en particular " (Chiavenato, 2011).

“El compromiso organizacional se define como la lealtad de una persona hacia la empresa misma” (Schermerhorn, 2010).

1.6. Viabilidad del estudio

“La investigación es viable ya que se cuenta con los recursos financieros, humanos y materiales, que garantizan la viabilidad de la presente investigación. Además, se cuenta con disponibilidad de tiempo y acceso a la empresa” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales

Manrique (2019), “Incidencia de la cultura organizacional en el cumplimiento de la misión de la empresa Play Zone”, aprobada por la Universidad Externado de Colombia. Colombia. El objetivo fue “establecer la incidencia de la cultura organizacional en el cumplimiento de la misión de los colaboradores del área”. Investigación de tipo descriptiva - explicativa y de diseño no experimental. Utilizó la encuesta. Concluyó que, “analizando los factores que pueden llegar a incidir en el cumplimiento de la misión, permitió identificar un modelo cultural que trascendiera e impactara en el enfoque estratégico de la organización y de esta forma crear una propuesta para su ajuste” (p.62).

Puentes (2018), “Relación entre cultura organizacional y efectividad de la gestión de los proyectos en tres Pymes de Bogotá del sector confección corporativa”, aprobada por la Universidad Externado de Colombia. Colombia. Su objetivo fue “establecer la relación entre la cultura organizacional en el ámbito de los proyectos y la efectividad de la gestión de sus proyectos”. Investigación de tipo descriptivo. La población fue de 13 trabajadores. Utilizó la encuesta. Concluyó que “las tres empresas encuestadas la categoría cultural relacionada con la adopción de prácticas de gestión de proyectos fue la que tuvo menor valoración” (p.111). Por tanto, este constituye un factor de mejora que puede ser abordado a través de “la promulgación de la terminología, el reforzamiento de mejores prácticas en la gestión de los proyectos y la

definición de políticas que direccionen la manera como los proyectos deben ser administrados en cada una de las compañías” (p.111).

Tello (2018), “Relación del compromiso organizacional con la satisfacción laboral en el sector calzado de la Provincia de Tungurahua”, aprobada por Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Su objetivo fue “diseñar un programa integral de compromiso organizacional que contribuya a mejorar el compromiso de los empleados de la empresa”. Es una investigación de tipo descriptivo. La población fue 63 trabajadores. Utilizó la encuesta. Concluyó que “no existe relación entre el compromiso y la satisfacción” (p.152).

2.1.2. Investigaciones nacionales

Vergara (2018), “Compromiso organizacional del personal en la Empresa Nacional de la Coca Enaco - sucursal Quillabamba - La Convención - Cusco- 2018”, aprobada por la Universidad Andina del Cusco. Perú. Su objetivo fue describir cómo es el compromiso organizacional de los trabajadores. Investigación de tipo básico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance descriptivo. La población de 45 colaboradores. Utilizó la encuesta. Concluyó que “los colaboradores están regularmente comprometidos en cuanto a los indicadores emociones, lealtad, orgullo y satisfacción laboral, esto evidencia según los resultados que los colaboradores no se encuentran comprometidos” (p. 55).

Romero (2017), “Cultura organizacional y compromiso organizacional en operarios de una empresa avícola en Huarmey, 2017”, aprobada por la Universidad César Vallejo. Perú. Su objetivo fue identificar la relación existente entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional. Investigación de tipo descriptivo – correlacional, no experimental. La población fue 160 operarios. Utilizó la evaluación psicométrica. Concluyó que “existe relación directa, alta y muy significativa entre las variables cultura organizacional y compromiso organizacional, es decir, a mayor cultura organizacional, mayor compromiso organizacional en operarios de una empresa avícola en Huarmey” (p.99).

2.2. Bases teóricas

Variable independiente: Cultura organizacional

A. *Definiciones de exportación*

Chiavenato (2011) señala que se traduce en un estilo de vida, esquema de convicciones, expectativas y actitudes, el modo de interrelacionarse, característicos en una organización en particular.

Griffin (2011) establece que la cultura organizacional es una familia de actitudes, convicciones, comportamientos, hábitos y acciones que ayudan a los integrantes de la entidad a comprender que lo representa, la manera de realizar las actividades y lo que tiene en cuenta como lo más relevante.

Bateman y Snell (2009) manifiestan que es un grupo de nociones, relevantes sobre la entidad y sus objetivos, como también las praxis que los integrantes de ésta distribuyen.

B. *Dimensiones*

Neyra (2017) citando a Chiavenato menciona las dimensiones de cultura organizacional:

a. Adaptabilidad

Es aquella destreza que sirve para dar solución a dificultades, proponer de manera adaptable las tácticas variables del entorno, para crearse a los hechos y circunstancias, es necesario que la organización sea flexible para que contribuya a adaptarse a acciones nuevas, estando activos e impregnable a ideas novedosas interno o externa de la organización.

b. Sentido de identidad

El saber y entendimiento del hoy y el pretérito de la organización y, a su vez, el entendimiento y distribuir los blancos para todos los miembros, lo cual desecha la opción de suspensión del personal.

c. Perspectiva exacta del ambiente

La percepción objetiva y la habilidad para indagar, identificar y entender el entorno.

d. Integración de los participantes

De este modo la organización tenga conducta orgánica e integradora en su totalidad.

C. La influencia del líder en la cultura de la organización

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) mencionan que los superiores y particularmente los de mayor nivel jerárquico son los que general el ambiente laboral en la entidad: sus principios impactan en la gerencia de la entidad.

Aun empleando el vocablo valor de forma diferente, este puede conceptualizarse como la creencia frecuentemente observada en lo que es correcto o no, y dirige las conductas y decisiones de los trabajadores a lograr los fines de la entidad.

Los valores pueden tomarse como versiones ideológicas que influyen en consideraciones diarias.

En diversas entidades de excelencia los superiores de las mismas, dirigidos por sus valores, desenvolvimiento en el ejercicio de sus tareas, fijan los parámetros de desempeño, incentivan a sus trabajadores, vuelven particular a la entidad y son un ideal para el ambiente de afuera.

La cultura de la organización generada por superiores de la misma entidad puede dirigir a que las tareas de gerencia se lleven a cabo de manera diferente.

Sabemos que es el director Ejecutivo el que tiene que fijar la dirección, ciertos estudiosos afirman que la variación tiene que darse en la base de la entidad.

En ciertas entidades los trabajadores se ordenan en grupos con libertades, ya que pueden fijar sus programas, decidir en adversidades o intervenir en la clasificación de colegas.

Un indicador de esta cultura es que los a los superiores se les conoce como facilitadores y se les denomina así.

Variar una cultura requiere de muchos periodos y en ciertas circunstancias se pueden dar de 5 a 10 años, implica variar los valores, creencias y conductas, se necesitará también y esencialmente entender la cultura antigua y después determinar la subcultura en la entidad y premiar a los que se desarrollan en esta nueva cultura.

Es necesario señalar que los premios no requieren ser monetarias, podría darse una placa que indique el óptimo desenvolvimiento de los integrantes del grupo, que se comunicara de manera frontal al superior.

Es menester que los superiores ejecutivos muestren y representen la cultura que desean implementar.

Manejar una perspectiva amplia del fin común conlleva al compromiso, en mayor grado si los individuos intervienen en el procedimiento resolutivo y emplean la dirección propia y el control de sí mismos, si influyen en sus propósitos, aun cuando los valores empleados tengan que fortalecerse a través de incentivos.

D. Como transformar la cultura organizacional

Griffin, Philips y Gully (2017) mencionan que, a estas alturas, una gran medida de la evaluación considera que la cultura organizacional perfecciona su desempeño. Cuando eso sucede, el conocimiento y la utilización de los valores de cultura de una empresa para relacionar a los colaboradores y a la gerencia reciente es fundamental, debido a que esta clase de actividades colabora en el logro de su éxito. No obstante, la totalidad de organizaciones existentes no cuentan con valores que perfeccionan su desempeño, sino más bien estos se desgastan. ¿Cómo debe actuar un director que labora en una organización cuyos valores reducen el desempeño?

La contestación objetiva a este cuestionamiento es que la alta gerencia de la organización debe intentar la transformación de la cultura que esta posee. No obstante, la antes mencionada es una actividad de dificultad. La cultura de las

organizaciones se opone al cambio debido a que influye de gran manera en la conducta que se supone, personifica los valores básicos de la empresa y se relaciona de manera más efectiva mediante relatos u otras representaciones. Cuando la gerencia tiene una intención de cambiar la cultura organizacional, usualmente realiza cambios acerca de las suposiciones que poseen los individuos con respecto a lo que significa una conducta correcta en la empresa.

