



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA, 2020.**

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

PRESENTADO POR EL BACHILLER:

ENOC ESAU TARAZONA DURAND

ASESOR:

Mg. Daniel Alberto Oswaldo Valenzuela Narváez

Huacho – Perú

2021

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

Dr. Timoteo Solano Armas

Presidente

Dr. Policarpo Diomedes Márquez

Valencia

Secretario

Dr. Felix Gil Caro Soto

Vocal

Mg. Daniel Alberto Oswaldo Valenzuela

Narváez

Asesor

Título:

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA, 2020**

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida, por cuidarme en todo momento y por guiarme en cada paso que doy.

A mis padres, Teodoro y Elísea, por brindarme siempre ese cariño, amor hacia mí, por el apoyo en cada etapa de mi vida estudiantil, siendo ellos el motivo de mi superación profesional.

A mis hermanos Víctor, Elizabeth, Ana, Daniel, Noemí y de manera especial a Nelly, quien siempre me apoyo en mis tareas, me motivo con su ejemplo a seguir una carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer a Dios, por las bendiciones que me da, por ayudarme a cumplir con mis metas.

A mis padres, hermanos y familiares, por todo el apoyo brindado, por sus sabios consejos, por tenerme paciencia y darme esos ánimos para seguir logrando mis objetivos.

A la Universidad José Faustino Sánchez Carrión, por haberme abierto sus puertas, a los docentes, que me brindaron todas las enseñanzas y me apoyaron en mi etapa universitaria.

A la municipalidad Provincial de Barranca, al alcalde, a los trabajadores que me apoyaron para poder realizar mis encuestas.

Por último, a mi asesor de tesis por haberme guiado con sus sugerencias en esta investigación.

ÍNDICE GENERAL

TITULO	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	02
1.2.1. Problema General	02
1.2.2. Problemas Específicos	02
1.3. Objetivos de la Investigación	03
1.3.1. Objetivo General	03
1.3.2. Objetivos Específicos	03
1.4. Justificación de la investigación	03
1.5. Delimitación del estudio	04
1.6. Viabilidad del estudio	04

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	05
2.1.1. Investigaciones internacionales	05
2.1.2. Investigaciones nacionales	06
2.2. Bases Teóricas	07
2.3. Definiciones de términos básicos	27
2.4. Hipótesis de investigación	28
2.4.1. Hipótesis General	28

2.4.2. Hipótesis Específicas	28
2.5. Operacionalización de las variables	29

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico	30
3.2. Población y muestra	30
3.2.1. Población	30
3.2.2. Muestra	31
3.3. Técnicas de recolección de datos	31
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	31

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados	32
4.2. Contrastación de hipótesis	40

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados	44
------------------------------	----

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones	46
6.2. Recomendaciones	47

REFERENCIAS

7.1. Fuentes bibliográficas	48
7.2. Fuentes electrónicas	48

ANEXO

A. Cuestionario	51
-----------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Género de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca	32
Tabla 2.	Aspectos formales	33
Tabla 3.	Aspectos informales	34
Tabla 4.	Compromiso afectivo	35
Tabla 5.	Compromiso normativo	36
Tabla 6.	Compromiso de continuidad	37
Tabla 7.	Pruebas de normalidad	38
Tabla 8.	Correlación de Rho de Spearman entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional	39
Tabla 9.	Correlación de Rho de Spearman entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional	40
Tabla 10.	Correlación de Rho de Spearman entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Género de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca	32
Figura 2.	Aspectos formales	33
Figura 3.	Aspectos informales	34
Figura 4.	Compromiso afectivo	35
Figura 5.	Compromiso normativo	36
Figura 6.	Compromiso de continuidad	37

RESUMEN

Objetivo: Establecer de qué manera la cultura organizacional influye en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020. **Métodos:** La presente investigación es de tipo básica, nivel es correlacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo. La población fue 320 trabajadores, muestra de 224 trabajadores. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,986). **Resultados:** Respecto a la Cultura organizacional, el 15,2% mencionaron que casi nunca en la entidad edil existe una cultura organizacional, el 53,1% respondió que a veces, el 29,5% manifestó casi siempre y el 2,2% menciono que siempre. Así mismo, respecto al Compromiso organizacional, el 49,1% mencionó que a veces existe un compromiso organizacional, en el caso del otro 49,1% mencionó que casi siempre y el 1,8% mencionó que siempre. **Conclusión:** La cultura organizacional influye significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020.

Palabras clave: Aspectos formales, aspectos informales, compromiso afectivo, compromiso normativo, compromiso de continuidad.

ABSTRACT

Objective: To establish in what way the organizational culture influences the organizational commitment of the workers of the Provincial Municipality of Barranca, 2020. **Methods:** This research is basic, level is correlational, non-experimental design, quantitative approach. The population was 320 workers, sample of 224 workers. The reliability of the instrument was made using Cronbach's alpha coefficient (0.986). **Results:** Regarding the organizational culture, 15.2% mentioned that almost never in the municipal entity there is an organizational culture, 53.1% answered that sometimes, 29.5% said almost always and 2.2% I mention that always. Likewise, regarding organizational commitment, 49.1% mentioned that sometimes there is an organizational commitment, in the case of the other 49.1% mentioned that almost always and 1.8% mentioned that always. **Conclusion:** The organizational culture significantly influences the organizational commitment of the workers of the Provincial Municipality of Barranca, 2020.

Keywords: Formal aspects, informal aspects, affective commitment, normative commitment, continuity commitment.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las entidades públicas desempeñan un rol de vital importancia dentro de la sociedad, ya que estas generan empleo, crear bienes y servicios con el propósito de satisfacer las carencias de la sociedad; la cultura y el compromiso organizacional, de tal modo que estos dos elementos son de utilidad para conocer la forma en que los individuos deben dirigirse dentro de una organización para que tengan un desempeño efectivo en la misma.

Es especial, la cultura organizacional desempeña un rol clave dentro de una organización, ya que esta tiene una influencia directa en la conducta, la eficiencia y las expectativas de su personal y además para que el compromiso organizacional sea más eficiente y continuo, es importante que estos tengan un clima motivador en el cual sea posible delegar más autoridad.

En nuestro país las entidades públicas no ponen énfasis en la información sobre la cultura de la organización y el clima laboral, ya que hay una percepción en cuestión de que son gastos generales para estos aspectos es posible que no se consideren tan importantes para la organización; no obstante, es posible enfatizar que contar con buenas condiciones laborales, es una adecuada táctica para optimizar el rendimiento del personal.

Los factores con los que cuenta la cultura organizacional tienen un impacto en la eficacia en las organizaciones, tales como la entidad, los comportamientos, símbolos, valores y creencias de la propia organización, su historia y políticas que si generan descontento repercute en el compromiso organizacional que dificultan concretar los objetivos propuestos, impactando también en la calidad del servicio ofrecido.

Es por ello que tiene como objetivo general establecer de qué manera la cultura organizacional influye en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Las entidades ediles son responsables de satisfacer las carencias de la población, y para ello es necesario que estén se organicen y direccionen de forma eficaz, de ello parte la responsabilidad de la alta dirección de desarrollar una cultura organizacional beneficiosa, para lograr el compromiso de toda la organización, para lograr lo propuesto por la institución.

El elemento de mayor relevancia en una organización son los individuos, ya que gracias a estos es posible alcanzar los blancos, si el trabajador no está comprometido con su organización no sentirá preocupación por cumplir con sus objetivos y metas, no aportará lo mejor de sí mismo a la organización, no difundirá buenos comentarios de su organización frente a los otros, solo recurrirá cumplir su horario laboral, mejor dicho, no se sentirá parte de la organización.

En la Municipalidad Provincial de Barranca se podido identificar bajos niveles de compromiso organizacional estos debido a distintos problemas tales como la falta de integridad ya que la mayoría de los trabajadores no siente que exista una relación entre lo que realizan y lo que valoran; la poca confianza entre el personal ha generado una inexistente cooperación y trabajo en equipo; existe mal alineamiento entre la estructura y los valores compartidos debilitando de esta manera los rumbos estratégicos de la organización; la falta de liderazgo ha generado que los trabajadores no sienten el impulso ni motivación para realizar su labor; otro motivo importante a mencionar es la falta de reconocimiento pues no se brindan con frecuencia y los trabajadores sienten que su esfuerzo no es recompensado al cumplir con los objetivos trazados.

En relación a la cultura organizacional en la Municipalidad Provincial de Barranca, se podido identificar diferentes puntos que afectan a la institución como el estilo de dirección con una visión enfocada a intereses políticos muy particulares; la

entidad cuenta con poco mobiliario y poca implementación tecnológica lo que impide un avance eficiente en los resultados esperados; la poca tolerancia por parte de algunos jefes inmediatos con el personal que no cumple con sus funciones administrativas ha generado una deficiente comunicación entre ambas partes; la excesiva carga laboral ha conducido a que la mayoría de los trabajadores se estresen teniendo más errores de lo esperado; no existe un desarrollo constante de estrategias de trabajo lo que ha generado que los trabajadores decaigan en la rutina laboral.

De continuar con los problemas antes expuestos la Municipalidad Provincial de Barranca presentará niveles bajos de productividad que impedirá lograr con lo propuesto por la institución, generando malestar en la sociedad y una mala imagen para la misma.

Por ende, es importante para la Municipalidad Provincial de Barranca tome en cuenta llevar a cabo un plan de capacitaciones donde se identifiquen las carencias y conforme a ello desarrollar talleres para diseñar y optimizar las habilidades dentro del trabajo y de esta manera ofrecer un servicio de calidad en beneficio de la sociedad.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera la cultura organizacional influye en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020?

1.2.2. Problemas Específicos

- a. ¿De qué manera los aspectos formales influyen en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020?
- b. ¿De qué manera los aspectos informales influyen en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Establecer de qué manera la cultura organizacional influye en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Establecer de qué manera los aspectos formales influyen en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020.
- b. Establecer de qué manera los aspectos informales influyen en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020.

1.4. Justificación de la investigación

Justificación metodológica: Su validez metódica se encuentra en la formulación de un instrumento científico de recolección de datos el cuál será de apoyo para estudios posteriores a evaluar la cultura organizacional, de igual forma evaluar el compromiso organizacional, donde tendrá el respaldo de un sustento teórico elegido con objetividad para lograr que el estudio tenga los resultados deseados.

