

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración y Marketing

Tesis

**Cultura y compromiso organizacional en Mibanco -
agencia Huancayo - 2022**

Fiorella Vanessa Podesta Lopez

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración y Marketing

Huancayo, 2024

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TESIS

A : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa
DE : José Miguel Álvarez Vidalón
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 10 de Junio de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado asesor de la tesis titulada: CULTURA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN MIBANCO - AGENCIA HUANCAYO - 2022, perteneciente al/la/los/las estudiante(s) FIORELLA VANESSA PODESTA LOPEZ, de la E.A.P. de Administración y Marketing; se procedió con la carga del documento a la plataforma “Turnitin” y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 13 % de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores SI NO
N° de palabras excluidas: 40
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que la tesis constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

Asesor de tesis

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mi familia quienes apostaron por mi educación y fueron la pieza fundamental que me motivó a continuar y culminar de manera exitosa la carrera profesional.

Agradecimientos

A Dios, por permitirme tener buena salud, brindarme sabiduría, brindarme las fuerzas necesarias para terminar esta etapa académica y así alcanzar mis sueños y mis metas.

Agradezco, a los docentes de la Universidad Continental por todas las enseñanzas me que brindaron durante los años de mi formación profesional.

Agradezco, de todo corazón a mi asesor de tesis Ma. José Miguel Álvarez Vidalón por el asesoramiento, gran ayuda y compromiso para conmigo.

A mis padres, María del Carmen y Federico por estar siempre a mi lado apoyándome y brindándome su amor y cariño incondicional.

Agradezco a mi abuelita por darme su amor, su apoyo, por estar siempre para mí y ayudarme a creer en mí misma.

Gracias a todos, porque sin todo el apoyo que me brindaron no lo hubiera logrado, gracias por ser parte este logro.

Tabla de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos	iii
Tabla de contenidos.....	iv
Índice De Figuras.....	vi
Índice De Tablas	vi
Resumen.....	7
Abstract.....	8
Introducción	9
Capítulo I: Planteamiento del estudio.....	11
1.1. Delimitación de la investigación.....	11
1.1.1. Territorial.....	11
1.1.2. Temporal.....	11
1.1.3. Conceptual.....	11
1.2. Planteamiento del problema	12
1.3. Formulación del Problema	13
1.3.1. Problema General.....	13
1.3.2. Problemas Específicos.....	13
1.4. Objetivos de la investigación.....	14
1.4.1. Objetivo general.....	14
1.4.2. Objetivos específicos.....	14
1.5. Justificación de la Investigación	14
1.5.1. Justificación teórica.....	14
1.5.2. Justificación práctica.....	15
Capítulo II: Marco Teórico.....	16
2.1. Antecedentes de investigación.....	16
2.1.1. Artículos científicos.....	16
2.1.2. Tesis nacionales e internacionales.....	19
2.1.2.1 Tesis Nacionales.....	19
2.1.2.2 Tesis Internacionales.....	21
2.2. Bases teóricas.....	23
2.2.1 Cultura Organizacional.....	23
2.2.2. Compromiso Laboral.....	26
2.2.2.1 Teoría del Compromiso Organizacional.....	27

2.2.2. Estrategias para la	28
2.2.3 Formas de retener y motivar a los empleados	28
2.3. Definición de términos básicos.....	31
Capítulo III: Hipótesis Y Variables.....	34
3.2. Identificación de las variables.....	34
3.3. Operacionalización de las variables	35
Capítulo IV: Metodología.....	37
4.1 Enfoque de la investigación.....	37
4.2. Tipo de Investigación.....	37
3.1. Hipótesis.....	38
3.1.1. Hipótesis general.....	38
3.1.2. Hipótesis específicas.....	38
4.3. Nivel de la investigación	39
4.4. Método de investigación	40
4.5. Diseño de la Investigación	40
4.6. Población y muestra.....	41
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
4.8. Técnicas estadísticas de análisis de datos.....	43
Capítulo V: Resultados	44
5.1. Descripción del trabajo de campo	44
5.2. Presentación de resultados.....	44
5.2.1 Resultados de variable Cultura organizacional	44
5.2.2 Resultados de variable Compromiso laboral.....	46
5.3 Contrastación de Resultados.....	47
5.3.1 Contrastación de Hipotesis General.....	47
5.3.2 Contrastación de Hipótesis Específicas.....	47
5.4 Discusión de Resultados	51
Conclusiones.....	55
Recomendaciones.....	57
Referencias.....	59
Apéndice A.....	62
Matriz de Consistencia.....	62
APENDICE B.....	64
Matriz de Operacionalización	64