Las variaciones de una empresa conservadora hacia una fundamentada en grupos es una ejemplificación de cambio de una cultura de organización.

Aún con las situaciones difíciles presentadas, ciertas empresas han realizado un cambio en sus culturas desde reducidas a perfeccionadas con relación al desempeño.

a. Administración de símbolos:

Los estudios implican que la cultura organizacional se comprende y se transmite mediante relatos y otros recursos representativos.

Si ello resulta conveniente, la gerencia que muestra interés en el cambio de cultura organizacional debe intentar una sustitución de los relatos y leyendas para favorecer los recientes valores de cultura. Pueden realizarlo a través de la instauración de sucesos que den pie a otros relatos.

Imagine que una empresa demuestra de manera invariable el valor de que los comentarios de los trabajadores no son valiosos. Cuando la gerencia se reúne, los comentarios y pensamientos acerca de los individuos de un grado menor, suelen ser desestimadas debido a que se les considera como sin sentido y de poca importancia.

Los relatos que respaldan este valor de cultura mencionan a directivos que tuvieron intención de realizar aportes constructivos y como efecto obtuvieron confrontaciones directas de sus jefes.

Un trabajador de la alta gerencia con interés en la instauración de un nuevo relato que manifiesta a los miembros gerenciales de un grado menor que sus opiniones son considerables, podría solicitarle a un colaborador que se disponga para ejercer la dirección de un conflicto en una reunión y asuma la función de líder cuando sea oportuno.

El logro de las expectativas en cuanto al colaborador en dicha reunión se tornará en un reciente relato que puede sustituir a las que proponen ideas acerca de que los pensamientos de la gerencia en un menor grado no son válidos.

b. Complicación del cambio:

Modificar la cultura de una organización es un procedimiento extenso y dificultoso. Una de las principales complicaciones es que los demás gerentes no interesan cuanta dedicación le pongan al instaurar un nuevo valor cultural puede tornarse incongruente en los antiguos estándares de conducta.

Esto ocurre, por ejemplo, cuando un directivo empeñado a la implementación del valor de la sustancialidad de las opiniones de los trabajos de grados menores agrede de manera vehemente las opiniones de un trabajador.

Este fallo ocasiona un gran relato que está vinculado a los anteriores valores y convicciones luego de una situación de esta particularidad los gerentes de menor grado jerárquico pueden considerar que, aún si el jefe muestra deseo de conocer acerca de las opiniones y comentarios de los trabajadores; en realidad nada podría alejarse más a la verdad.

No interesa lo que mencione el directivo, lo fundamental es la conducta posterior debido a que parte de su confianza ha sido perdida mediante dicho comportamiento, lo que imposibilita el cambio de cultura.

c. Consistencia del cambio:

El procedimiento para el cambio de cultura en organizaciones inicia con la identificación de los requerimientos de este y atravesar una fase transitoria en la que se lleven a cabo esfuerzos para admitir nuevos valores y convicciones. En un lapso de tiempo largo, una organización que realiza dicho cambio de manera exitosa, su cultura notará que dichos valores y convicciones son tan consistentes y ejercen tal influencia como los anteriores.

Los métodos de valores deben asegurarse propiamente. Luego de permanecer en su posición, realizar un cambio consta de un gran esfuerzo.

Es por ello que, si una organización puede variar de una cultura reductora del desempeño a una que perfeccione los valores recientes, suelen mantenerse por un tiempo bastante extenso.

E. Creación de una cultura organizacional positiva

Robbins y Judge (2013) mencionan en un primer momento, la concepción de una cultura optimista se halla como algo crédula o como una intriga. No obstante, las señales que se han encontrado están convergiendo la praxis de la gestión y los estudios acerca de cultura organizacional.

Esta cultura resalta en el progreso de las fortalezas del personal, tiene compensaciones en lugar de sancionar, y enfatiza el desarrollo personal. Tengamos en cuenta estas áreas:

Crecimiento de las fortalezas del personal

No obstante, la cultura organizacional no omite deficiencias, resalta en reflejar al personal la forma de sacar provecho de sus fortalezas. Como mencionó Peter Drucker, el maestro de la administración: “gran parte de las personas no saben las fortalezas que poseen. En los casos donde se le interroga sobre aquello, observan o replican en palabras equívocas.

Recompensar más que castigar

No obstante, en buena parte de las entidades se centran en dar compensaciones extrínsecas como la remuneración y promociones, por lo general no toman en cuenta el dominio de las compensaciones mínimas, como reconocimiento. En una parte, concebir una cultura organizacional positiva abarca “atrapar a los trabajadores haciendo algo bueno”. La mayoría de los gerentes esquivan los reconocimientos puesto que tienen temor que el personal minimice su rendimiento o puesto que no reconocen los reconocimientos. Generalmente, los subordinados no solicitan reconocimientos y los gerentes menudos no se dan cuenta de los costes por no utilizarlos.

Énfasis en la vitalidad y el crecimiento

No hay entidad que logre lo mejor de su personal que se tenga en cuenta a sí mismo como una sencilla actividad. Una cultura positiva identifica la distinción entre una labor y una carrera, y no solamente identifica el modo en que el trabajador mejora la eficiencia de la entidad, además la organización es posible que haga que el trabajador alcance una elevada eficiencia, en los dos

aspectos esenciales de la vida. No obstante, en determinados tipos de sectores se necesite una mayor creatividad con el estimular el desarrollo del personal.

Límites de una cultura positiva

Esta clase de cultura que han optado las organizaciones es una concepción novedosa para tener un conocimiento certero de la forma cómo funciona.

Existen cultura que no valoran una buena actitud como en los Estados Unidos, inclusive en el interior de su cultura de seguro hay restricciones en donde es necesario llegar con el objetivo de conservar una cultura positiva.

F. Características de la cultura organizacional

Chiavenato (2011) menciona que la cultura organizacional muestra el modo que toda entidad conoce como emplear el contexto. Es una combinación de suspicacia, convicciones, conductas, cronología, fabulas, alegoría y otros ideales que, unidos, son representado a la forma esencial de laborar y dar funcionamiento de una empresa. La cultura de una organización tiene seis cualidades relevantes:

- Reglamentación en las conductas vistas; la interrelación entre los miembros se describe con un habla compartida, vocabularios mismos y liturgias vinculadas con los comportamientos y desigualdades.
- Reglas: modelos de conducta que abarcan manuales acerca del modo de hacer la actividad.
- Valores influyentes: son aquellas que la empresa protege en primer lugar y que desea que los miembros tengan en común, como una baja rotación.
- Ideología: son normas que enriquecen las convicciones acerca de la forma de tratar al empleado y al usuario.
- Normas: direcciones determinados y vinculados con la conducta en el interior de la entidad. Los integrantes nuevos tienen que aprender dichas normas para que el equipo lo apruebe.

- Clima laboral: afecto transmitido por el contexto laboral, la manera que interactuar de los integrantes, la forma de tratar a los individuos entre estos, el vínculo con los usuarios.

Cada cualidad representa con diferentes niveles y enfrentamiento. Con el fin de entender de manera óptima las cualidades culturales de cada entidad, se puede enfatizar de dos tipos extremos; estilo típico y autocrático y el estilo intervencionista y democrático, lo que caracteriza físicamente en las empresas, abarca rasgos tangibles y particulares como muebles y cosas que son fáciles de cambiar. Conforme se adentra a los otros niveles, se complica el cambio. En el estrato más hondo, en las hipótesis esenciales, el cambio cultural es muy complicado, dificultoso y tardado.

Variable dependiente: Compromiso organizacional

A. Definiciones

Griffin (2011) señala que el compromiso organizacional son las actitudes que reflejan la identidad y la inclinación de la persona con la empresa.

Griffin y Moorhead (2010) el compromiso organizacional es la filiación de un individuo con una empresa y su apogeo a ella.

Schermerhorn (2010) menciona que el compromiso organizacional se define como la lealtad de una persona hacia la empresa misma.