Justificación por su conveniencia: Puesto que el estudio tiene por objeto saber si de las microempresas vendedoras de accesorios de moda importados vienen empleando correctamente la cultura organizacional, y de esta manera analizar de qué manera esto influye en el compromiso organizacional, siendo temas relevantes para la propia organización.

1.5. Delimitación del estudio

- Delimitación geográfica: Municipalidad Provincial de Barranca, provincia de Barranca, departamento de Lima.

- Delimitación temporal: setiembre del 2020 a marzo del año 2021.
- Delimitación social: Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca.
- Delimitación semántica: Cultura organizacional y Compromiso organizacional.

Louffat (2012) define a la cultura organizacional como “el modelo diverso de convicciones, expectativas, nociones, valores, posturas, comportamientos compartidos por los miembros de una organización que cambia a medida que transcurre el tiempo” (p. 240).

Hellriegel y Solum (2009) definen el compromiso organizacional “es la firmeza de la intervención del trabajador en la organización y el modo que este reconoce con ella” (p. 381).

1.6. Viabilidad del estudio

El estudio es realizable por qué se cuenta con los medios monetarios, humanos y tangibles, que aseguran la realización del estudio. También, se cuenta con el tiempo y permiso de la institución.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales

Medina (2018), “El síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en el personal administrativo en los Centros de Educación Superior”, Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. El objetivo fue determinar cómo influye el Síndrome de Burnout (SQT) en el compromiso organizacional. Es una investigación exploratorio descriptiva correlacional. La población fue 966 empleados. La muestra fue 275 empleados. Utilizó la encuesta. Concluyó que el síndrome de burnout tiene influencia en el compromiso organizacional... porque se detecta que “la dimensión de personalización que se ubica en rango alto tiene relación directa con el compromiso que se encuentra en un nivel medio, llegando a influir en los tres componentes del compromiso organizacional el afectivo, de continuidad y el normativo” (p.137).

Salazar (2018), “Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana”, Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. El objetivo fue identificar la relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Es una investigación exploratorio descriptiva correlacional. La población fue 568 funcionarios. La muestra fue 229 colaboradores. Utilizó la encuesta. La investigación concluyó que “existe un alto índice de satisfacción laboral también existirá un alto nivel de compromiso organizacional” (p.108).

Farinango (2017), “Cultura organizacional y su influencia en las Microempresas de la ciudad de Machala”, Universidad Técnica de Machala. Ecuador. El objetivo fue determinar si la cultura organizacional influye en las ventas de las microempresas. Es una investigación exploratoria, descriptiva, correlacional. Utilizó la encuesta. La población fue 199 microempresas. Utilizó el cuestionario. Concluyó que las “variables analizadas guardan una

estrecha relación permitiendo demostrar que a mayor nivel de clima organizacional mayor incrementa en el volumen de ventas, demostrando que la cultura organizacional (medida por el clima organizacional) si influye en el comportamiento de las ventas” (p.37).

2.1.2. Investigaciones nacionales

Mamani (2018), “Cultura organizacional y compromiso organizacional en trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de San Antonio, Moquegua - 2018”, Universidad José Carlos Mariátegui. Perú. El objetivo fue determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional. Es una investigación de tipo descriptivo – correlacional, de diseño no experimental de tipo transeccional o transversal. La población fue 28 trabajadores. La muestra fue 22 trabajadores. Utilizó la encuesta. Concluyó que “existe relación directa y significativa entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de San Antonio Moquegua – 2018” (p.79).

Huallpahauque (2017), “Cultura organizacional para fortalecer el compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de Independencia-Huaraz, 2017”, Universidad César Vallejo. Perú. El objetivo fue determinar las características de cultura organizacional en el fortalecimiento del compromiso organizacional. Es una investigación de diseño no experimental, correlacional. La población fue 162 trabajadores. La muestra fue 45 trabajadores. Utilizó la encuesta. La investigación concluyó que “existe una relación o asociación positiva entre la cultura organizacional y el fortalecimiento del compromiso organizacional en la MDI en 2016” (p.64).

Velásquez (2017), “Cultura organizacional y compromiso laboral de los trabajadores en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial del Santa, 2017” Universidad César Vallejo. Perú. El objetivo fue determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y compromiso laboral de los trabajadores. La investigación de descriptivo correccional. La población fue 65 trabajadores. La muestra fue 20 trabajadores. Utilizó la encuesta. Concluyó que “existe relación muy

significativa, determinando el grado de asociación o relación que establecen las variables cultura organizacional y compromiso laboral” (p.46).

2.2. Bases teóricas

Variable independiente: Cultura organizacional

A. Definiciones

Robbins y Judge (2017) define a la cultura organizacional a un sistema de connotación distribuida por los miembros, donde se distingue una entidad del resto.

Hitt, Duane y Hoskisson (2015) define cultura organizacional como un grupo diversos de doctrinas, representaciones y valores principales distribuidores en toda la organización y que influyen en el modo en que desempeña sus negocios.

Louffat (2012) define a la cultura organizacional como “el modelo diverso de convicciones, expectativas, nociones, valores, posturas, comportamientos compartidos por los miembros de una organización que cambia a medida que transcurre el tiempo” (p. 240).

Griffin (2010) indica que la cultura organizacional es una serie de valores, convicciones, comportamientos, tradiciones y posturas que brindan apoyo a los integrantes de la organización para comprender su significado, la forma de realizar las cosas y lo que cree que es relevante.

B. Dimensiones

Chiavenato (2014) expresa que el paso inicial para identificar a una organización es saber sobre su cultura. Esta no se refleja de forma abierta o completa puesto que hay diversos aspectos de la cultura organizacional que es posible captar con facilidad y sin muchas dificultades denominados aspectos formales, en tanto por otra parte hay otros que son de compleja captación y son

denominados aspectos informales. Por tal razón, se va considerar para este estudio las siguientes dimensiones:

a. Aspectos formales y abiertos

Son componentes visibles y públicamente observables, orientados hacia aspectos operacionales y las tareas cotidianas.

- Estructura organizacional.
- Nombres y descripciones de puestos.
- Objetivos organizacionales.
- Estrategias.
- Tecnologías utilizadas.
- Métodos y procesos de trabajo.
- Políticas y directrices.

b. Aspectos informales y ocultos

Elementos no visibles y encubiertos, emotivos y emocionales, orientadas hacia aspectos sociales y psicológicos.

- Estándares de influencia y de poder.
- Percepciones y actitudes de las personas.
- Sentimientos y normas de los grupos.
- Valores y expectativas.
- Patrones estándares de integración formales.
- Relaciones efectivas.

C. Importancia de la cultura

Griffin, Phillips y Gully (2017) señalan que "la cultura de la organización es el principal elemento decisivo de superioridad y la acción de liderazgo es desarrollar y admirar la cultura", la investigación ha controlado que la administración dinámica de la cultura posibilita que la entidad y el personal

alcanzar los blancos tácticos a futuro. Especialmente, la cultura organizacional aumenta el rendimiento cuando:

- Posee una importancia táctica.
- Es severamente.
- Enfatiza en la innovación y la transformación para un escenario con constantes cambios.

El impacto de la cultura en la táctica de una organización genera una incidencia grande si el personal cuenta con buena actitud. Es necesario tener en cuenta en la cultura de la organización es su táctica de negocio y es posible que ello le brinde una ventaja competitiva.

Cuando esta táctica y la cultura siguen en diferentes direcciones, saldrá triunfante la cultura, así la táctica sea la más adecuada.

La cultura es un elemento que conlleva una ventaja competitiva. La concepción de una cultura que motive al personal para distribuir y colaborar con los demás es posible lograr buenos frutos en el rendimiento.

La tecnología es una fuente necesaria para compartir la cultura. La relevancia de concebir un clima de trabajo con una cultura e incentivos que induzcan el intercambio y colaborar con un entorno con mecanismos de labor mejorado y tecnología de gran impacto.

Las culturas organizacionales pueden ser sólidas o débiles. Las sólidas aclaraciones son exactamente el comportamiento adecuado, son compartimientos compartidos y consistentemente internacionales. Pueden mejorar el rendimiento organizacional de dos maneras. En primer lugar, mejorando el rendimiento debido a la energía de los empleados, apelando a sus ideales y valores máximos y los reunidos en torno a un conjunto de metas difíciles y unificadas. Estas culturas estimulan el compromiso y el esfuerzo, debido a que son participativas.

En segundo lugar, las culturas sólidas mejoran el desempeño por medio de la coordinación del transporte de los empleados. Los valores y normas compartidos centran la atención de los problemas en las prioridades y los objetivos que guían su comportamiento y la toma de decisiones sin afectar la

autonomía de los empleados como lo. Los sistemas formales de control hacen que las culturas sólidas sean muy útiles para enfrentar entornos cambiantes.

Sin embargo, las culturas sólidas no son siempre mejores que las débiles y también se deben considerar si son positivas o negativas. Una buena cultura fuertemente incentiva el compromiso de los trabajadores con la doctrina de valores de la organización y apoya la alineación de sus valores. Un caso de comportamiento del personal en una cultura con este tipo de cultura tendría un proceder de la siguiente manera frente a la llegada del gerente de planta: “Sentimos mucho orgullo de contar con un gerente de producción quién supervisa nuestra conducta ética, de elevado rendimiento y calidad. Tenemos un comportamiento equilibrado así el gerente se encuentre o no presente. En una inadecuada cultura severamente, donde el personal, reglas y valores no tienen una consistencia clara hacia lo que quiere o valora la organización, las respuestas del personal frente a la visita del gerente de la planta reconocieron: ¡Aviso! Está por llegar el gerente de planta: simulen estar ocupados.

Las culturas sólidas son difíciles de cambiar debido a que crean valores y conductas estables y consistentes. Una cultura sólida puede dificultar la capacidad de una empresa para evolucionar y potencialmente a la competencia o una nueva estrategia de negocios demasiado débil) se adapta con mayor rapidez a circunstancias diferentes. La cultura es como el adhesivo que une las cosas en una organización, por lo que, si es demasiado débil, no puede guiar de forma eficaz a los empleados. Diversas investigaciones han revelado que el rendimiento financiero a largo plazo es superior en las organizaciones con una cultura adaptativa receptiva al cambio y la innovación.