Apéndice C	65
------------------	----

Índice De Figuras

Figura 1 Dimensiones de la cultura organizacional.....	26
Figura 2 Modelo teórico propuesto.....	39
Figura 3 Resultados de la Cultura Organizacional.....	45
Figura 4 Compromiso organizacional en la agencia MiBanco-Hyo.....	46
Figura 5 Resumen de resultados para el modelo teórico propuesto.....	51

Índice De Tablas

Tabla 1 Dimensiones, ítems e indicadores del OCP	35
Tabla 2 Perfil Cultural Organizacional MiBanco-Huancayo.....	46
Tabla 3 Impacto de la cultura en el compromiso organizacional.....	48
Tabla 4 Resultado de la correlación dimensión Detalles y el compromiso organizacional	48
Tabla 5 Resultado de correlación dimensión Resultados y el compromiso organizacional.....	49
Tabla 6 Resultados de la correlación dimensión Orientación a la gente y compromiso organizacional	49
Tabla 7 Resultado de correlación dimensión Orientación a los equipos y el compromiso organizacional.....	49
Tabla 8 Resultado de correlación dimensión Agresividad y el compromiso organizacional.....	50
Tabla 9 Resultado de dimensión Innovación y el compromiso organizacional.....	52

Resumen

El compromiso organizacional se entiende como el apego psicológico a la organización (Chatman & O'Reilly, 1986). Los resultados de la investigación desarrollada con la cooperación de los colaboradores de una agencia de Mibanco en la ciudad de Huancayo, sugieren que el compromiso organizacional, o apego psicológico, puede predecirse a través de la cultura organizacional que se percibe en la organización. Mediante el instrumento validado de Perfil de Cultura Organizacional (Cadwell, Chatman , & O'Reilly, 1991) se obtuvo que las dimensiones de la cultura organizacional de Mibanco que se relacionan positivamente con el compromiso organizacional son: orientación al detalle, agresividad, y recompensas.

En general, los resultados sugieren la importancia de brindar recompensas financieras a los trabajadores por los resultados obtenidos en beneficio de la organización, alentar la competitividad entre los colaboradores a través de concursos que los mantengan en una constante competencia, exigir el cumplimiento de las normas y procesos establecidos. Esta evidencia da fe de la importancia de comprender el efecto de la cultura organizacional en el compromiso de los colaboradores en las organizaciones.

Abstract

Organizational commitment is understood as the psychological attachment to the organization (Chatman & O'Reilly, 1986). The results of the research developed with the cooperation of the collaborators of an agency of Mibanco in the city of Huancayo, suggest that organizational commitment, or psychological attachment, can be predicted through the organizational culture that is perceived in the organization. Through the validated instrument of Organizational Culture Profile (O'Reilly, Chatman, & Caldwell, 1991), it was obtained that the dimensions of Mibanco's organizational culture that are positively related to organizational commitment are: detail orientation, aggressiveness, and rewards. In general, the results suggest the importance of providing financial rewards to workers for the results obtained for the benefit of the organization, encouraging competitiveness among employees through contests that keep them in constant competition, demanding compliance with established rules and processes. This evidence attests to the importance of understanding the effect of organizational culture on employee engagement in organizations.

Introducción

La noción de cultura organizacional ha sido importante en el estudio del comportamiento organizacional durante décadas (Barley, Meyer, & Gash, 1988); (O'Reilly, 1989); (Smircich, 1983). A pesar de los desacuerdos sobre algunos elementos de definición y medición, los investigadores parecen estar de acuerdo en que la cultura puede ser un factor importante para determinar qué tan bien un individuo se ajusta a un contexto organizacional, por ejemplo (Kilmann, Saxton, & Serpa, 1986) y (Schein, 1985). Implícito en la escritura sobre este tema está una lógica de ajuste persona-cultura extraída fundamentalmente de una perspectiva de psicología interaccional en la que los aspectos tanto de la persona como de la situación se fusionan para impactar en la respuesta de una persona central a una situación dada, por ejemplo (Chatman J. , 1989); (Schneider, 1987) y (Terborg, 1981).