B. Dimensiones

Uribe (2015) señala en su estudio que las dimensiones del compromiso organizacional son las siguientes:

a. Compromiso afectivo

Orientación y vinculo afectivos, como también en el nivel de reconocimiento del personal a su organización, metas, blancos y virtudes.

b. Sentido de identidad

Es aquel compromiso en el cual el personal debe tener en cuenta como correcto conforme a su moral para seguir sus actividades en una cierta

organización procede de tensiones normativas propias para cooperar con lograr con los objetivos de la empresa.

c. Compromiso de continuidad

Es aquel que tienen los trabajadores para seguir perteneciendo a la empresa como fruto del reconocimiento a un individuo de los costes vinculados que se producirían – desperdiciar si se culmina el vínculo laboral.

C. El liderazgo en el compromiso organizacional

Griffin y Van Fleet (2016) señalan que la forma como se involucre a los trabajadores el lograr los fines de la empresa está relacionado mayormente con ser un líder. Los estilos de liderazgo son:

a. Liderazgo Carismático

La definición liderazgo carismático, al igual que en las doctrinas de las características, implica que el carisma es un carácter personal del líder. Carisma es un tipo de afinidad para con los demás que infunde apoyo y aprobación. Si el resto sucede la misma forma, siendo así, una persona que cuenta con carisma tiene probabilidades de poder influenciar al resto que quien no lo tiene. A modo de ilustración tenemos que un supervisor muy carismático suele ser más efectivo al influenciar el comportamiento del personal que la persona no tiene carisma. De esta forma se vuelve entonces un elemento esencial de esta perspectiva.

“La mayoría de los expertos reconocen tres elementos de liderazgo carismático en las organizaciones. Primero, el líder debe ser capaz de mirar a largo plazo, fijar lo lejos que quiere llegar y modelar conductas congruentes con esto” (p.67) ... Luego, “el que tiene carisma debe energizar a otros mediante una demostración de entusiasmo personal, seguridad en sí mismo y patrones de éxito. Para finalizar, esta clase de líder habilita a otros apoyándolos, empatizando con ellos y expresándoles confianza” (p.67).

b. Liderazgo transformacional

Es el liderazgo que posee diversas nominaciones como: liderazgo inspiracional, el representativo y el transformacional. Nos referimos a él con la denominación liderazgo transformacional que va más lejos de las típicas

expectaciones a manifestar una idea de misión, fomentar vivencia de saber ya que hacer muchos tenga perspectivas novedosas. A razón de la agilización del cambio y medios cambiantes, a personas con este tipo de liderazgo se tienen en cuenta como factores esenciales en el éxito de una organización.

“Un popular artículo periodístico de amplia circulación identifico una vez siete claves del liderazgo de éxito” (p.68): tenerles fe a los trabajadores, trazar una visión, confiar en los subordinados, desarrollar una visión, conservarse calmados, incentivar el riesgo, alentar el riesgo, volverse expertos, alentar el desacuerdo y reducir las acciones. Aun cuando la lista fue el producto de un análisis simple de las fuentes sobre el liderazgo, es congruente con los indicios del transformacional. De igual modo son los recientes ejemplos dados como liderazgo efectivo.

c. Liderazgo ético

La mayor parte de las personas tienen suposiciones de hace un buen tiempo que los gerentes de un elevado nivel son individuos éticos. Aunque a expensas de controversias empresariales actuales se ha puesto en confianza de estos. Tal vez hoy se resalta más el comportamiento ético se tenían en cuenta un requisito previo para un liderazgo eficaz. Específicamente, se exige a los directivos que están en la cúspide, conservar dicha clave de tendencias en su comportamiento, mostrar una conducta ética y comprometer a los demás en la misma norma.

La sociedad escudriña con mayor incidencia a los líderes que están en la cúspide, y los encargados de contratar a diferentes ejecutivos para una entidad examinan más de cerca, en perspectiva, los antecedentes de estos últimos. Las presiones nacidas por patrones de gobierno empresarial de ascendente firmeza lograran posiblemente aumentar en mayor medida el compromiso de recopilar personas con elevadas normas éticas, y de volverlos más cuidadosos que sus anteriores acciones ya sea por sus acciones como de lo que surja de estas.

d. Liderazgo intelectual

Otra perspectiva nueva del liderazgo se basado en temas eruditos. En este escenario, la cultura se emplea como suerte de definición vasto que comprende desigualdades extranjeras como a la variedad dentro de una. Como en el caso, si una organización nipona manda a un directivo a presidir las funciones de la

empresa en Norte América, donde debe estar acorde a las diferencias que fluctúan entre ambas naciones y modificar por tanto su tipo de liderazgo. La cultura nipona a menudo se caracteriza por trabajo en grupo a diferencia de la norteamericana que se centra en el individualismo. El gerente nipón, siendo así, encontrara esencial identificar la relevancia de las cooperaciones y estímulos personales, del mismo modo que las desigualdades en funciones personales y grupales, que existen en empresas niponas y norteamericanas.

D. La participación en el trabajo y compromiso organizacional

Robbins y Coulter (2010) manifiestan que la participación en el trabajo es cuando el trabajador se reconoce con su empleo, colabora prontamente cuando se le requiere y su desempeño laboral lo vuelve valioso para la empresa. Los trabajadores con un elevado rango de participación en el trabajo se identifican y encargan de las tareas asertivamente. Hallazgos indican que los elevados rangos de participación laboral se vinculan a la carencia de faltas al centro laboral, menor índice de renuncias, y un aumento en el compromiso de los trabajadores con su empleo.

Es el rango en que un trabajador se unifica con su empresa en específico y sus fines y metas, con el propósito de seguir perteneciendo a la empresa. Por otro lado, la participación implica cuanto se identifica con la empresa que lo contrato. Los estudios demuestran que el compromiso organizacional ayuda a la vez a minimizar el rango de faltas y la rotación de los trabajadores, y es, en realidad, un óptimo medidor de la rotación que la satisfacción laboral. ¿A qué se debe? Es factible porque el resultado es universal y perdurable frente a la empresa que la satisfacción de cierto empleo en especial. Sin embargo, el compromiso organizacional es un comportamiento frente al empleo menos relevante de lo que antes era. Usualmente, los trabajadores que laboran en una misma entidad el mayor tiempo posible del desarrollo de su ejercicio profesional logran una gran modificación si se habla de la relación empleador – empleado. Aun cuando el compromiso de un trabajador para con la organización no sea tan relevante como lo era antes, los estudios acerca del apoyo organizacional apreciado, la idea de que son valiosos para la entidad en la que laboran y que esta está pendiente de

su felicidad, muestra que el compromiso de la organización para con su trabajador suele ser bueno. Los rangos elevados de apoyo de organizacional apreciado conducen a una elevación en la satisfacción laboral y a una menor rotación.

E. Aspectos que aumenten la probabilidad que los individuos se comprometan con sus labores

Robbins y Judge (2017) manifiestan que un asunto fundamental es en qué grado el trabajador cree que es lo adecuado al intervenir con el trabajo, lo cual se encuentra delimitado en parte debido a las particularidades del cargo y por la vía a los medios necesarios para llevar a cabo las labores de manera correcta.

Otro asunto es la coherencia existente entre las virtudes del individuo y la propia organización. Los comportamientos sobre liderazgo que entusiasman a los empleados a contar con un mayor propósito de cometido también acrecientan el compromiso de los trabajadores.

Una de las reprobaciones hacia el compromiso es que la conducta es algo repetida ante los comportamientos de trabajo como el estrés o la satisfacción. No obstante, las interrogantes acerca del compromiso usualmente evalúan la motivación y la dedicación en alguna actividad, algo que retrasa de manera considerable las interrogantes acerca de la satisfacción laboral.

Es posible que también el grado de compromiso presagie mejores efectos laborales significativos que las conductas habituales hacia el trabajo.

F. Estima y estado de ánimo en las organizaciones

Griffin (2011) menciona que las investigaciones actuales han iniciado tomado interés nuevo en el elemento afectivo de las conductas. Los gerentes algunas veces han creído que el afecto y las emociones transformaban entre los individuos en 24 horas, actualmente los especialistas muestran elementos condicionantes de ánimo constante y predecible.

En el caso, ciertos individuos son propensos a poseen un nivel elevado de afecto bueno. Ello simboliza lo referente a un estado alegres y positivo, poseen

una visión total de confort y a menudo observa las situaciones con optimización, por tal motivo parecen tener buena actitud.