Cuando una cultura es compleja, alienta a los empleados a participar en posturas que nutren los valores y la cultura de la organización, ya sean buenas o malas.

Se sabe que las culturas éticas sólidas influyen en el comportamiento del personal y en la fortaleza del compromiso ético por medio de sistemas y estructuras organizacionales formales e informales.

Un entorno o ambiente ético general que incluye el liderazgo, la comunicación, los sistemas de recompensa y un código de conducta ético

formal reducir la incidencia de conductas no éticas. ¿Qué fue lo que arruinó a Enron? La conducta no ética y la contabilidad engañosa son las respuestas fáciles. Pero detrás de muchos de sus problemas se encuentra una cultura que alentaba, por, sobre todo, el alcance de frutos notables y el rendimiento personal. Un enfoque en el crecimiento continuo de las utilidades y la iniciativa individual, combinado con la ausencia de controles corporativos y contratos habituales, afectado a la cultura a los ataques no éticos.

La cultura es importante para las organizaciones porque influye en los comportamientos discrecionales del personal, que se presenta en los entornos en donde las normas y expectativas no están claros o si no existe monitoreo directo. Esta postura es importante ya que las organizaciones no tienen a su disposición diseñar procesos o políticas que llenen todos los escenarios posibles. Un de las fuentes más relevantes de motivación del personal es la cultura de la organización. Entender la cultura corporativa puede crear en usted una ventaja competitiva personal, pues reducir las posibilidades de ofensor a sus superiores o cometer una torpeza social. Enunciar sus ideas de forma consistente con los valores reales de la empresa y con el modo que percibe la alta cúpula percibe el mundo también aumenta su influencia.

D. Características de una cultura organizacional

Robbins y Judge (2017) hacen mención de una serie de características esenciales que forman parte de una cultura dentro de una organización:

- Innovación y establecer reglas frente a riesgos. Nivel en el cual se incentiva al personal a que se muestren innovadores y establezcan reglas frente a riesgos.
- Interés a los pormenores. Nivel en el cual se espera que el personal refleje determinación, estudio e interés en los pormenores.
- Enfoque en los frutos. Nivel en que las decisiones de la directiva se centran en los frutos y escenarios, y no en los mecanismos y procedimientos empleados para alcanzarlos.

- Enfoque a las personas. Nivel en donde las determinaciones de la gerencia consideran el impacto de los frutos acerca de los trabajadores de la organización.
- Enfoque en los grupos. Nivel donde las acciones de trabajo se encuentren planificada por grupos en lugar que sean individuales.
- Funcionamiento. Nivel donde los individuos son activos y competitivos que no se muestran tan complacientes.
- Equilibrio. Nivel donde las acciones de las organizaciones ponen realce en reservar el *statu quo* y no el desarrollo.

Todas las características mencionadas van de menor a un elevado grado. Siendo así, al momento de evaluar a la organización en ello, se logra obtener conocimientos sobre las maneras en cómo las personas perciben a la organización, el modo en el cual se realizan las cosas y el modo en el cual es de suponer que se comportarán.

E. Creación de una cultura organizacional

Griffin y Moorhead (2010) mencionan que para el empresario que comienza una actividad, la creación de la cultura de una organización es posible que sea secundaria frente a los procedimientos esenciales de concebir un producto o servicio y ofrecerlo a los usuarios.

Sin embargo, a medida que la organización avanza y se vuelve exitosa, a menudo se forma una cultura que se diferencia de otras y que es uno de los motivos de su éxito.

En otras palabras, el éxito de una organización radica en fruto de sus acciones y la forma de hacerlo, es decir su cultura. Ésta se encuentra relacionada con los valores tácticos, ya sea un individuo inicie sus actividades en un nuevo centro laboral y haga intentos por cambiar la cultura que ya existe. El mecanismo de concebir una cultura organizacional es en verdad un mecanismo de relacionar sus valores tácticos y culturales, de forma bastante parecida al modo en que la estructura organizativa se relaciona con la táctica.

a. Establecer los valores

Los dos primeros pasos en el mecanismo comprenden el establecimiento de valores. Primero, la gerencia es necesario establecer los valores tácticos de la organización. Los valores estratégicos son las concepciones esenciales sobre el ambiente organizativo que moldean la táctica. Esto se realiza demandando un proceso de inspección del ambiente y un estudio táctico que mide las inclinaciones monetarias, demográficas, sociales y tecnológicas para reconocer las carencias que la población pueda tener. En efecto, los valores tácticos se relacionan las organizaciones con su ambiente.

El segundo conjunto de valores requeridos son los valores culturales de la organización. Los valores de cultura son requeridos por el personal que requiere tenerlos y principalmente sobre estos debe seguir su proceder y de esta manera procedan en relación a los valores tácticos. Es necesario que se sustenten en las convicciones de la organización sobre el modo y el motivo por las que las organizaciones puedan lograr el éxito.

Las organizaciones que traten de desarrollar valores culturales que no están vinculados a sus valores estratégicos pueden terminar con un conjunto de valores vacíos que tienen poca relación con su negocio. En otras palabras, los empleados necesitan valorar las conductas laborales que son consistentes con los valores estratégicos los apoyan: producción de bajo costo, servicio al cliente o innovación tecnológica.

b. Crear una visión

Después de desarrollar sus valores estratégicos y culturales, es necesario que la organización fije una visión a su accionar. Dicha visión es una noción de lo que será en un largo plazo la organización. Es una representación de los valores tácticos y culturales se mezclarán en el largo plazo. Por ejemplo, una compañía de seguros puede establecer una visión de proteger el estilo de vida de dos millones de familias para el año 2010. En efecto, esos sintetizan tanto los valores tácticos como los culturales al comunicar una meta de desempeño para los empleados. La sabiduría convencional indica que primero es necesario escribir el establecimiento de la visión, pero la experiencia sugiere que los

valores tácticos y culturales se deben establecer primero para que la visión tenga un significado.

c. Iniciar las estrategias de implementación

El paso siguiente, comenzar las tácticas de puesta en marcha, se sustenta en los valores y comienza una actividad para lograr la visión. Las tácticas comprender diferentes elementos, desde el diseño de la organización hasta el proceso de reclutamiento y la formación del personal que comparten los valores y los cumplen. Los valores estratégicos y culturales son los estímulos para las prácticas de implementación.

d. Reforzar las conductas culturales

El último paso consiste en nutrir los comportamientos del personal cuando proceden en relación a los valores de cultura e llevar a cabo las tácticas de la entidad. Es posible que el refuerzo se adopte de distintas maneras. Primeramente, el sistema recompensas formales en la organización es necesario recompensar comportamientos deseados para que el personal lo valores. En segundo lugar, es importante enfatizar en toda la organización historias en las cuales el personal sea participe de comportamientos que demuestren valores de cultura. Y para finalizar, es necesario que la organización intervenga en ceremonias y rituales que resalten la importante de la labor del personal para concretar la visión. Efectivamente, es necesario que la organización priorice el impacto del personal cuando estos realizan lo adecuado. Por ejemplo, si solo se organizan fiestas para los jubilados o para entregar reconocimientos por largos años de servicio, los empleados recibirán el mensaje de que el retiro y los largos años de servicio son lo único importante en la organización.

Por otra parte, organizar una ceremonia para un grupo de empleados que ofrecen un excepcional servicio al cliente refuerza conductas deseables en los empleados. Las prácticas de reforzamiento constituyen el último vínculo entre los valores estratégicos y culturales y la creación de la cultura organizacional.

F. Funciones de la cultura organizacional

Robbins y Judge (2017) mencionan que la cultura cuenta una cantidad de funciones en el interior de una organización. En primer lugar, es su definición de fronteras; en otras palabras, diseña distinciones entre una organización y las otras. En segundo lugar, es su transmisión a un enfoque de identificación de los integrantes con su organización. En tercer lugar, es su apertura a la generación de compromiso que va más allá del propio interés personal. El cuarto lugar, es que optimiza el equilibrio del sistema social.

La cultura es una unión colectiva que proporciona ayuda a tener unida de la organización a brindar modelos adecuados de conducta que deben obedecer el personal. Para finalizar, la cultura es de utilidad como un proceso que monitorea para seguir y realizar las acciones y la conducta del personal.

La función antes mencionada es aquella a la que queremos dar énfasis. Ya que la cultura determina las normas del juego: Por concepto, la cultura es elusiva, impalpable, tácito y surge como algo asegurado. Sin embargo, en cada organización se diseña una serie de conjeturas, comprensiones y normas tácitas que mandan la conducta diaria en el sitio de trabajo. Hasta que los ingresantes no aprueben las normas, no son aprobados como integrantes de pleno derecho de la organización. Las infracciones de las normas de los gerentes de la alta cúpula o el personal de primera línea darán como fruto que nadie acepte el desaprovecho mental y penas duras. La aprobación de dichas normas es la base esencial de los incentivos y las promociones. EL rol de la cultura como incidencia de la conducta del personal es cada vez más resaltante en el sitio de trabajo en la actualidad. Conforme que las organizaciones extienden su monitoreo, allanan sus mecanismos, introducen grupos, minimizan la formalización y dan poder al trabajador, todo ello está pronosticado para que todo vaya direccionado a un solo enfoque.

Existe gran incidencia del “ajuste” entre la personal y la organización acerca del recibimiento de una oferta laboral para formar parte de una organización, aquel que es valorado como una pieza esencial y merece una promoción: mejor dicho, cuando las conductas y las posturas del trabajador son conciliables con la cultura.