En este contexto, elementos personales como valores y expectativas se entrelazan con aspectos situacionales como sistemas de incentivos y normas, influyendo en las actitudes y comportamientos de las personas. Al igual que con teorías de ajuste similares de carreras (Holland, 1985), elección de trabajo (Hackman & Oldham, 1980), ajuste de trabajo (Lofquist & Dawis, 1969) y clima organizacional (Joyce, Slocum, & Von Glinow , 1982), la validación del constructo de ajuste persona-cultura se basa en la capacidad de evaluar aspectos relevantes tanto de la persona como de la cultura. Este problema de medición es un tema significativo y a veces controvertido (Keon, Latack, & Wanous, 1982); (Rousseau, 1990). Uno de los que está en el centro del debate de la persona-situación, es, la controversia sobre el grado en que las variables de personalidad o contexto explican las actitudes y el comportamiento (Bem & Allen, On predicting some of the people some of the time: The search for cross-situational consistencies in behavior, 1974), (Davis-Blake & Pfeffer, 1989), (Kenrick & Funder, 1988).

El propósito de esta investigación fue examinar el ajuste persona-cultura y sus implicaciones para las actitudes y el comportamiento laboral. Nos basamos en desarrollos recientes en las aplicaciones de Q-sort, o template-matching, enfoques para resolver algunos de los problemas de medición que han obstaculizado la investigación previa sobre el ajuste (Bem & Funder, Predicting more of the people more of the time: Assessing the personality of situations, 1978); (Block, Block, & Morrison, 1981); (Caldwell & O'Reilly, 1990).

Capítulo I: Planteamiento del estudio

El primer capítulo del estudio aborda la delimitación territorial, temporal y conceptual. A continuación, se presenta la formulación del problema, teniendo en cuenta los aspectos actuales de la empresa donde realizamos el análisis situacional, así como la construcción del problema general y específico. Se explican detalladamente los objetivos generales y específicos que se orientan hacia la estructura y el desarrollo de la investigación, y finalmente se explica de la misma manera cómo la teoría, la práctica y la metodología respaldan la realización de esta investigación.

1.1. Delimitación de la investigación

1.1.1. Territorial.

En la provincia de Huancayo, debido a que el crecimiento de la población no solo se ha dado en el ámbito social, sino también en el empresarial, especialmente en sectores como el bancario y financiero.

1.1.2. Temporal.

La presente investigación se llevará a cabo dentro de la empresa en el mes de abril del año 2022.

1.1.3. Conceptual.

La ejecución será mediante el conocimiento sobre la cultura organizacional y el compromiso laboral lo que nos ayudará a determinar la rotación y el nivel de compromiso de los colaboradores con la empresa en base a su cultura personal y la de la organización.

1.2. Planteamiento del problema

El problema que motivó el proyecto planteado fue analizar la relación existente entre las siete dimensiones de cultura organizacional y el compromiso resultante en los colaboradores de la institución bancaria MiBanco en la ciudad de Huancayo. Por lo tanto, el proyecto planteado intenta responder si existe relación positiva entre algunas de las dimensiones de la cultura organizacional y el compromiso resultante.

“El término compromiso organizacional se define como un estado en el que un empleado se identifica con la organización y sus objetivos y quiere seguir siendo parte de ella”(Robbins & Judge, 2017). Igualmente que con la participación activa en el trabajo, las investigaciones muestran una negativa relación entre el compromiso organizacional y la frecuencia del ausentismo y la rotación en el lugar de trabajo. De hecho, varios estudios muestran que el nivel de compromiso de los empleados es un predictor de rotación más confiable que la medida de satisfacción laboral más comúnmente utilizada, explicando hasta el 34% de la variación en esta relación (Robbins & Judge, Essentials of Organizational Behavior 14 Ed, 2018).

Las investigaciones muestran que las siete dimensiones reflejan la naturaleza de la cultura organizacional(Chatman & Jehn). Dichas dimensiones (descritas en la Tabla 1) se clasifican en diferentes intervalos: si el intervalo es bajo, la característica en cuestión no es muy típica de la cultura; Si es alto significa que es su característica definitoria. Describir una organización según estas siete dimensiones nos permite ver cómo está evolucionando su cultura. Cuanto más los empleados acepten y se comprometan con los valores fundamentales de la organización, más fuerte será la cultura de la organización.(Robbins & Coulter, Administración 13 Ed, 2018).