Asimismo, actualmente se ha presentado es posible que la emotividad optima tenga un papel importante en términos de emprendimiento. Otros seres humanos, que poseen una mala emotividad, tienen un escenario muy diferente. Habitualmente se siente agobiados y negativos y por lo general observan las situaciones de mala manera, parece que su sentido de humor se ve opacado.

Ciertamente, como se mencionó, es posible que existan diferencias de un corto plazo entre modelos más complejos. En el caso, donde los individuos con una emotividad buena muy elevada asimismo es posible que tengan un mal humor cuando reciben una noticia poco favorable, como no tener un feedback muy deficiente o un despido.

De manera equivalente, aquellos que poseen una buena emotividad es posible que además tenga un mal humor (por un corto tiempo) al ser ascendidos, por haber recibido un buen feedback del rendimiento muy bueno entre diferentes buenas situaciones. Aunque, después del primer impacto de tales sucesos se separa los que tienen una emotividad buena, regresan a su actitud emocional normal y los individuos con una mala emotividad regresarán a su humor frecuente.

G. Determinantes del compromiso organizacional

Chiavenato (2011) menciona lo siguientes:

a. Características del puesto

Por lo general los individuos labora en las entidades al estar en un cargo labor en específico. En el caso donde un trabajador menciona que labora en una organización en particular, la primera pregunta que se le menciona es el puesto labora que es responsable. De este modo se tiene conocimiento de su función en la entidad como también de su relevancia y nivel organizacional. En el caso de la entidad, el perfil labora es un pilar para los individuos en las labores corporativas. En el caso de los individuos, el perfil laboral es un elemento relevante de expectativas y compromiso con su entidad. En el momento que

los individuos entran a la entidad en el tiempo que permanecen en ella, perfilan varios puestos.

- Recepcionar, tipificar y repartir correos (mandar a un receptor), sumarios, manuscritos y actas, apuntar su restitución y archivados.
- Realizar correos y escritos en castellano.
- Reintegrar manuscritos y temas esenciales recepcionados, para el correo y recolectar archivos.
- Coordinar y poner al día documentos y actas que a menudo son reservados, como también listas en los cuales se establezca su ubicación, en los casos donde es importante realizar y dar información de responsabilidades al superior inmediato.
- Estar constantemente de las necesidades esenciales, en los cuales está los medios de despacho, solicitudes: estar a cargo de las labores del superior inmediato.

b. Condiciones laborales

Hay tres conjuntos de condiciones que inciden altamente en la labor, los cuales son los siguientes:

- Condiciones de escenario. luz, sonidos, entre otros.
- Condiciones periódicas: tiempo de jornada de trabajo, tiempo complementario, entre otros.
- Condiciones colectivas: entidad no forma, vínculos, entre otros.

La higiene laboral es responsable del conjunto inicial, mejor dichos, de aquellas condiciones ambientales laborales, no obstante, está pendiente de los demás conjuntos. Cuando se menciona de condiciones ambientales labores hace referencia de los contextos tangibles que circundan al trabajador en el puesto laboral donde se encuentran, mejor dicho, el contexto tangible del trabajador en tanto realiza su función. La luz, el sonido y las condiciones espaciales son considerados los tres puntos más relevantes en el trabajo.

- Iluminación

Hace referencia a la proporción de iluminación que influye en el sitio de labores del trabajo. No consiste únicamente en la iluminación total, tan solo en porción de luz que el lugar exacto del trabajo. De esta manera, los patrones de iluminación se determinan conforme al modelo de labora visual específica, mejor dicho, en los casos en donde la acumulación de la luz puede brindar al trabajador detalles de su sitio laboral. Una iluminación deficiente tiene tendencia a cansar la visa, cambiar el sistema nervioso central humano, da motivos para realizar un trabajo de mala calidad y es impulsor de accidentes laborales. Para tener un buen sistema de iluminación se requiere de estos requisitos:

- Ser idóneo: de esta manera iluminará cada rincón con la cantidad adecuada para cada espacio de trabajo.
- Repartir la luz continua y homogéneamente: con el objetivo de impedir la fatiga visual, esta es debido a constantes cambios de intensidad en la iluminación. Es necesario impedir contrastes impulsivos de luz.

- Ruido

Se define como una resonancia no deseable y poseen dos detalles interesantes: regularidad y potencia. La primera hace referencia a la cantidad de vibraciones por segundo emitidas por el ruido. El segundo es medido por decibelios. Diversos estudios nos muestran el ruido no influyen en la reducción del rendimiento laboral. No obstante, este incide enormemente en el bienestar del colaborador, especialmente en su audición. Así, la ponencia extensa a niveles largo de ruido puede provocar pérdida de audición. La pérdida auditiva se produce en exposiciones continuas de ruido. Las incidencias de ruido dependen de estos elementos:

- Potencia del ruido.
- Regularidad de la velocidad.
- Regularidad y tonalidad.

- Temperatura

La temperatura es una condición ambiental muy relevante. Hay puestos labores donde se identifican por altos grados de temperaturas, como en el caso de los trabajos relacionados a la siderúrgica, donde es necesario que el trabajador tenga todos los implementos necesarios que no perjudiquen su salud. En el caso contrario, relacionados a trabajar en temperaturas bajas, en el cual se necesita de la vestimenta apropiada. En los casos mencionados, un elemento esencial es la insalubridad pues este denota un detalle importante en esos contextos ambientales.

- Humedad

Es producto de un elevado contenido higrométrico del aire. Donde hay sitios en contextos donde el entorno es muy húmedo, como fábricas textiles. Por otra parte, hay ambientes donde se requiere poca o nada de humedad.

2.3. Definición de términos básicos

Variable independiente: Cultura organizacional

Las culturas organizacionales son " las funciones administrativas que apoyan el ciclo completo de flujos de materiales: de la compra y el control interno de las materias para producción, a la planeación y control del trabajo, y la compra, embarque y distribución del producto terminado " (Chase, Jacobs y Aquilano, 2009, p. 366).

Adaptabilidad

Habilidad para solucionar problemas, planteando de manera flexible las estrategias cambiantes del ambiente, a fin de ambientarse a los hechos y fenómenos, de la organización debe ser flexible para ayudarnos a integrar nuevas actividades, siendo receptarles y permeable a nuevas ideas interno o externo de la organización (Neyra, 2017, p. 13).

Motivación de afiliación

El conocimiento y la comprensión del presente y el pasado de la organización y, al mismo tiempo, la comprensión y el compartir de los objetivos por todos los

participantes, no existiendo lugar para la suspensión del empleado (Neyra, 2017, p. 13).

Perspectiva exacta del ambiente

La percepción realista y la capacidad de investigar, diagnosticar y comprender el medio ambiente (Neyra, 2017, p. 13).

Integrantes de los participantes

Para que la organización pueda comportarse como un todo orgánico e integrado (Uribe, 2015, p. 79).

Variable dependiente: Compromiso organizacional

“El nivel donde el trabajador se siente comprometido con las metas de la organización en la cual labora y tiene deseos por continuar laborando en la misma” (Neyra, 2017, p. 13).

Compromiso afectivo

Orientación y vínculo afectivos, como también en el nivel identificación del trabajador hacia la organización, sus metas, objetivos y valores (Uribe, 2015, p. 79).

Compromiso normativo

Es aquel compromiso en el cual el personal debe tener en cuenta como correcto conforme a su moral para seguir sus actividades en una cierta organización procede de tensiones normativas propias para cooperar con lograr con los objetivos de la empresa (Uribe, 2015, p. 79).

Compromiso de continuidad

Es aquel que tiene el personal para permanecer en una empresa como fruto del reconocimiento a un individuo de los costes vinculados (pensión, antigüedad, beneficios) que se generarían – perderían al terminar la relación laboral (Uribe, 2015, p. 79).

2.4. Hipótesis de investigación

2.4.1. Hipótesis general

La cultura organizacional influye significativamente en el compromiso organizacional de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima, 2020.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. La adaptabilidad influye significativamente en el compromiso organizacional de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima, 2020.
- b. El sentido de identidad influye significativamente en el compromiso organizacional de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima, 2020.
- c. La perspectiva exacta influye significativamente en el compromiso organizacional de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima, 2020.
- d. La integración de los participantes influye significativamente en el compromiso organizacional de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima, 2020.