G. Dinámica de la cultura organizacional

Hellriegel y Slocum (2009) mencionan que la cultura organizacional muestra los valores, concepciones y comportamientos que han instruido y que están compartidos por los integrantes. Han tenido una evolución la cultura de la organización a medida que ha pasado el tiempo. Caso diferente a los temas de misión y visión, en su mayoría las culturas no están formadas y escritas. No obstante, es la clave de la organización. Ya que una cultura es una serie de costumbres y normas intangibles que se realiza todo el día. Cuando se determina la calidad de cultura es cuando esta tiene un gran peso en una organización. La cultura tiene diferentes orígenes en gran cantidad de pormenores en la vida de una organización y tiene un impacto en gran medida sobre el personal. Quién promueve la cultura influye en todo lo que se establece en la organización y la forma de asignar los medios. Cada una estas determinaciones dan un elemento diferenciador en la cultura de la organización. Inclusive si los gerentes son conscientes de la cultura de la organización, a menudo no sabe cómo ejercer influencia sobre ella. Cuando las culturas inciden en la conducta, además es importante diseñarlas y gestionarlas. En síntesis, una cultura organizacional comprende:

- Los caminos empleados rutinariamente para informar, como por ejemplo las ceremonias o el estilo de habla manejado de forma habitual en la organización; las reglas que pertenecen a los individuos y equipamiento de toda la organización.
- Las normas que pertenecen a los individuos y los equipamientos de toda la organización, no existe espacio para los aparcamientos.
- Los principales valores de una organización, como por ejemplo la calidad del servicio al usuario.
- La doctrina que gobierna las normas y la toma de decisiones de la directiva, inclusive las desregulaciones de los equipos están comprendidas en las determinaciones en relación a estas.
- Las reglas del juego para llevar bien con los demás integrantes de la organización o reglas que el recién ingresante debe aprender para tener la aprobación como integrante.

- El clima que transfieren el modo en que los directivos y el personal se relacionan con los usuarios y demás participantes externos.

Todos los componentes antes enunciados individualmente no representan a la cultura de una organización. No obstante, un grupo si puede proyectar la definición de cultura organizacional y el sentido dan. Estos seis atributos, ¿cómo describiría la cultura de TDI?

La cultura organizacional se halla en el interior de diversos años, donde hay distintos enfoques y resistencia al cambio, en otras palabras, la cultura organizacional representa la doctrina y las conjeturas compartidas, pues estos son parte de las creencias esenciales sobre la realidad, la esencia de las personas y el modo de realizar las actividades.

En un nivel siguiente comprende los valores culturales de una organización como son las convicciones, conjeturas y los afectos grupales sobre lo que es adecuado, equilibrado, lógico y valioso. Los valores culturales son muy diversos ya que varían de una organización a otra. En ciertas cultura el personal quizás están más al pendiente por la remuneración, pero en otras quizás lo que más llame la atención sea la innovación tecnológica. A menudo dichos valores sobreviven con el paso de los años, pese a que cambien los integrantes de la organización.

El otro nivel se pueden observar comportamientos donde comprenden las normas compartidas que tienen una mayor notoriedad, tienen una mayor facilidad de cambio a diferente de los valores.

El liderazgo servidor es un contexto que posibilita entender los valores que se comparten con el personal

El nivel más básico de cultura organizacional comprende los símbolos. Estos llegan a ser las formas de hablar, los gestos y las representaciones físicas que contiene algún significado particular de una cultura.

Variable dependiente: Compromiso organizacional

A. Definiciones

Robbins y Judge (2017) mencionan que el compromiso organizacional es un impacto que tienen las personas, equipos y el mecanismo sobre la conducta en el interior de las organizaciones, para emplear el saber y de este modo optimizar la eficacia en la mismas.

Alles (2015) hace referencia al compromiso es un grupo de trabajadores de una organización con respecto a los blancos, visión y la táctica que esta ha determinado, el modo que estos se reconocen con sus ideales, y qué solidez tiene el compromiso en un largo plazo.

Hellriegel y Solum (2009) definen el compromiso organizacional “es la firmeza de la intervención del trabajador en la organización y el modo que este reconoce con ella” (p. 57).

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

B. Dimensiones

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

a. Compromiso afectivo

Enfoque y relaciones emocionales, así como grado de identificación del trabajador hacia la organización, sus metas, objetivos y valores.

b. Compromiso normativo

Es aquel donde el personal considera que es adecuado conforme a su moral para seguir con sus labores en una organización en particular originado por presiones normativas internas para cooperar en el logro de lo propuesto.

c. Compromiso de continuidad

Es aquel donde el personal permanece en la organización como fruto del reconocimiento que se realiza a un individuo sobre los costes vinculados (pensión, antigüedad, beneficios) que se generarían – perderían al concluir el vínculo laboral.

D. Teoría de la disonancia cognitiva

Robbins y Coulter (2014) señalan que teniendo en cuenta al principio de consistencia, posible decir que la conducta de las persona serían predecibles, si se llegase a conocer su actitud acerca de una labor en particular. Respecto a ello no hay una clara afirmación al momento de analizar la teoría de disonancia cognitiva.

Esta teoría realizaba la búsqueda para dar una explicación sobre el vínculo que existe entre las posturas y la conducta. La disonancia cognitiva es una discordancia entre las posturas, las conductas y posturas. Conforme a esta teoría, dicha discordancia no es agradable, y las personas harán intentos por minimizar esa incomodes y, por ende, la disonancia.

Desde luego, es casi imposible impedir la disonancia. Se tiene conocimiento que es necesario emplear un hilo dental a diario, sin embargo, está practica no es frecuente. ¿Qué cosas realizan los individuos para confrontar el intento por minimizar la disonancia cognitiva? Esta teoría plantea el esfuerzo hecho para minimizar la disonancia se encuentra vinculado por tres cosas: (1) la relevancia de los elementos que da posesión a la disonancia, (2) el nivel de impacto que la persona cree tiene posición sobre esos elementos y (3) los incentivos que pueden tener ser parte de la disonancia?

Cuando los elementos que conciben la disonancia tienen una cierta relevancia, será baja la presión por enmendar la discordancia. No obstante, cuando los elementos resaltados son importantes, es posible que las personas cambien su comportamiento, sintetizar que la conducta disonante no es tan relevante, transformar su conducta o reconocer elementos conciliables a los elementos disonantes

El grado de impacto que creen poseer las personas en relación a los elementos además incide en su respuesta frente a la disonancia. Cuando captan que no hay probabilidad de impedir la disonancia, no tendrán recepción frente a la postura de cambio no tendrán la carencia de cambiar su comportamiento. Como cuando soy, la conducta que genera la disonancia fuera fruto del mandato del gerente, la presión por minimizarla no sería tanta que si este

comportamiento fuera sido por forma voluntaria. Aun cuando exista la disonancia, posiblemente se pueda racionalizar y justificarla en relación a la carencia de continuar la organización del gerente; mejor dicho, la persona no tiene opción ni control sobre cierto escenario.

Para finalizar, los incentivos además tienen incidencia en el nivel de motivación de un individuo para minimizar la disonancia. Mezclar un elevado nivel de disonancia de incentivos además elevados se inclina a minimizar la incomodes puesto que incentiva a la persona a pensar que hay concordancia.

E. Importancia del compromiso organizacional

Dessler y Varela (2004) señalan que la importancia del compromiso organizacional consiste es que uno de los principales indicios de continuidad en el trabajo, ya que se piensa es esencial que el personal se sienta parte de la organización, mejor dicho que sientan afecto por su organización y realicen una buena labor.

La habilidad y la carencia de tener la capacidad de dar respuesta, vuelven al compromiso del trabajador cada vez más importante; que el trabajador sea responsable del compromiso con la organización hace posible que se concreten las metas de los trabajadores y de su organización, de tal forma que los trabajadores desempeñen sus actividades como si esta fuera su propia organización, necesita de un esfuerzo adicional, en el cual la actividad de RH juega un rol clave, y cuando el área de RH no está enfocado en la dirección del mismo hay un riesgo de que el compromiso se vea influenciado, si el colaborador tiene diferentes opciones y oportunidades de trabajo en otra organización.

La relevancia del compromiso organizacional consiste desde un enfoque del colaborador, puesto que posibilita el equilibrio laboral, porque es espera la incidencia que este ejerza sobre las prestaciones, jubilación, beneficios sociales, satisfaciendo carencias psicológicas (reconocimiento, desarrollo de destrezas) y que aparte tiene una incidencia de forma directa entre los comportamientos y posturas del personal (aprobación de metas, valores,

cultura), lo que optimiza la eficiencia en las organizaciones reduciendo el absentismo y la rotación del personal.

F. Factores que tienen incidencia en el compromiso organizacional

Hellriegel y Solum (2009) mencionan que experiencia de trabajo continúan incidiendo en el compromiso con la organización y la mayoría de estos elementos que conducen a la satisfacción del trabajo además colaboran en el compromiso o la carencia de este en la organización:

- El sueldo.
- Los vínculos con los jefes y con los colegas.
- Las condiciones laborales.
- Las oportunidades de continuar y otros.

A medida que transcurre el tiempo, es más fuerte el compromiso con la organización a causa de que las personas tienen relaciones más hondas con las organizaciones y sus colegas ya que pasan buen tiempo con estos, por lo general la antigüedad conduce a ventajas que a menudo forman buenas posturas frente a la labor y las oportunidades en el mercado laboral puede reducir con la edad, lo que incide que el personal sienta un mayor apego con su puesto vigente.

G. Efectos del compromiso organizacional

Griffin (2011) menciona que posiblemente un individuo con un elevado grado de compromiso se vea parte de la organización; como cuando este habla sobre la organización, como cuando, se expresa individualmente “realizamos un excelente servicio” no tenga muy cuenta tanto los elementos de no satisfacción en la organización y que sea vea a sí mismo como parte de la organización. Por el contrario, un individuo externo, como cuando, al expresarse de forma individual sobre la organización diría lo siguiente: “no dan una buena remuneración a su personal”, que muestre su no satisfacción sobre

las cosas y que no sea vea a sí mismo como integrantes de la organización a un futuro.

El estudio además recomienda que el compromiso se nutre con la edad de la persona, a medida que pasan los años con la organización, el sentido de seguridad en el trabajo y la intervención de la toma de decisiones. Los trabajadores con mayor comprometidos tienen hábitos más confiables en sus puestos, tienen previsto una estadía continua con la organización y manifiestan más esfuerzos en el rendimiento. Aun cuando existan pocas cosas donde las organizaciones pueden hacer para concebir o incentivar el compromiso, existen ciertos patrones para seguir. En un comienzo es posible cuando la organización tiene un trato justo con su personal y brinda incentivos lógicos y seguridad en el trabajo, posiblemente dichos trabajadores sientan una mayor satisfacción y compromiso. Dar libertad al personal de que emita sus opiniones respecto a las maneras en cómo se realizan las cosas también es posible que promuevan las actitudes.