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General.

El proyecto planteado intenta responder la siguiente pregunta:
¿Cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional y el compromiso laboral en la organización MIBANCO - AGENCIA HUANCAYO- JUNIN?

1.3.2. Problemas Específicos.

- ¿Existe relación entre la dimensión innovación y el compromiso laboral en Mi Banco de la sede de Huancayo en el año 2022?
- ¿Existe relación entre la dimensión agresividad y el compromiso laboral en Mi Banco de la sede de Huancayo en el año 2022?
- ¿Existe relación entre la dimensión estabilidad y el compromiso laboral en Mi Banco de la sede de Huancayo en el año 2022?
- ¿Existe relación entre la dimensión orientada a los resultados en el compromiso laboral en Mi Banco de la sede de Huancayo en el año 2022?
- ¿Existe relación entre la dimensión orientada al equipo en el compromiso laboral en Mi Banco de la sede de Huancayo en el año 2022?
- ¿Existe relación entre la dimensión orientada al detalle en el compromiso laboral en Mi Banco de la sede de Huancayo en el año 2022?
- ¿Existe relación entre la dimensión orientada a las personas en el compromiso laboral en Mi Banco de la sede de Huancayo en el año 2022?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general.

Determinar si existe una relación entre la cultura organizacional y el compromiso laboral en Mi Banco de la sede de Huancayo en el año 2022

1.4.2. Objetivos específicos.

- Determinar la relación existente entre la dimensión innovación en el compromiso laboral en Mi Banco de la sede de Huancayo en el año 2022
- Determinar la relación existente entre la dimensión agresividad en el compromiso laboral en Mi Banco de la sede de Huancayo en el año 2022
- Determinar la relación existente entre la dimensión estabilidad en el compromiso laboral en Mi Banco de la sede de Huancayo en el año 2022
- Determinar la relación existente entre la dimensión orientada a los resultados en el compromiso laboral en Mi Banco de la sede de Huancayo en el año 2022
- Determinar la relación existente entre la dimensión orientada al equipo en el compromiso laboral en Mi Banco de la sede de Huancayo en el año 2022
- Determinar la relación existente entre la dimensión orientada al detalle en el compromiso laboral en Mi Banco de la sede de Huancayo en el año 2022
- Determinar la relación existente entre la dimensión orientada a las personas en el compromiso laboral en Mi Banco de la sede de Huancayo en el año 2022

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación teórica.

Este trabajo de investigación se realiza con un propósito científico, para que pueda integrarse al conocimiento de las ciencias administrativas y al mismo tiempo prevalecer como

parte importante de la gestión de persona. Con la finalidad de que la gerencia y alta dirección de la organización sean conscientes de que existe implicancias entre la cultura organizacional y el compromiso laboral.

1.5.2. Justificación práctica.

Porque si conocemos cuál dimensión de cultura afecta más al compromiso organizacional podremos gestionar el compromiso de los colaboradores, a través de la gestión de la cultura organizacional y con ello poder mejorar los indicadores de ausentismo laboral y rotación de personal.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. Artículos científicos.

(Cadwell, Chatman , & O'Reilly, 1991) Realizaron una investigación acerca de un interés renovado en evaluar la persona-situación, la evaluación cuantitativa del Comportamiento organizacional y la aplicación de enfoques de "Q-sort" o emparejamiento de plantillas para valorar las interacciones persona-situación, el propósito de esta investigación fue examinar el ajuste persona-cultura y sus implicaciones para las actitudes y el comportamiento laboral. Los resultados indican que el Perfil de Cultura Organizacional presenta una fiabilidad razonable y una validez convergente-discriminante. Las variaciones individuales en las preferencias u opciones por diversas culturas organizacionales están asociadas con discrepancias en las características de la personalidad de los colaboradores por ello esta investigación demuestra que el ajuste entre la preferencia de una persona por una cultura específica y la cultura de la organización a la que se une está relacionado. Este estudio y otros similares pueden ayudar a aclarar tanto la naturaleza de la cultura organizacional como el impacto de las culturas en los colaboradores.