2.5. Operacionalización de las variables

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores
<p style="text-align: center;">CULTURA ORGANIZACIONAL</p> <p><i>Fuente: Neyra (2017).</i></p>	<i>Adaptabilidad</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Resolución de problemas. - Flexibilidad. - Exigencia del ambiente.
	<i>Sentido de identidad</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de la empresa. - Compromiso con los objetivos de la empresa.
	<i>Perspectiva exacta del ambiente</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Perspectiva realista. - Comprensión del ambiente
	<i>Integración de los participantes</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo. - Integración genuina.

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores
<p style="text-align: center;">COMPROMISO ORGANIZACIONAL</p> <p><i>Fuente: Uribe (2015).</i></p>	<i>Compromiso afectivo</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de identificación. - Objetivos y metas. - Valores.
	<i>Compromiso normativo</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Vínculo moral. - Presiones normativas.
	<i>Compromiso de continuidad</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Retribución salarial. - Antigüedad en el trabajo. - Beneficios sociales.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

Es de tipo aplicada fundamentada en que se puede efectuar acciones inmediatas para superar el problema. El nivel es explicativo pues se conoce la problemática a partir de las causas que la originan. Es de diseño no experimental al no manipular la variable independiente. La tesis es de enfoque cuantitativo al usar a la ciencia estadística haciendo uso de elementos numéricos.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población está representada por 120 trabajadores de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima.

3.2.2. Muestra

La fórmula que se utilizó para hallar la muestra:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n	Es el tamaño de la muestra.
p y q	Probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra.
Z	Unidades de desviación estándar.
N	Total de la población.
E	Error estándar de la estimación.

Reemplazando:

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 120}{0.0025(120 - 1) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 91.62$$

Está representada por 92 trabajadores de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima.

3.3. Técnicas de recolección de datos

La técnica propuesta es la encuesta. El instrumento propuesto es un cuestionario, el cual evaluó las variables, cultura organizacional y comportamiento organizacional. El cuestionario fue respondido por los trabajadores de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima.

Validación del cuestionario

Se utilizó la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin y esfericidad de Barlett obteniéndose un valor de 0,897 y una significancia de 0,000, por lo tanto, el cuestionario es válido.

Confiabilidad del cuestionario

Habiéndose considerado las 17 preguntas del cuestionario y haciéndose uso del Alfa de Cronbach se alcanzó un valor de 0,962, por lo tanto, es muy confiable el cuestionario.

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov. Para el estadístico de prueba se utilizó el Rho de Spearman.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

A. Datos generales

Tabla 1
Resultado del Género de los trabajadores de la empresa

		f	%
Válido	M	70	76,1
	F	22	23,9
	Total	92	100,0

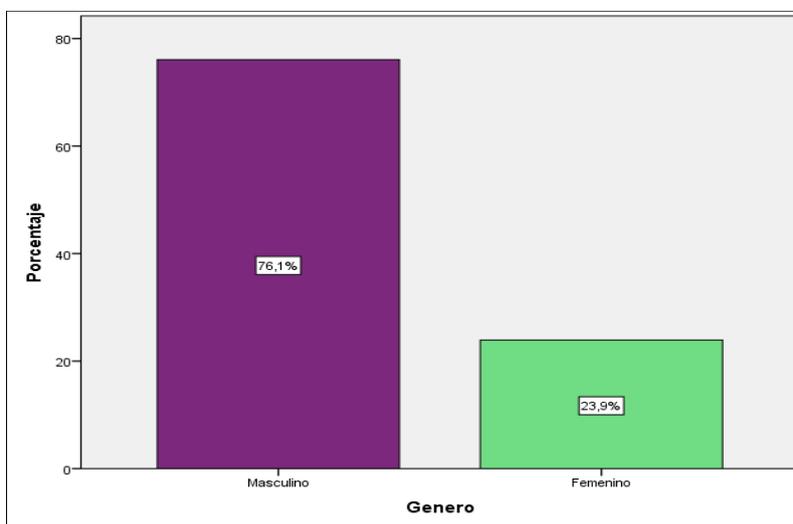


Figura 1. Género de los trabajadores de la empresa.

Tabla 1, el 76,1% mencionaron pertenecer al género masculino y el 23,9% pertenecen al género femenino.

B. Análisis descriptivo de la variable cultura organizacional

Tabla 2

Nivel de la cultura organizacional según los trabajadores de la empresa

		f	%
Válido	Débil	18	19,6
	Fuerte	74	80,4
	Total	92	100,0

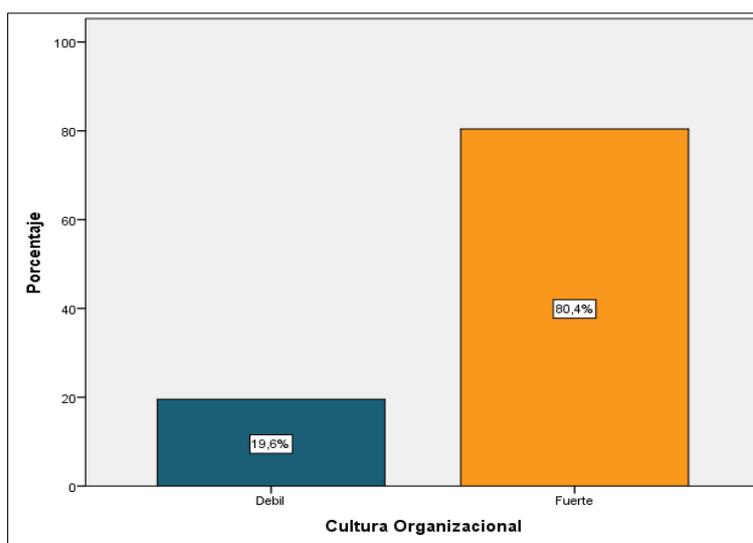


Figura 2. Cultura organizacional según los trabajadores de la empresa.

Tabla 2, el 19,6% de los trabajadores consideran la cultura organizacional de la empresa es débil y el 80,4% manifestó que la empresa presenta una cultura organizacional fuerte.

Tabla 3

Nivel de la adaptabilidad según los trabajadores de la empresa

		f	%
Válido	Débil	14	15,2
	Fuerte	78	84,8
	Total	92	100,0

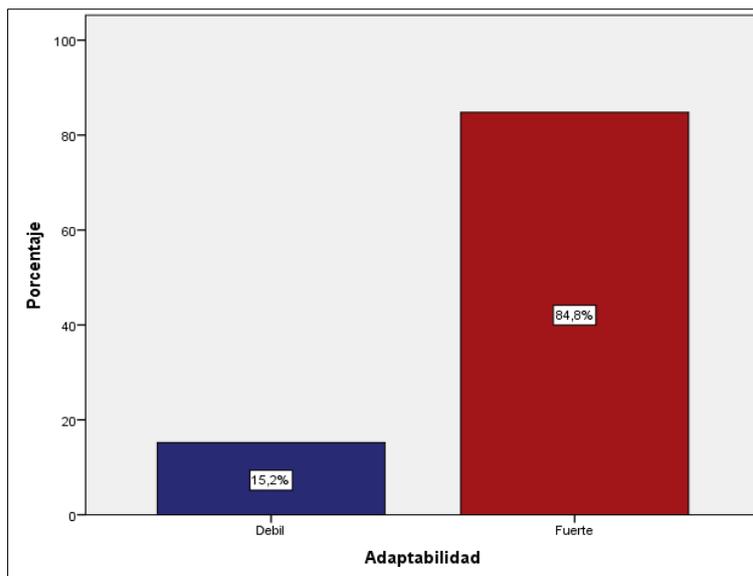


Figura 3. Adaptabilidad según los trabajadores de la empresa.

Tabla 3, el 15,2% de los trabajadores consideran que el nivel de adaptabilidad la cultura organizacional de la empresa débil y el 84,8% manifestó que la empresa presenta una cultura organizacional fuerte.