H. Lineamientos específicos para promover el compromiso organizacional

Griffin y Moorhead (2010) mencionan algunos lineamientos específicos para promover el compromiso:

- Primeramente, cuando la organización tiene un trato justo con su personal y brinda incentivos lógicos y seguridad laboral a su personal para que estos se sientan satisfechos y comprometidos.
- Dar libertad al personal de que emita sus opiniones respecto a las maneras en cómo se realizan las cosas también es posible que promuevan las actitudes.
- Diseñar puestos, para que sean estimulantes pueden mejorar el compromiso.

Algunas investigaciones recomiendan ciertos elementos que conducen al compromiso, las cuales comprenden los incentivos intrínsecos, claridad de funciones y gestión participativa son semejantes entre las diversas culturas.

I. Herramientas para medir el compromiso en la organización

Alles (2015) hace mención que el compromiso de un trabajador es posible que se mida similarmente al momento de evaluar una competencia, mejor dicho, a través de la observación de conducta. Es posible emplear herramientas como por ejemplo la evaluación vertical, fichas de evaluación y el Assessment Center Method (ACM).

En breve, se describirá las herramientas menos conocidas que hace posible valores y planes individuales, elementos que inciden de una forma u otra en el compromiso de los individuos.

a. Guía para identificar los valores individuales en selección

Conjunto de teoría, casos, ejercicios y formularios que posibiliten el empleo de las diferentes herramientas requeridas para la identificación de valores individuales en selección de individuos.

Por lo general las guías contienen datos y explicativos determinados y detallados que, en particularmente para este caso, posibilitarán a la persona selectora y jefe a futuro identificar tempranamente conductas no requeridas en postulantes antes de que ingresen a la organización.

La herramienta al mismo tiempo se dispone con indicadores para evaluar estos valores.

b. Encuesta acerca de los valores y planes individuales

Evaluación intrínseca para identificar los planes individuales de los trabajadores y su nivel de pertenencia con los valores de la organización.

No son de empleo útil en el ambiente laboral. No obstante, su empleo es bastante recomendable.

Esta encuesta hace posible tener conocimiento del nivel de pertenencia o no del personal sobre el vínculo con los valores organizacionales que se pretende incorporar. En la encuesta es necesario colocar el nombre que se brinda a cada valor, a lado de su establecimiento.

Es posible que el personal exprese su nivel de pertenencia a los valores establecidos haciendo una selección, tipo de una escala en donde coloquen sus conformidades y desconformidades.

Es posible realizar preguntas abiertas, para poder profundizar acerca de los planes individuales.

J. Compromiso del trabajador a lo largo de toda su carrera profesional

Hellriegel, Jackson y Solum (2005) establecen en un sistema de gestión burocrático, el trabajo se observa como un compromiso de carrera a lo largo de la vida profesional; mejor dicho, tanto el personal como la organización se sienten muy comprometidos entre ambos.

En conclusión, el compromiso del trabajador a lo largo de toda su carrera profesional se traduce que está asegurado el empleo si el trabajador está calificado a partir de un enfoque técnico y desempeña satisfactoriamente. Los requerimientos de ingreso, como el grado de instrucción y la experiencia, garantizan el contrato se sustenta en las calificaciones más que en los contactos. La organización emplea la seguridad laboral, incrementos salariales, ocupación y pensiones para garantizar que los trabajadores realicen satisfactoriamente las obligaciones hechas. El ascenso se da si el trabajador refleja las competencias necesarias para gestionar las demandas que exige el puesto. Se asume que el grado de la organización se vincula muy de cerca con la destreza. Los directivos en organizaciones burocráticas, como el servicio civil, a menudo están sujetos a los frutos de pruebas emitidas y tangibles, el grado de educación formal y la experiencia de trabajo al tomar determinaciones de contratación y promoción.

K. Comportamiento organizacional e individual vinculado al compromiso

Mochón, Mochón y Sáez (2014) mencionan que la tarea de direccionar reside en ejercer influencia en los individuos para que ellos colaboren en el alcance de los propósitos empresariales y de equipo. Para poder tener la disposición de dichos individuos, debemos darles un trato correspondiente.

Es por eso que dicha tarea que lleva a cabo la gerencia debe ser realizada de tal manera que incite a que los individuos aporten a los fines organizacionales y cumplan con sus requerimientos.

Las actividades administrativas, implican tanto la instauración como el sustento de un entorno en el que las personas laboren con la finalidad de conseguir de resultado el cumplimiento de los propósitos organizacionales y así mismo de su desarrollo personal.

Los administrativos deben fomentar concordancia entre las funciones de los individuos.

Debe tener siempre presente que las personas son más que una causa productiva de las organizaciones. Sino más bien miembros de sistemas de sociedad correspondiente a diversas empresas, debido a que son clientes, integrantes de familias y diversas agrupaciones.

Para las diferentes funciones se constituyen legalidades y normativas que determinan las conductas de la gerencia e individuos, así como un hábito de dignidad humanitaria que posee resultados esenciales.

El fin es que la gerencia y los individuos se relacionen dentro en la agrupación social en la que se encuentran.

a. El individuo y su comportamiento

El comportamiento en las organizaciones se desempeña bajo el análisis respecto al efecto que poseen las personas, equipos y conformación de las empresas, con el fin de perfeccionar su desempeño, enfocándose en todo lo relacionado al trabajo.

El comportamiento organizacional evalúa tres factores fundamentales que son: las personas, los equipos y la conformación.

Las conductas de los individuos no influyen solamente en su estado de ánimo, sino también en sus vínculos con otros individuos, con los equipos conformados por ellos y en la manera de actuar con respecto a ciertos sucesos.

Frecuentemente contar con una conducta en especial prepara a la persona a actuar de una forma en específico. La comprensión de dicha conducta posibilita en ocasiones realizar pronósticos con respecto a la actitud, sea en las empresas como en otros diversos ámbitos en los cuales nos encontramos en el día a día. Para tener conocimiento acerca de las conductas es conveniente tomar en consideración que estas poseen tres elementos.

- Elemento cognitivo: Hace alusión a lo que discurre el individuo. Debidamente es la parte de una conducta estructurada mediante convicciones, criterios, saberes previos y datos.
- Elemento emotivo o emocional: Se encuentra vinculado con el sentir del individuo. Es la parte emotiva de una conducta. Posee una dependencia con respecto a la personalidad con la que cuenta cada persona.
- Elemento de conducta: Hace referencia a la expresión de las reflexiones y sentimientos. A pesar de encontrarse regidos por la personalidad, puede gestionarse o formarse por la misma persona.

L. Relación entre igualitarismo y compromiso organizacional

Bohlander, Snell y Morris (2018) manifiestan que los individuos desean sentir que son parte de una organización, no solamente que laboran en estas. La diversidad de poder y estatus incita a una separación e incremento de contraste que haya entre estas.

Las luchas de unos con otros que se ha generado de manera tradicional mediante la gerencia, trabajadores y sindicatos son sustituidos a través de perspectivas colaborativas para gestionar el puesto.

Los entornos organizacionales más equitativos erradican toda disimilitud de poder y estatus que exista, y en el proceso aumenta la participación y la labor grupal. Cuando ello ocurre, suele haber una mejora de la productividad debido a que individuos que en alguna ocasión laboraban de forma aislada ahora empiezan a laborar conjuntamente.

Comunicar el poder de manera jerárquica en las organizaciones usualmente necesita de variaciones culturales. Frecuentemente la gerencia hace uso de encuestas a los trabajadores, sistemas de opiniones, recomendaciones, grupos enfocados en la calidad, colaboración de trabajadores o asociaciones administrativas e incluso sindicatos que laboran conjuntamente a través de constituciones organizacionales.

Comprometer a los trabajadores en las decisiones y confiarle la potestad de actuación también suele generar un incremento en su compromiso. No

olvide que los trabajadores que poseen un compromiso con la organización se realizan generalmente en niveles elevados, se motivan con lo que realizan y buscan maneras con mayor adecuación y eficiencia para llevar a cabo las actividades. En cambio, los trabajadores que no poseen dicho compromiso o cuentan con este en un pequeño grado pueden resultar costosos para la organización. Por ello si una organización posee estrategia con respecto al factor humano, entonces contará con un compromiso mayor.

M.Resultados del compromiso organizacional

Griffin (2011) menciona que posiblemente un individuo con un elevado grado de compromiso se vea parte de la organización; como cuando este habla sobre la organización, como cuando, se expresa individualmente “realizamos un excelente servicio” no tenga muy cuenta tanto los elementos de no satisfacción en la organización y que sea vea a sí mismo como parte de la organización. Por el contrario, un individuo externo, como cuando, al expresarse de forma individual sobre la organización diría lo siguiente: “no dan una buena remuneración a su personal”, que muestre su no satisfacción sobre las cosas y que no sea vea a sí mismo como integrantes de la organización a un futuro.

El estudio además recomienda que el compromiso se nutre con la edad de la persona, a medida que pasan los años con la organización, el sentido de seguridad en el trabajo y la intervención de la toma de decisiones. Los trabajadores con mayor comprometidos tienen hábitos más confiables en sus puestos, tienen previsto una estadía continua con la organización y manifiestan más esfuerzos en el rendimiento. Aun cuando existan pocas cosas donde las organizaciones pueden hacer para concebir o incentivar el compromiso, existen ciertos patrones para seguir. En un comienzo es posible cuando la organización tiene un trato justo con su personal y brinda incentivos lógicos y seguridad en el trabajo, posiblemente dichos trabajadores sientan una mayor satisfacción y compromiso. Dar libertad al personal de que emita sus opiniones respecto a las maneras en cómo se realizan las cosas también es posible que promuevan las actitudes.

2.3. Definición de términos básicos

Cultura organizacional

La cultura organizacional es una serie de valores, convicciones, comportamientos, tradiciones y posturas que brindan apoyo a los integrantes de la organización para comprender su significado, la forma de realizar las cosas y lo que cree que es relevante (Griffin, 2011).