La investigación titulada *Assessing the relationship between industry characteristics and organiz culture* (Chatman & Jehn, 1994) que fue citada por Robbins en su libro *Cultura Organizacional* halló que las culturas organizacionales varían más de una industria a otra, que dentro de una misma industria ya que poseen distintos valores. Este estudio investigó la relación entre dos características de la industria, la tecnología, el crecimiento, y también la cultura organizacional, se examinó esta relación mediante una comparación de las culturas de las organizaciones dentro y entre industrias, para ello se utilizó 15 empresas que representaban cuatro industrias en el rubro de servicios, se encontró que existían dimensiones

estables de cultura organizacional y variaban más entre industrias que dentro de ellas, estas dimensiones son siete y son innovación, agresividad, estabilidad, orientación a los resultados, orientación al equipo, orientación al detalle y orientación a las personas. Los valores culturales determinados se relacionaron con los niveles de tecnología y crecimiento de la industria. Una implicación de este hallazgo es que el uso de la cultura organizacional como una ventaja competitiva puede estar más limitado de lo que han propuesto los investigadores y profesionales.

(Chatman & O'Reilly, 1986) Los estudios previos sobre el compromiso organizacional a menudo no se han centrado en los aspectos centrales de la psicología del compromiso organizacional. Los resultados de dos estudios de personal y estudiantes universitarios sugieren que la asociación psicológica puede depender de la conformidad, la identidad y la asimilación. La identidad y la asimilación se correlacionaron positivamente con los comportamientos sociales y negativamente con los ingresos. La interferencia interna es la predicción de contribuciones financieras a una campaña de recaudación de fondos. En general, los resultados muestran la importancia de definir claramente los aspectos esenciales del compromiso a partir del concepto de asociación psicológica y las diferentes formas que esta asociación puede tomar. Durante la última década, el concepto de compromiso organizacional ha ocupado un lugar destacado en los estudios del comportamiento organizacional. Desafortunadamente, como señala Moreau, el desarrollo de los conceptos relacionados con el compromiso no ha ido acompañado de una segmentación precisa del campo teórico del compromiso en términos de su significado pretendido. Para cada concepto o relaciones entre conceptos. Según ellos, existen más de 25 conceptos y medidas relacionadas con la participación. Por ejemplo, se enfatizó el valor del compromiso como un constructo distinto de otros conceptos psicológicos como motivación, participación o Intención conductual.

(Encalada Orosco & Atoche Pacherres, 2017) El artículo aborda la relevancia de la cultura organizacional como pilar de la ventaja competitiva en las organizaciones empresariales. Por esta razón, la cultura organizacional se estudió a través de revisiones bibliográficas basadas en teorías disponibles de autores como Schein E. (1988), Robbins E. (1995) y Porter M. (1985). La metodología utilizada para la elaboración se basa en una revisión bibliográfica. El modelo propuesto se basa en que la dirección es la responsable de crear una forma de trabajar basada en supuestos, valores y producción, en este caso, personas involucradas en las organizaciones empresariales conscientes de la necesidad de tratar de comprender la complejidad de esforzarse. para la mejora empresarial Modelos mentales de los empleados en la organización. Este artículo primero se enfoca en la historia de la cultura organizacional y la relación con las organizaciones empresariales.

Luego, el estudio de los conceptos, dimensiones, características y tipos de cultura lleva a la conclusión de que la cultura organizacional es el factor determinante y columna vertebral de cualquier organización, creando una base basada en valores y significados compartidos que crean una ventaja competitiva.

(Ambrossi Sotomayor & Marconi Martinez, 2017) El propósito de este estudio para el Banco de Loja S.A. es definir y evaluar la cultura organizacional de la entidad en cuanto a la recopilación de información con sus empleados. Identificar los valores de la organización y los comportamientos deseados, se han identificado confirmaciones que permiten realizar encuestas como base de evaluación para evaluar el valor de todos sus trabajadores para la creación de indicadores culturales dentro de la organización. Asimismo, los resultados de la encuesta muestran que existen diferentes contextos y situaciones relacionadas con cómo se viven los valores y comportamientos en el Banco de Loja, por lo que se obtuvo resultados tanto institucionales como de niveles jerárquicos para así poder identificar la realidad de la cultura organizacional del Banco de Loja y conocer dónde dirigir el plan de acción de mejora.