Tabla 4

Nivel del sentido de identidad según los trabajadores de la empresa

		f	%
Válido	Débil	17	18,5
	Fuerte	75	81,5
	Total	92	100,0

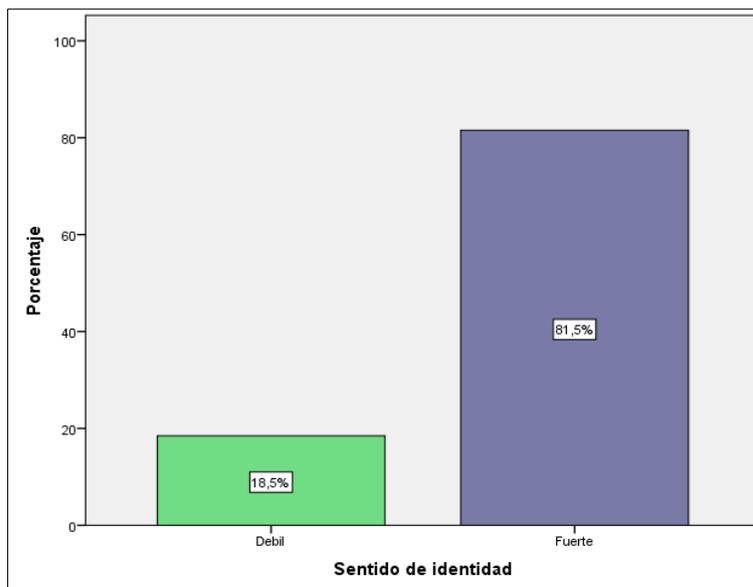


Figura 4. Sentido de identidad según los trabajadores de la empresa.

Tabla 4, el 18,5% de los trabajadores consideran que el nivel de sentido de identidad la cultura organizacional de la empresa débil y el 81,5% manifestó que la empresa presenta una cultura organizacional fuerte.

Tabla 5

Nivel de la Perspectiva exacta del ambiente según los trabajadores de la empresa

		f	%
Válido	Débil	22	23,9
	Fuerte	70	76,1
	Total	92	100,0

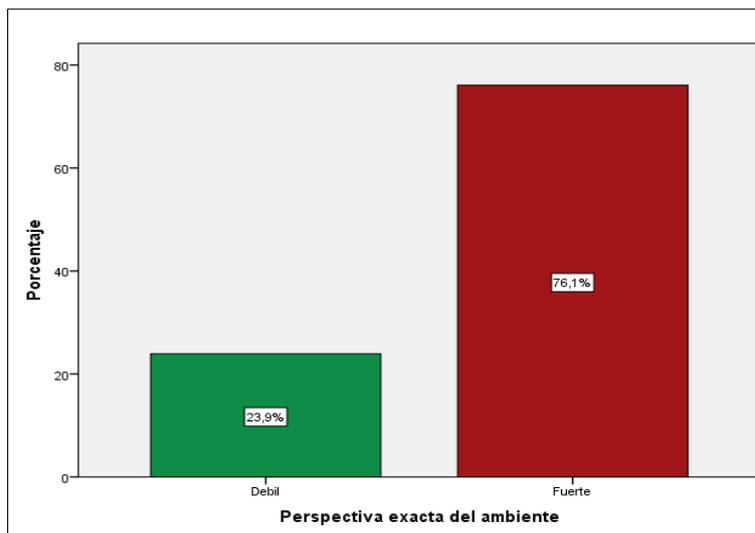


Figura 5. Perspectiva exacta del ambiente según los trabajadores de la empresa.

Tabla 5, el 23,9% de los trabajadores consideran que el nivel de perspectiva exacta del ambiente de la cultura organizacional de la empresa débil y el 76,1% manifestó que la empresa presenta una cultura organizacional fuerte.

Tabla 6

Nivel de la Integración de los participantes según los trabajadores de la empresa

		f	%
Válido	Débil	32	34,8
	Fuerte	60	65,2
	Total	92	100,0

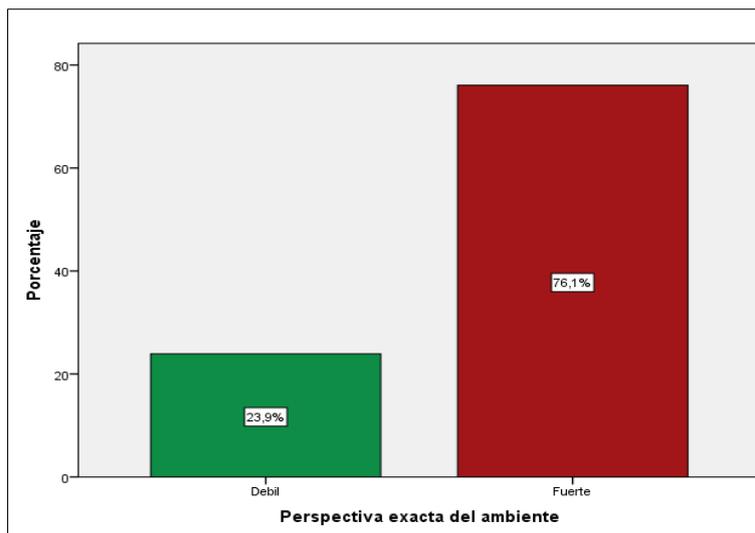


Figura 6. Integración de los participantes según los trabajadores de la empresa.

Tabla 6, el 34,8% de los trabajadores consideran que el nivel de integración de participantes de la cultura organizacional de la empresa débil y el 65,2% manifestó que la empresa presenta una cultura organizacional fuerte.

C. Análisis descriptivo de la variable Compromiso organizacional

Tabla 7

Nivel del compromiso organizacional según los trabajadores de la empresa

		f	%
Válido	Alto	33	35,9
	Medio	49	53,3
	Bajo	10	10,9
	Total	92	100,0

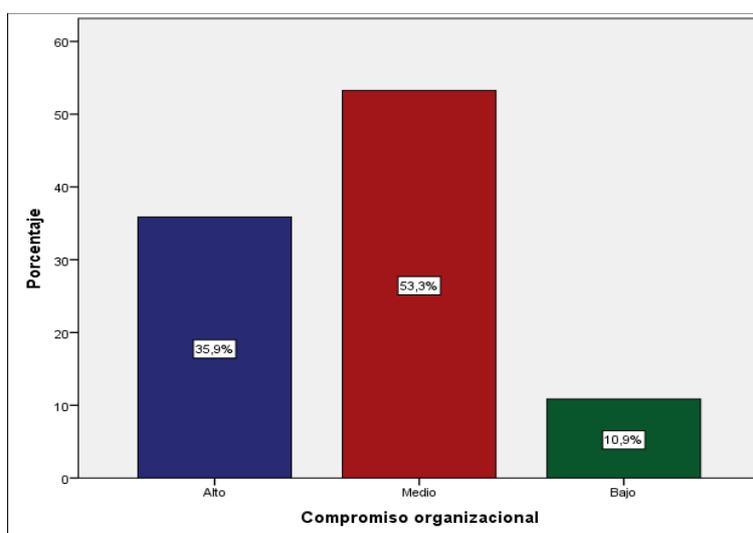


Figura 7. Compromiso organizacional según los trabajadores de la empresa.

Tabla 7, el 35,9% de los trabajadores encuestados perciben un nivel alto en el compromiso organizacional de la empresa, el 53,3% un nivel medio y el 10,9% un nivel bajo.

Tabla 8
Nivel del compromiso afectivo según los trabajadores de la empresa

		f	%
Válido	Alto	34	37,0
	Medio	47	51,1
	Bajo	11	12,0
	Total	92	100,0

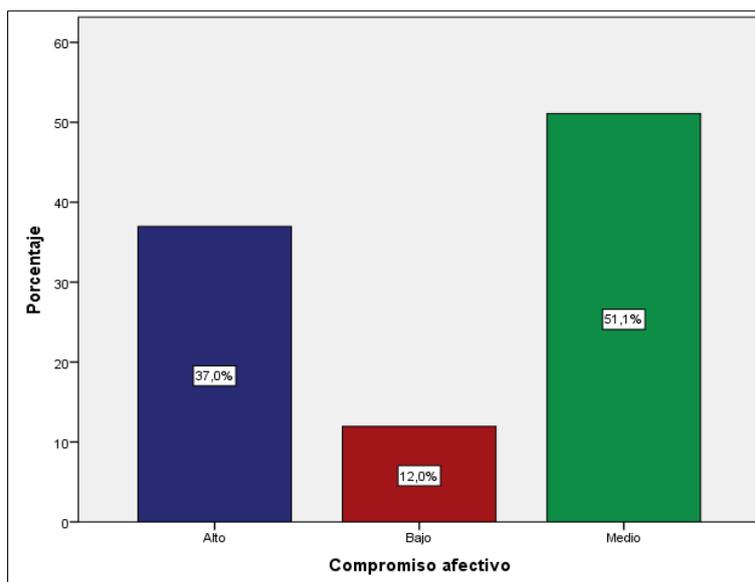


Figura 8. Compromiso afectivo según los trabajadores de la empresa.