Compromiso organizacional

El compromiso organizacional es la firmeza de la intervención del trabajador en la organización y el modo que este reconoce con ella (Hellriegel y Slocum, 2009).

Aspectos formales

Son elementos observables y que se observan a simple vista, enfocados a elementos funcionales y las actividades diarias (Chiavenato, 2014).

Aspectos informales

Elementos no visibles y encubiertos, emotivos y emocionales, orientadas hacia aspectos sociales y psicológicos (Chiavenato, 2014).

Compromiso afectivo

Enfoque y relaciones emocionales, así como grado de identificación del trabajador hacia la organización, sus metas, objetivos y valores (Uribe, 2015).

Compromiso normativo

Es aquel donde el personal considera que es adecuado conforme a su moral para seguir con sus labores en una organización en particular originado por presiones normativas internas para cooperar en el logro de lo propuesto (Uribe, 2015).

Compromiso de continuidad

Es aquel donde el personal permanece en la organización como fruto del reconocimiento que se realiza a un individuo sobre los costes vinculados (pensión, antigüedad, beneficios) que se generarían – perderían al concluir el vínculo laboral (Uribe, 2015).

2.4. Hipótesis de investigación

2.4.1. Hipótesis general

La cultura organizacional influye significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. Los aspectos formales influyen significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020.
- b. Los aspectos informales influyen significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020.

2.5. Operacionalización de las variables

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores
CULTURA ORGANIZACIONAL	<i>Aspectos formales</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura organizacional. - Nombres y descripciones de puestos. - Objetivos organizacionales. - Estrategias. - Tecnologías utilizadas. - Métodos y procesos de trabajo. - Políticas y directrices.
	<i>Aspectos informales</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Estándares de influencia y de poder. - Percepciones y actitudes de las personas. - Sentimiento y normas de los grupos. - Valores y expectativas. - Patrones estándares de integración formales.

Fuente: Chiavenato (2014).

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	<p><i>Compromiso afectivo</i></p> <p><i>Compromiso normativo</i></p> <p><i>Compromiso de continuidad</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de identificación. - Objetivos y metas. - Valores. - Vinculo moral. - Presiones normativas. - Permanencia por pensión. - Permanencia por antigüedad. - Permanencia por beneficios.

Fuente: Uribe (2015).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

La presente investigación es de tipo básico. El nivel es correlacional. Es de diseño no experimental. La tesis es de enfoque cuantitativo.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población está representada por 320 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca.

3.2.2. Muestra

La fórmula que se utilizó para hallar la muestra:

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

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:

$$n = \frac{3.8416 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 320}{0.0025(320 - 1) + 3.8416 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = 224$$

Está representada por 224 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Técnica: encuesta. El cuestionario ayudó a medir ambas variables, las cuales son Cultura organizacional y Compromiso organizacional. El cuestionario fue respondido por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca.

Validación del cuestionario

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,844
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1338,294
	gl	190
	Sig.	,000

Confiabilidad del cuestionario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,986	20

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
*Género de los trabajadores de la
Municipalidad Provincial de Barranca.*

		f	%
Válido	M	120	53,6
	F	104	46,4
	Total	224	100,0

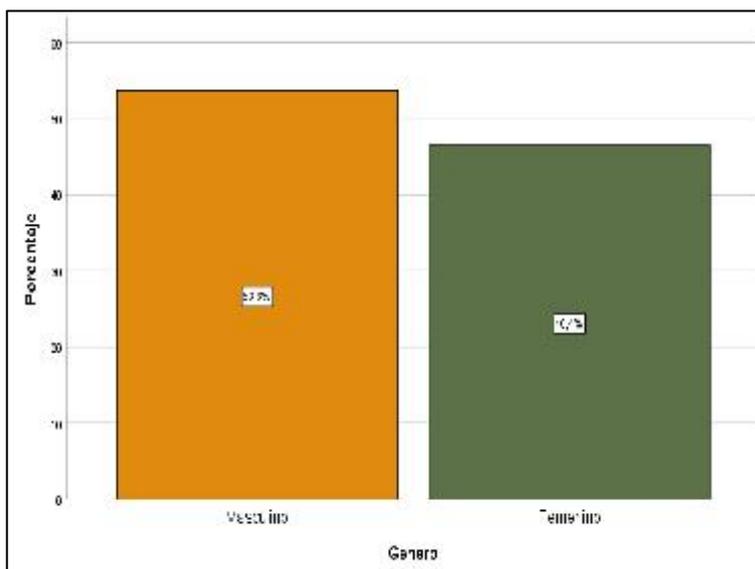


Figura 1. Género de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca.

Tabla 1, el 53,6% de los trabajadores son del género masculino y el 46,4% son del género femenino.

B. Análisis descriptivo de la variable Cultura organizacional

Tabla 2
Aspectos formales

	N	CN	AV	CS	S
--	---	----	----	----	---

	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿La estructura organizacional reparte el trabajo en áreas correctamente según lo establecido por la entidad edil?	0	0.0%	80	35.7%	78	34.8%	28	12.5%	38	17.0%
2. ¿Dentro de la entidad edil se nombran y describen adecuadamente los puestos en cada área de trabajo?	0	0.0%	86	38.4%	86	38.4%	18	8.0%	34	15.2%
3. ¿Tiene una noción clara de los objetivos organizacionales trazados por la entidad edil?	3	1.3%	24	10.7%	101	45.1%	74	33.0%	22	9.8%
4. ¿Las estrategias establecidas están alienadas a los objetivos que persigue la entidad edil?	5	2.2%	92	41.1%	22	9.8%	78	34.8%	27	12.1%
5. ¿En la entidad edil se dispone de la tecnología necesaria para realizar las funciones de forma eficiente?	28	12.5%	168	75.0%	3	1.3%	3	1.3%	22	9.8%
6. ¿Los métodos y procesos de trabajo que aplica la entidad edil están orientados a mejorar la productividad?	4	1.8%	65	29.0%	25	11.2%	71	31.7%	59	26.3%
7. ¿Las políticas y directrices de la entidad edil se enfocan principalmente en los objetivos y metas trazados?	28	12.5%	41	18.3%	24	10.7%	60	26.8%	71	31.7%

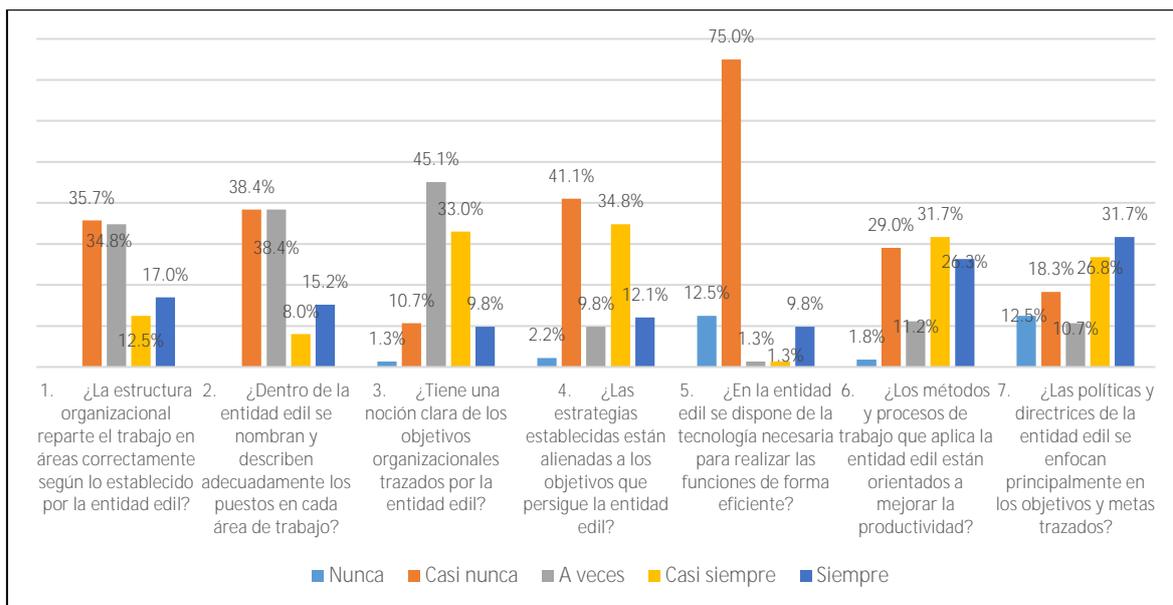


Figura 2. Aspectos formales.

Tabla 2, el 35,7% mencionó que la estructura organizacional casi nunca reparte el trabajo en áreas correctamente según lo establecido por la entidad edil, por otra parte, el 38,4% mencionó que dentro de la entidad edil casi nunca se nombran y describen adecuadamente los puestos en cada área de trabajo, seguidamente el 12% manifestó que no tiene una noción clara de los objetivos organizacionales trazados por la entidad edil. Consecuentemente el 43,3% mencionó que las estrategias establecidas no están alienadas a los objetivos que persigue la entidad edil, el caso del 87,5% determinó que en la entidad edil no se dispone de la tecnología necesaria para realizar las funciones de forma eficiente. Asimismo, el 30,8% respondió que los métodos y procesos de trabajo que aplica la entidad edil no están orientados a mejorar la productividad. Finalmente, el 30,8% mencionó que las políticas y directrices de la entidad edil no se enfocan principalmente en los objetivos y metas trazados.