(Paredes Perez, Palomino Crispín , Cárdenas Tapia , & Gonzáles Peralta , 2021) El presente estudio tiene como objetivo describir el grado de compromiso organizacional de las empresas filiales de entidades financieras de la región Junín utilizando métodos cuantitativos, básicos, descriptivos y descriptivos de proyectos transaccionales. Se utilizan métodos observacionales, inductivo-inductivo y analítico-sintético. Esta herramienta es el Cuestionario de Involucramiento Institucional de Meyer, Allen y Smith, que contiene un total de 21 ítems. La muestra incluye 210 colaboradores.

Los resultados indican que el compromiso organizacional es moderado, con un alto nivel de involucramiento emocional y niveles moderados de compromiso normativo y de continuidad. En resumen, según la escala de Likert, el compromiso organizacional en las empresas financieras de la región de Junín es moderado. El principal aporte del estudio radica en describir y caracterizar el compromiso de los empleados de estas instituciones, lo cual proporciona información valiosa para que los administradores y gerentes puedan desarrollar programas de capacitación y reflexión que mejoren el desempeño y compromiso de sus empleados.

2.1.2. Tesis nacionales e internacionales.

2.1.2.1 Tesis Nacionales.

(Romero Hernández , Lázaro Pilco, Saavedra Carrasco , & Vásquez Rubio , 2017) El objetivo general de este estudio descriptivo comparativo es analizar y caracterizar los patrones de cultura organizacional de cada una de las tres empresas de banca comercial del sector Lambayeque utilizando el método de Evaluación de la Cultura Organizacional Basada en Valores Competitivos (OCAI). Framework (CVF)) como una herramienta para medir la percepción de la cultura organizacional. Se determinó la muestra en base a la disponibilidad de 391 empleados de la población y su disposición a participar en el estudio, se incluyeron

123 personas y se esperaba calificar con intervalos de confianza del 95% en cada banco cuando se presentara con un rango bueno. menos del 70% de todas las respuestas en el interior. También encontró que las personas generalmente querían trabajar en organizaciones con una cultura de clan, un importante hecho para que la alta gerencia en las organizaciones de banca comercial reflexione sobre la cultura que tienen los empleados que operan los miembros de su organización.

(Guerrero Maldonado, 2019) Tras la fusión repentina de dos unidades financieras, el inicio de muchos cambios organizacionales resultó en la falta de motivación y pérdida de identidad del personal del Banco Chiclayo, lo que afectó negativamente la expresión del talento y afecta directamente su relación con la empresa. Por lo tanto, el objetivo principal de este estudio fue hacer recomendaciones para mejorar el compromiso organizacional de un Banco Chiclayano en 2018. Asimismo, el presente estudio se basa en un estudio de enfoque cuantitativo con alcance descriptivo, diseño transversal y observaciones. Para determinar el nivel de participación de los colaboradores bancarios encuestados se utilizó la escala de Likert y una encuesta de entrevista, sus resultados giraron en torno a tres aspectos del modelo de Allen y Meyer (relevancia, costumbres, influencias y normas) 35 colaboradores del Banco Chiclayo.

El estado de esta variable analizada es relativo a la población en estudio. De los resultados obtenidos se puede concluir que los colaboradores del banco en general sintieron una interacción moderada, incluida la emocional, la continuidad y la disciplina, lo que brindó la oportunidad de descubrir por qué los compañeros de trabajo no obtenían una puntuación más alta y una oportunidad para mejorar.

2.1.2.2 Tesis Internacionales.

(Moreno Bastidas, 2020) El estudio tiene como objetivo el establecer la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en las funciones sustantivas de la docencia, investigación e interacción social en las universidades públicas de Pichincha-Ecuador. Incluye estudios mixtos, descriptivos, transversales, analíticos, exploratorios, correlacionales y de campo. Las universidades escogidas son la Universidad de las Fuerzas Armadas (ESPE), el Instituto Politécnico Nacional (EPN) y la Universidad Central del Ecuador (UCDE). La muestra estuvo conformada por 304 docentes: ESPE 106, EPN 69, UCDE 129. La base teórica incluye aportes del Instituto Elton Mayo de Relaciones Humanas, el modelo de sociedad del conocimiento, el modelo de enfoque de educación superior, evaluación y acreditación, y universidades contemporáneas. El método de recolección de datos utilizado fue la encuesta y entrevista a los participantes ya la gerencia de la unidad de análisis. Para medir y analizar los datos se ha desarrollado una metodología basada en las características cuantitativas, cualitativas, individuales y grupales de los datos existentes según las necesidades de la investigación. Los resultados muestran que la cultura organizacional universitaria se desarrolla hacia la integración, el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales, y la comunicación.