Tabla 8, el 37% de los trabajadores encuestados perciben un nivel alto en el compromiso afectivo de la empresa, el 51,1% un nivel medio y el 12,0% un nivel bajo.

Tabla 9

Nivel del compromiso normativo según los trabajadores de la empresa

		f	%
Válido	Alto	33	35,9
	Medio	44	47,8
	Bajo	15	16,3
	Total	92	100,0

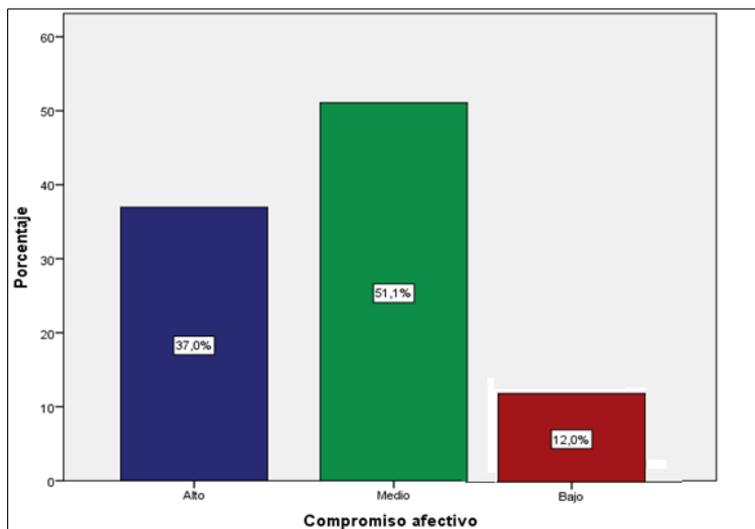


Figura 9. Compromiso normativo según los trabajadores de la empresa.

Tabla 9, el 35,9% de los trabajadores encuestados perciben un nivel alto en el compromiso normativo de la empresa, el 47,8% un nivel medio y el 16,3% un nivel bajo.

Tabla 10

Nivel del compromiso de continuidad según los trabajadores de la empresa

		f	%
Válido	Alto	32	34,8
	Medio	50	54,3
	Bajo	10	10,9
	Total	92	100,0

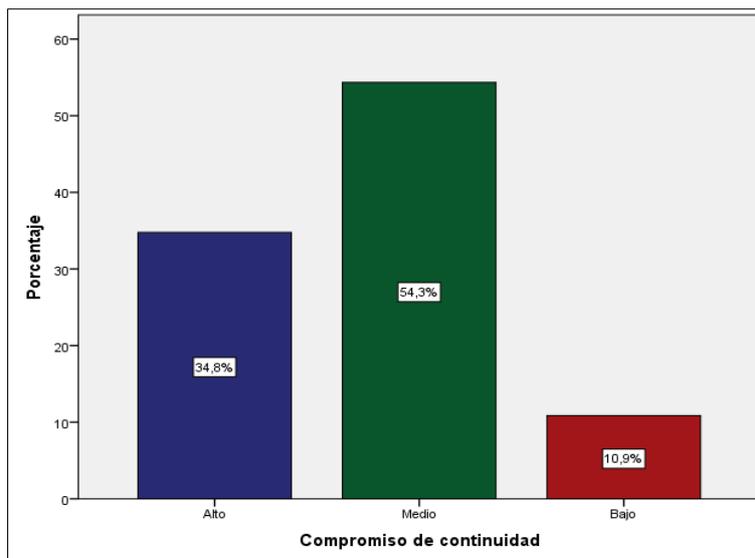


Figura 10. Compromiso de continuidad según los trabajadores de la empresa.

Tabla 10, el 34,8% de los trabajadores encuestados perciben un nivel alto en el compromiso de continuidad de la empresa, el 54,3% un nivel medio y el 10,9% un nivel bajo.

D. Prueba de normalidad

Se utilizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov. Por lo mostrado en la Tabla 11, se optó por utilizar la prueba de Rho Spearman.

Tabla 11

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Cultura organizacional	0,149	92	0,000
Adaptabilidad	0,186	92	0,000
Sentido de identidad	0,178	92	0,000
Perspectiva exacta del ambiente	0,154	92	0,000
Integración de los participantes	0,120	92	0,002
Compromiso organizacional	0,119	92	0,003

a. Corrección de significación de Lilliefors

4.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Tabla 12

Correlación de Rho de Spearman entre la cultura organizacional y compromiso organizacional

			Cultura organizacional	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,640**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,640**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

La Tabla 12 registra los valores del coeficiente y la significancia, por eso permite aceptar la hipótesis:

La cultura organizacional influye significativamente en el compromiso organizacional de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima, 2020.

Hipótesis específica 1

Tabla 13

Correlación de Rho de Spearman entre la adaptabilidad y compromiso organizacional

			Adaptabilidad	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Adaptabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,419**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	,419**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

La Tabla 13 registra los valores del coeficiente y la significancia, por eso permite aceptar la hipótesis:

La adaptabilidad influye significativamente en el compromiso organizacional de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima, 2020.

Hipótesis específica 2

Tabla 14

Correlación de Rho de Spearman entre el sentido de identidad y compromiso organizacional

			Sentido de identidad	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Sentido de identidad	Coeficiente de correlación	1,000	,697**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,697**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

La Tabla 14 registra los valores del coeficiente y la significancia, por eso permite aceptar la hipótesis:

El sentido de identidad influye significativamente en el sentido de identidad de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima, 2020.

Hipótesis específica 3

Tabla 15

Correlación de Rho de Spearman entre la perspectiva exacta del ambiente y compromiso organizacional

			Perspectiva exacta del ambiente	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Perspectiva exacta del ambiente	Coeficiente de correlación	1,000	,508**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,508**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

La Tabla 15 registra los valores del coeficiente y la significancia, por eso permite aceptar la hipótesis:

La perspectiva exacta influye significativamente en el sentido de identidad de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima, 2020.

Hipótesis específica 4

Tabla 16

Correlación de Rho de Spearman entre la integración de los participantes y compromiso organizacional

			Integración de los participantes	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Integración de los participantes	Coeficiente de correlación	1,000	,480**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,480**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

La Tabla 16 registra los valores del coeficiente y la significancia, por eso permite aceptar la hipótesis:

La integración de los participantes influye significativamente en el sentido de identidad de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima, 2020.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

En referencia a la hipótesis general, al tener una significancia de 0,00 indica que la cultura organizacional influye significativamente en el compromiso organizacional de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima, 2020. Siendo coherente con los resultados encontrados por Romero (2017) en su investigación titulada “Cultura organizacional y compromiso organizacional en operarios de una empresa avícola en Huarney, 2017”, donde concluyó que “existe relación directa, alta y muy significativa entre las variables cultura organizacional y compromiso organizacional, es decir, a mayor cultura organizacional, mayor compromiso organizacional en operarios de una empresa avícola en Huarney” (p. 99).

En referencia a la hipótesis específica 1, al tener una significancia de 0,00 indica que la adaptabilidad influye significativamente en el compromiso organizacional de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima, 2020. Siendo coherente con los resultados encontrados por Manrique (2019) en su investigación titulada “Incidencia de la cultura organizacional en el cumplimiento de la misión de la empresa Play Zone”, donde concluyó que se realizó un diagnóstico de cultura organizacional el cual permitió caracterizar la cultura actual de Play Zone, “analizando los factores que pueden llegar a incidir en el cumplimiento de la misión, lo que permitió identificar un modelo cultural que trascendiera e impactara en el enfoque estratégico de la organización y de esta forma crear una propuesta para su ajuste” (p.62).

En referencia a la hipótesis específica 2, al tener una significancia de 0,00 indica que el sentido de identidad influye significativamente en el compromiso organizacional de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú

S.A.C., Lima, 2020. Siendo coherente con los resultados encontrados por Vergara (2018) en su investigación titulada “Compromiso organizacional del personal en la Empresa Nacional de la Coca Enaco - sucursal Quillabamba - La Convención - Cusco-2018” donde concluyó que “los colaboradores están regularmente comprometidos en cuanto a los indicadores emociones, lealtad, orgullo y satisfacción laboral, esto evidencia según los resultados que los colaboradores no se encuentran comprometidos” (p. 55).