Tabla 3
Aspectos informales

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
8. ¿Dentro de la entidad edil se perciben estándares de influencia y de poder?	13	5.8%	37	16.5%	69	30.8%	76	33.9%	29	12.9%
9. ¿Las percepciones y actitudes de los trabajadores son positivos hacia la entidad edil?	0	0.0%	21	9.4%	110	49.1%	57	25.4%	36	16.1%
10. ¿Los sentimientos y normas de los grupos se enfocan en generar beneficio hacia la entidad edil?	0	0.0%	0	0.0%	161	71.9%	50	22.3%	13	5.8%
11. ¿Los valores y expectativas de la entidad edil son éticos y socialmente compartidos por todos los integrantes?	0	0.0%	44	19.6%	149	66.5%	15	6.7%	16	7.1%
12. ¿En la entidad edil se denotan patrones o estándares de integración formales?	0	0.0%	13	5.8%	136	60.7%	75	33.5%	0	0.0%

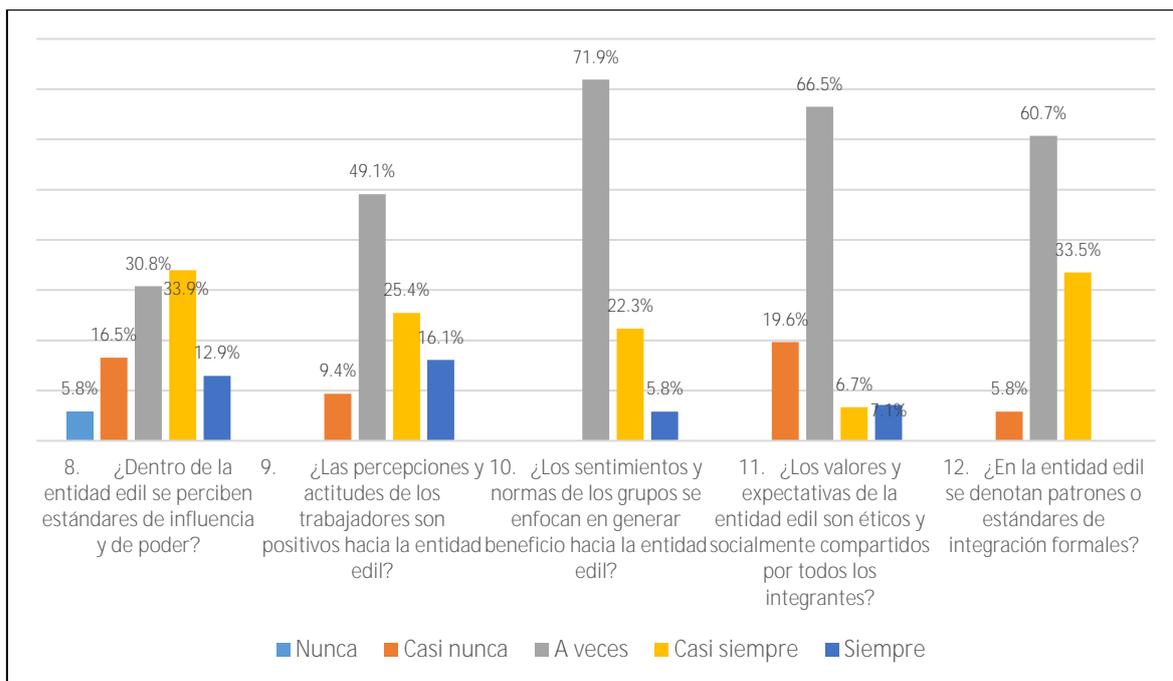


Figura 3. Aspectos informales.

Tabla 3, el 22,3% mencionó que dentro de la entidad edil no se perciben estándares de influencia y de poder, en el caso del 9,4% mencionó que las percepciones y actitudes de los trabajadores casi nunca son positivos hacia la entidad edil, por otra parte, del 19,6% mencionó que los valores y expectativas de la entidad edil casi nunca son éticos y socialmente compartidos por todos los integrantes y por último el 5,8% mencionaron que en la entidad edil casi nunca se denotan patrones o estándares de integración formales.

C. Análisis descriptivo de la variable Compromiso organizacional

Tabla 4

Compromiso afectivo

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
13. ¿Se siente identificado con la entidad edil?	0	0.0%	0	0.0%	40	17.9%	58	25.9%	126	56.3%
14. ¿Se siente comprometido con los objetivos y metas propuestas por la entidad edil?	0	0.0%	0	0.0%	25	11.2%	156	69.6%	43	19.2%
15. ¿Se siente identificado con los valores impuestos por la entidad edil?	0	0.0%	8	3.6%	120	53.6%	30	13.4%	66	29.5%

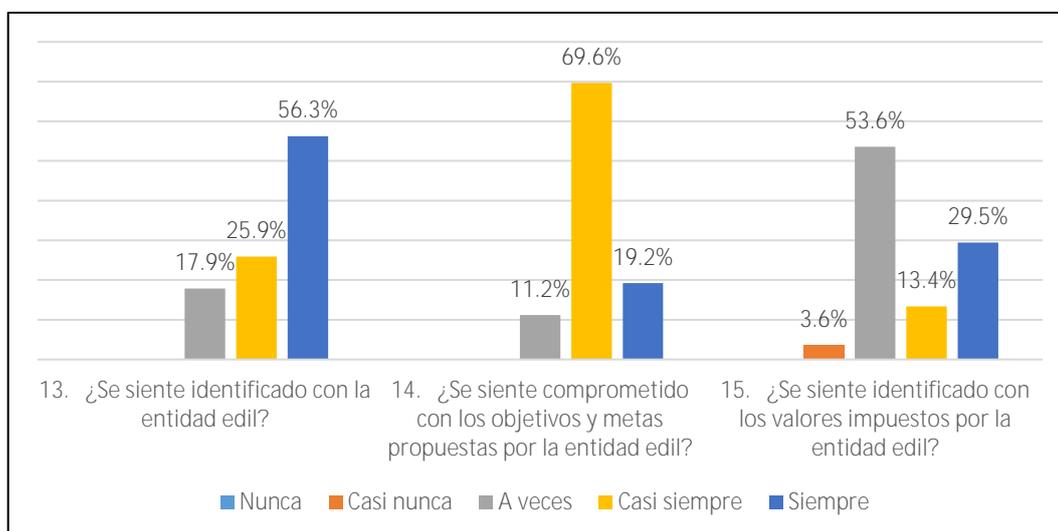


Figura 4. Compromiso afectivo.

Tabla 4, el 17,9% mencionó que a veces se siente identificado con la entidad edil, por otra parte, el 11,9% determinó que a veces se siente comprometido con los objetivos y metas propuestas por la entidad edil y el 3,6% mencionó que casi nunca se siente identificado con los valores impuestos por la entidad edil.

Tabla 5
Compromiso normativo

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
16. ¿Siente la obligación de permanecer en la entidad edil?	123	54.9%	45	20.1%	21	9.4%	17	7.6%	18	8.0%
17. ¿Permanece en la entidad edil únicamente por presiones normativas?	17	7.6%	101	45.1%	41	18.3%	43	19.2%	22	9.8%

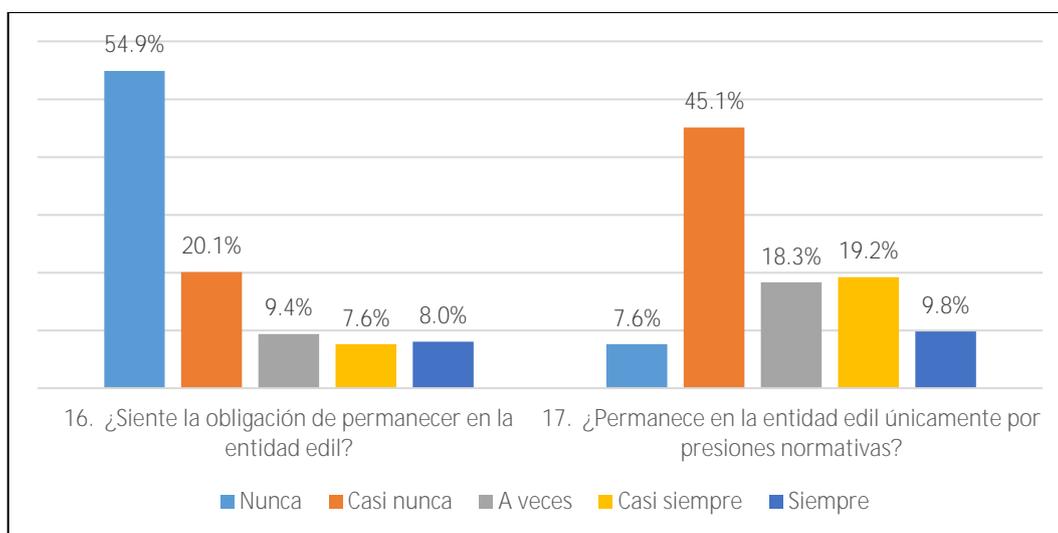


Figura 5. Compromiso normativo.

Tabla 5, el 75% mencionó que no siente la obligación de permanecer en la entidad edil y el 52,7% respondió que no permanece en la entidad edil únicamente por presiones normativas.

Tabla 6
Compromiso de continuidad

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
18. ¿Continúa en la entidad edil porque asegura una pensión?	0	0.0%	15	6.7%	109	48.7%	96	42.9%	4	1.8%
19. ¿Continúa en la entidad edil ya que por el tiempo de antigüedad esta merece su lealtad?	21	9.4%	91	40.6%	32	14.3%	51	22.8%	29	12.9%
20. ¿Considera continuar laborando ya que la entidad edil le proporciona una serie de beneficios?	50	22.3%	12	5.4%	3	1.3%	71	31.7%	88	39.3%

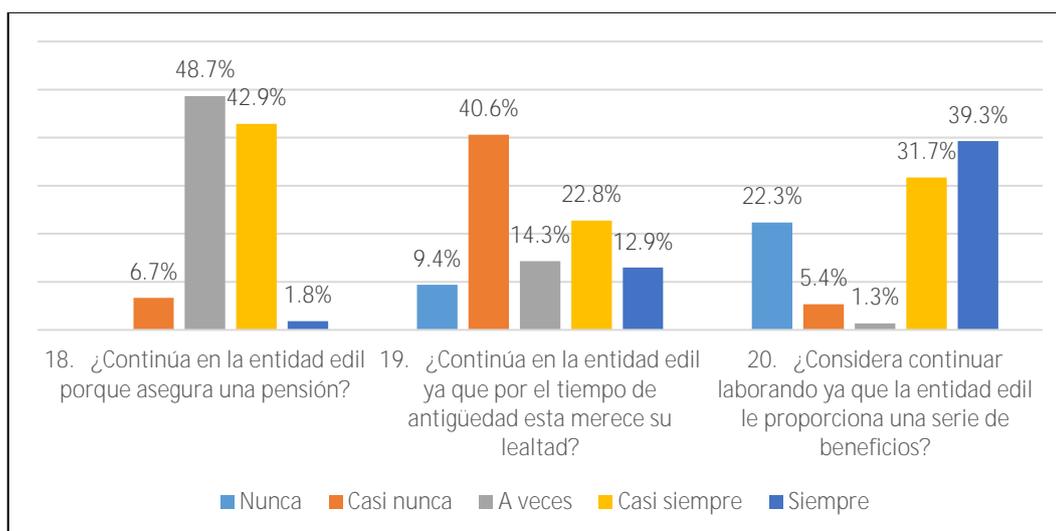


Figura 6. Compromiso normativo.