Las tendencias actuales pueden revelar el impacto de la cultura organizacional en las IES públicas en el desempeño departamental. A causa del carácter exploratorio del estudio, en primer lugar, se puede abordar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño educativo, considerando la importancia de la eficacia de los resultados para analizar la correlación de estas dos variables. Esta investigación nos permitió conocer en tres universidades públicas del Ecuador la cultura organizacional que poseen, las que se encuentran en categoría A y B, es decir, las que tienen los puntajes más altos. No en todos los casos, pero en algunos incluso es posible descubrir algunas debilidades y vacíos en elementos

de la cultura organizacional que pueden dificultar el logro de los objetivos. Las instituciones podrán profundizar en el tema y conocer las áreas que necesitan una intervención, y el proceso de adaptación y eliminación de su impacto, con el fin de mejorar la calidad de la educación superior y las metas de la institución, el régimen y el país.

(Cavelier Baiz, 2020) El propósito de este artículo es examinar la relación entre la cultura organizacional de una empresa y el desempeño laboral. Para ello, se realizó una revisión bibliográfica para ahondar en los conceptos y explorar sus relaciones. El método por implementar tiene una parte cualitativa y una parte cuantitativa. En el apartado cualitativo, se realizaron entrevistas organizadas a directivos de 3 empresas en Colombia para explorar sus percepciones sobre esta relación. En el apartado cuantitativo, cuatro empresas seleccionadas han mejorado o degradado significativamente a lo largo del tiempo, y su cultura organizacional sigue presente en los rankings de los mejores empleos. Para estas empresas, el cálculo de la productividad laboral debe tener en cuenta los ingresos anuales y el número de empleados. A partir de este estudio descubrimos la relación que existe entre la influencia de la cultura organizacional en la productividad laboral de la empresa. En síntesis, la cultura empresarial se ha convertido en la principal prioridad y elemento clave para las empresas en la actualidad, ya que puede emplearse para aumentar la eficiencia, la productividad y la competitividad de la organización.. Los conceptos de cultura organizacional y desempeño laboral han cobrado importancia y relevancia para la empresa a lo largo del tiempo. A primera vista parecen ser conceptos relacionados, pero debido a que son difíciles de cuantificar, es difícil determinar en qué medida están relacionados, o cómo el comportamiento de una persona finalmente afecta a otra, directa o indirectamente. Durante la investigación se realizan análisis cuantitativos y cualitativos de las posibles relaciones entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en las prácticas económicas.

Mejorar la cultura organizacional puede tener un impacto positivo en la productividad de los empleados. El primer resultado parece simple, pero muestra un hecho innegable: los esfuerzos constantes para construir una mejor cultura organizacional dentro de una empresa pueden ayudar a crear una ventaja competitiva adicional en el mercado. Mejorar la eficiencia del trabajo, reduciendo así los costes empresariales. Comprender la importancia de la premisa primero, la cultura organizacional no debe ser un factor secundario en el éxito de la empresa, pero en definitiva se convierte en un factor que hay que priorizar para no perder competitividad y asegurar la estabilidad futura de la empresa.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Cultura Organizacional.

Cada uno de nosotros tiene una personalidad única, lo que significa que tenemos rasgos y características específicos que influyen en nuestro comportamiento y nuestras interacciones con los demás. Cuando se dice que alguien es extrovertido, tímido, relajado o agresivo, estamos enumerando sus rasgos de personalidad. Las organizaciones también tienen su personalidad, aunque para ellas lo llamamos cultura organizacional. Y esa cultura afecta la forma en que los trabajadores laboran en la organización. (Robbins & Coulter, Administración 13 Ed, 2018, pág. 51).