En referencia a la hipótesis específica 3, al tener una significancia de 0,00 indica que la perspectiva exacta influye significativamente en el compromiso organizacional de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima, 2020. Siendo coherente con los resultados encontrados por Puentes (2018) en su investigación titulada “Relación entre cultura organizacional y efectividad de la gestión de los proyectos en tres Pymes de Bogotá del sector confección corporativa” donde concluyó que “las tres empresas encuestadas la categoría cultural relacionada con la adopción de prácticas de gestión de proyectos fue la que tuvo menor valoración” (p.111). Por tanto, este constituye un factor de mejora que puede ser abordado “a través de la promulgación de la terminología, el reforzamiento de mejores prácticas en la gestión de los proyectos y la definición de políticas que direccionen la manera como los proyectos deben ser administrados en cada una de las compañías” (p.111).

En referencia a la hipótesis específica 4, al tener una significancia de 0,00 indica que la integración de los participantes influye significativamente en el compromiso organizacional de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima, 2020. Siendo coherente con los resultados encontrados por Neyra (2017) en su investigación titulada “Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam S.A.C, Magdalena del Mar – Lima 2017” donde concluyó que “existe relación significativa entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam” (p. 55).

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- Se concluye que la adaptabilidad influye significativamente en el compromiso organizacional de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima, 2020. Es decir, a medida que la empresa se adapte con facilidad a las exigencias del ambiente con participación activa de sus trabajadores mayor será su cumplimiento con las normas o reglamentos de la empresa.
- Se concluye que el sentido de identidad influye significativamente en el compromiso organizacional de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima, 2020. Es decir, a medida que se conozcan los objetivos de la empresa y los objetivos de cada área de trabajo de tal forma que el personal se sienta comprometido con el logro de estos, será mayor su identificación con la empresa.
- Se concluye que la perspectiva exacta influye significativamente en el compromiso organizacional de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima, 2020. Es decir, a medida que se comprenda el funcionamiento de toda la empresa desde la estructura orgánica hasta la estructura social (comportamiento de grupos humanos en la empresa), será mayor el esmero a su trabajo para lograr los objetivos y metas.
- Se concluye que la integración de los participantes influye significativamente en el compromiso organizacional de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima, 2020. Es decir, a medida que las personas trabajen en equipo donde cada integrante se esmera para conseguir la meta establecida será mayor los beneficios sociales que cubran sus expectativas, motivo por el cual permanece en la empresa.

Por lo expuesto

- Existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($\rho = 0,640^{**}$; $p = 0,01$), por lo que se concluye que la cultura organizacional influye significativamente en el compromiso organizacional de la empresa OCA Calidad Medio Ambiente y Seguridad del Perú S.A.C., Lima, 2020.

6.2. Recomendaciones

- Fomentar la participación activa de los trabajadores en todas las áreas de la empresa que permita realizar con eficacia el cumplimiento de las normas o reglamentos de la organización.
- Crear programas de capacitación en donde se cultive el compromiso del personal hacia el logro de los objetivos de la empresa y los objetivos de su área de trabajo y así fortaleciendo su identificación con la organización.
- Realizar un monitoreo de las actividades y funcionamiento de toda la empresa desde la estructura orgánica hasta la estructura social con el fin de lograr un mejor control de cumplimiento de los objetivos y metas de la organización.
- Optimizar el grado de responsabilidad entre el personal para que trabajen en equipo donde cada integrante se esmere para conseguir la meta establecida.

REFERENCIAS

7.1. Fuentes bibliográficas

- Bateman, T. y Snell, S. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo* (8 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (9 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Díaz, F., Escalona, M., Castro, D., León, A. y Ramírez, M. (2013). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Trillas.
- Griffin, R. (2011). *Administración* (10 ed.). México: Cengage Learning.
- Griffin, Phillips y Gully. (2017). *Comportamiento organizacional* (12 ed.). Cengage learning.
- Griffin, R. (2011). *Administración* (10 ed.). México: Cengage Learning.
- Griffin, R. y Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional. Gestión de personas y organizaciones* (9 ed.). México: Cengage Learning.
- Griffin, R. y Van Fleet, D. (2016). *Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo*. México: Cengage Learning Editores.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial* (14 ed.). Mc graw hill.
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Compromiso organizacional* (17 ed.). México: Pearson.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración* (10 ed.). México: Pearson.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15 ed.). México: Pearson.
- Schermerhorn, J. (2010). *Administración* (2 ed.). México: Limusa Wiley.
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales*. México D.F., México: Manual moderno.

7.2. Fuentes electrónicas

- Manrique, C. (2019). Incidencia de la cultura organizacional en el cumplimiento de la misión de la empresa Play Zone. Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia, Bogotá D.C. Recuperado el 13 de agosto de 2020, de https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/2227/1/DNA-spa-2019-Incidencia_de_la_cultura_organizacional_en_el_cumplimiento_de_la_mision_de_la_empresa_Play_Zone
- Neyra, C. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam S.A.C, Magdalena del Mar – Lima 2017. Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 13 de agosto de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12038/Neyra_DCE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Puentes, A. (2018). Relación entre cultura organizacional y efectividad de la gestión de los proyectos en tres Pymes de Bogotá del sector confección corporativa. Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia, Bogotá. Recuperado el 13 de agosto de 2020, de https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/1478/1/ABCAA-spa-2018-Relacion_entre_la_cultura_organizacional_y_la_efectividad_de_la_gestion_de_los_proyectos
- Romero, Y. (2017). Cultura organizacional y compromiso organizacional en operarios de una empresa avícola en Huarney, 2017. Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 13 de agosto de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3369/Romero_RYY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tello, L. (2018). Relación del compromiso organizacional con la satisfacción Laboral en el sector calzado de la Provincia de Tungurahua. Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado el 13 de agosto de 2020, de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28319/1/43%20GTH.pdf>
- Vergara, E. (2018). Compromiso organizacional del personal en la Empresa Nacional de la Coca Enaco - sucursal Quillabamba - La Convención - Cusco- 2018. Tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cusco, Cusco. Recuperado el 13 de

agosto de 2020, de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2153/1/Ernesto_Tesis_bachiller_2018.pdf

ANEXOS

CUESTIONARIO

Por favor responder según los enunciados, gracias.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro de preguntas marcar con una equis “X” según corresponda.

ITEM	1	2	3	4	5
CULTURA ORGANIZACIONAL					
DIMENSIÓN 01					
1. Cuando surgen problemas en la empresa se trabaja con mucha dedicación para solucionarlo.					
2. La empresa es flexible al realizar nuevos cambios o actividades para mejorar de forma inmediata.					
3. La empresa se adapta con facilidad a las exigencias del ambiente con participación activa de sus trabajadores.					
DIMENSIÓN 02					
4. Tiene conocimiento sobre las actividades laborales que desarrolla en su área de trabajo y además sobre otras actividades que se desarrollan en otras áreas de la empresa.					
5. Conoce los objetivos de la empresa y los objetivos de su área de trabajo de tal forma que se siente comprometido con el logro de estos objetivos.					
DIMENSIÓN 03					
6. Conoce la situación real de la empresa desde los objetivos propuestos hasta la forma en cómo se conduce la empresa.					
7. Comprende el funcionamiento de toda la empresa desde la estructura orgánica hasta la estructura social (comportamiento de grupos humanos en la empresa).					

DIMENSIÓN 04					
8. Las personas trabajan en equipo donde cada integrante se esmera para conseguir la meta establecida.					
9. La integración de las personas al equipo se realiza de forma genuina sin ser obligadas a participar.					
COMPROMISO ORGANIZACIONAL					
DIMENSIÓN 01					
10. Se siente altamente identificado con la empresa					
11. Los compañeros de trabajo realizan con mucho esmero su trabajo para lograr los objetivos y metas.					
12. El comportamiento de sus compañeros se ajusta a los valores inculcados por la empresa.					
DIMENSIÓN 02					
13. Los compañeros de trabajo se ajustan al cumplimiento de las normas o reglamentos de la empresa.					
14. Los compañeros de trabajo realizan correctamente sus labores sin necesidad de ser coaccionados con presiones normativas.					
DIMENSIÓN 03					
15. Reconocen su trabajo siendo remunerado de acuerdo a su expectativa, motivo por el cual permanece en la empresa.					
16. La empresa brinda un reconocimiento a sus compañeros que vienen trabajando durante varios años, motivo por el cual permanecen en la empresa.					
17. La empresa reconoce su esfuerzo laboral brindándole beneficios sociales que cubren sus expectativas, motivo por el cual permanece en la empresa.					