Tabla 6, el 6,7% mencionó que casi nunca continúa en la entidad edil porque asegura una pensión, por otra parte, el 50% determinó no continúa en la entidad edil ya que por el tiempo de antigüedad esta merece su lealtad y el 27,7% mencionó que no considera continuar laborando ya que la entidad edil le proporciona una serie de beneficios.

D. Prueba de normalidad

Por contar con una población mayor a 50 encuestados, se desarrolló la prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov. Por lo expuesto en la Tabla 7, se optó por utilizar estadística no paramétrica, es decir la prueba de Rho Spearman.

Tabla 7
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Cultura organizacional	0.174	224	0.000
Aspectos formales	0.189	224	0.000
Aspectos informales	0.208	224	0.000
Compromiso organizacional	0.190	224	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

4.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Tabla 8

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

			Cultura organizacional	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,471**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	224	224
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	,471**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	224	224

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

La Tabla 8 registra los valores del coeficiente y la significancia, por eso permite aceptar la hipótesis: La cultura organizacional influye significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020.

Hipótesis Especifica 1

Tabla 9

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

			Aspectos formales	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Aspectos formales	Coeficiente de correlación	1,000	,411**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	224	224
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,411**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	224	224

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

La Tabla 9 registra los valores del coeficiente y la significancia, por eso permite aceptar la hipótesis: Los aspectos formales influyen significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020.

Hipótesis Específica 2

Tabla 10

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

			Aspectos informales	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Aspectos informales	Coeficiente de correlación	1,000	,428**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	224	224
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,428**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	224	224

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

La Tabla 10 registra los valores del coeficiente y la significancia, por eso permite aceptar la hipótesis: Los aspectos informales influyen significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

En relación a la hipótesis general, al tener una significancia de 0,00 indica que la cultura organizacional influye significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020. Siendo similar a lo expuesto por Velásquez (2017) en su investigación titulada “Cultura organizacional y compromiso laboral de los trabajadores en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial del Santa, 2017”, quien concluyó que “existe relación muy significativa, determinando el grado de asociación o relación que establecen las variables cultura organizacional y compromiso laboral” (p.46).

En relación a la hipótesis específica 1, al tener una significancia de 0,00 indica que los aspectos formales influyen significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020. Siendo similar a lo expuesto por Huallpahauque (2017) quien realizó la investigación titulada “Cultura organizacional para fortalecer el compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de Independencia-Huaraz, 2017”, donde concluyó que “existe una relación o asociación positiva entre la cultura organizacional y el fortalecimiento del compromiso organizacional en la MDI en 2016” (p.64).

En relación a la hipótesis específica 1, al tener una significancia de 0,003 indica que los aspectos informales influyen significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020. Siendo similar a lo expuesto por Medina (2018) quien realizó la investigación titulada “El síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en el personal administrativo en los Centros de Educación Superior” La investigación concluyó que el síndrome de burnout tiene influencia en el compromiso organizacional... porque se detecta que “la dimensión de personalización que se ubica en rango alto tiene relación directa con el compromiso que se encuentra en un nivel medio, llegando a

influir en los tres componentes del compromiso organizacional el afectivo, de continuidad y el normativo” (p.137).

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- Se llega a concluir que los aspectos formales influyen significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020. Es decir, a medida que en la entidad edil disponga de la tecnología necesaria para que el personal realice las funciones de forma eficiente aumentara el compromiso del personal en su cumplimiento con los objetivos y metas propuestas por la entidad edil
- Se llega a concluir que los aspectos informales influyen significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020. Es decir, a medida que las percepciones y actitudes de los trabajadores son positivos hacia la entidad edil incrementara su motivación de permanencia y lealtad para continuar laborando en la entidad edil

Por lo expuesto

- Se llega a concluir que la cultura organizacional influye significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020.

6.2. Recomendaciones

- Actualizar e incorporar el mobiliario e implementación tecnológica para que el personal realice eficientemente sus funciones y obtener los resultados esperados con el fin de generar en ellos el compromiso a cumplir con los objetivos y metas propuestas por la entidad edil
- Implementar capacitaciones de manera periódica para dar las oportunidades al personal de desarrollarse profesionalmente y que a su vez contribuir a que las

percepciones y actitudes sean siempre positivas hacia la entidad edil de tal manera que se sientan motivados para continuar laborando

- Fortalecer el factor humano para mejorar y ratificar los valores con el objeto que el personal los aplique en todas las acciones que realiza dentro de la entidad edil

REFERENCIAS

7.1. Fuentes bibliográficas

- Alles, M. (2015). *Cuestiones sobre gestión de personas*. Argentina: Granica.
- Bohlander, G., Snell, S. y Morris, S. (2018). *Administración de Recursos Humanos* (17 ed.). México D.F.: Cengage Learning.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (8 ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Dessler, G. y Varela, R. (2004). *Administración de recursos humanos: enfoque latinoamericano* (4 ed.). México: Pearson.
- Editorial Vértice. (2010). *Marketing digital*. Málaga: Vértice.
- 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., Phillips, J. y Gully, S. (2017). *Comportamiento organizacional. Administración de personas y organizaciones* (12 ed.). México D.F.: Cengage Learning.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional* (12 ed.). México D.F.: Cengage Learning.
- Hellriegel, D., Jackson, S. y Solum, J. (2005). *Administración. Un enfoque basado en enfoque en competencias*. (10 ed.). México D.F., México : Thomson.
- Hitt, M., Duane, R. y Hoskisson, R. (2015). *Administración estratégica* (11 ed.). México: Cengage Learning.
- Louffat, E. (2012). *Administración del Potencial Humano* (2 ed.). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning .
- Mochón, F., Mochón, M. y Sáez, M. (2014). *Administración. Enfoque por competencias en Casos Latinoamericanos*. México D.F.: Alfaomega.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración* (12 ed.). México.

Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* (17 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

Farinango, R. (2017). *Cultura organizacional y su influencia en las Microempresas de la ciudad de Machala*. Tesis de maestría, Universidad Técnica de Machala, Machala. Recuperado el 4 de noviembre de 2020, de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/10671/1/TTMUACE-2017-MAE-CD00016.pdf>

Huallpahauque, G. (2017). *Cultura organizacional para fortalecer el compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de Independencia-Huaraz, 2017*. Tesis de maestría, Universidad César vallejo. Recuperado el 3 de noviembre de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11989/huallpahauque_ng.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mamani, C. (2018). *Cultura organizacional y compromiso organizacional en trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de San Antonio, Moquegua - 2018*. Tesis de licenciatura, Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua. Recuperado el 4 de noviembre de 2020, de http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/387/Claudia_Tesis_titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Medina, R. (2018). *El síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en el personal administrativo en los Centros de Educación Superior*. Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 4 de noviembre de 2020, de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/27276/1/19%20GTH.pdf>

- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Recuperado el 4 de noviembre de 2020, de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%C3%B3n.pdf>
- Velásquez, E. (2017). *Cultura organizacional y Compromiso laboral de los trabajadores en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial del Santa, 2017*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Recuperado el 4 de noviembre de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12051/velasquez_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

CUESTIONARIO

a. Género

Masculino	
Femenino	

Marcar con una equis “X” según corresponda, teniendo en cuenta el cuadro de calificación siguiente:

CUADRO DE CALIFICACIÓN	
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

ITEM	1	2	3	4	5
CULTURA ORGANIZACIONAL					
DIMENSIÓN 01					
1. ¿La estructura organizacional reparte el trabajo en áreas correctamente según lo establecido por la entidad edil?					
2. ¿Dentro de la entidad edil se nombran y describen adecuadamente los puestos en cada área de trabajo?					
3. ¿Tiene una noción clara de los objetivos organizacionales trazados por la entidad edil?					
4. ¿Las estrategias establecidas están alienadas a los objetivos que persigue la entidad edil?					
5. ¿En la entidad edil se dispone de la tecnología necesaria para realizar las funciones de forma eficiente?					
6. ¿Los métodos y procesos de trabajo que aplica la entidad edil están orientados a mejorar la productividad?					

7. ¿Las políticas y directrices de la entidad edil se enfocan principalmente en los objetivos y metas trazados?					
DIMENSIÓN 02					
8. ¿Dentro de la entidad edil se perciben estándares de influencia y de poder?					
9. ¿Las percepciones y actitudes de los trabajadores son positivos hacia la entidad edil?					
10. ¿Los sentimientos y normas de los grupos se enfocan en generar beneficio hacia la entidad edil?					
11. ¿Los valores y expectativas de la entidad edil son éticos y socialmente compartidos por todos los integrantes?					
12. ¿En la entidad edil se denotan patrones o estándares de integración formales?					
COMPROMISO ORGANIZACIONAL					
DIMENSIÓN 01					
13. ¿Se siente identificado con la entidad edil?					
14. ¿Se siente comprometido con los objetivos y metas propuestas por la entidad edil?					
15. ¿Se siente identificado con los valores impuestos por la entidad edil?					
DIMENSIÓN 02					
16. ¿Siente la obligación de permanecer en la entidad edil?					
17. ¿Permanece en la entidad edil únicamente por presiones normativas?					
DIMENSIÓN 03					
18. ¿Continúa en la entidad edil porque asegura una pensión?					
19. ¿Continúa en la entidad edil ya que por el tiempo de antigüedad esta merece su lealtad?					
20. ¿Considera continuar laborando ya que la entidad edil le proporciona una serie de beneficios?					