La cultura organizacional generalmente se caracteriza por valores, principios, tradiciones y métodos compartidos por los miembros de una empresa, los cuales influyen en sus acciones y diferencian a la organización de las demás. Estas prácticas y valores comunes se han desarrollado con el tiempo en la mayoría de las organizaciones, y en gran medida determinan sus costumbres y comportamientos. Nuestra concepción de cultura organizacional abarca tres aspectos. Primero, la cultura es un concepto intangible e invisible, pero perceptible para los empleados a través de

su experiencia en la organización. Segundo, la cultura organizacional es descriptiva, pues se refiere a cómo los miembros de una organización la perciben y la describen, ya sea positiva o negativamente. Por último, aunque los empleados procedan de diversos orígenes o ocupen diferentes niveles jerárquicos dentro de la organización, todos describen la cultura empresarial de manera consistente. Esto es lo que entendemos por una cultura compartida.

La investigación indica que siete dimensiones son fundamentales para comprender la cultura organizacional. Dichas dimensiones, delineadas en el Gráfico 1, se clasifican en diferentes rangos: un rango bajo sugiere que el rasgo en cuestión no es muy característico de la cultura, mientras que un rango alto indica que es una característica central. Al analizar una organización a través de estas siete dimensiones, podemos entender cómo está configurada su cultura.

En muchas organizaciones, se da mayor importancia a una de estas dimensiones, la cual define la identidad de la empresa y guía el comportamiento de sus miembros. Por ejemplo, en la corporación Sony, el énfasis recae en la innovación de productos, lo que implica un enfoque en la innovación y la disposición para asumir riesgos. La empresa está profundamente comprometida con el desarrollo de nuevos productos, y esto se refleja en los comportamientos laborales de sus empleados. Por otro lado, en Southwest Airlines, los empleados son el foco central de su cultura, lo que se conoce como orientación a la gente.

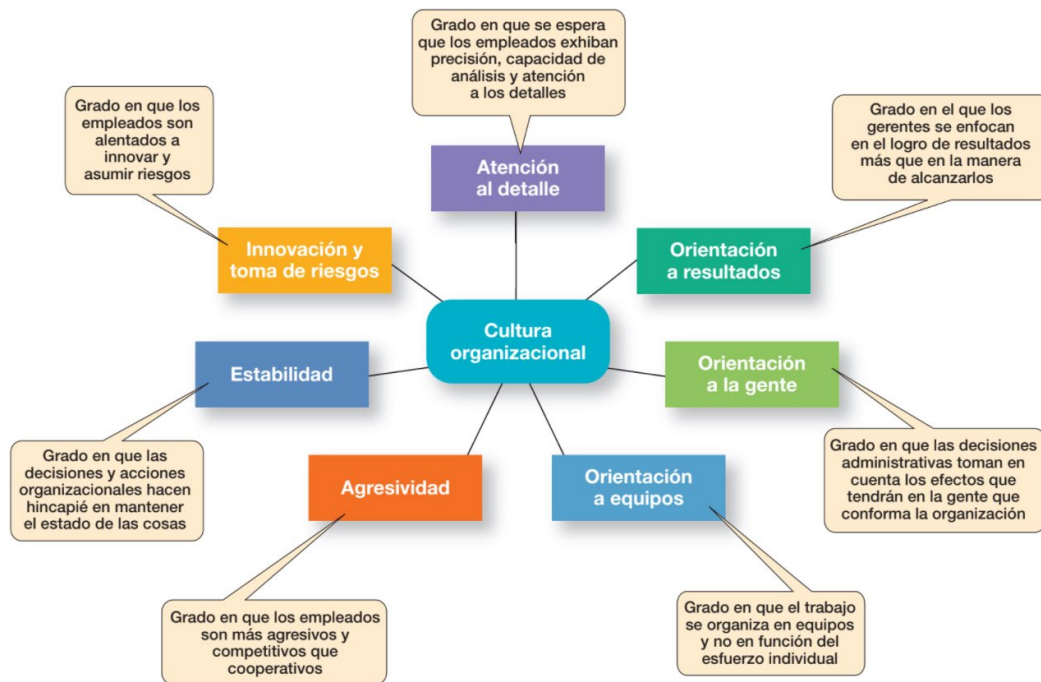
El núcleo de la cultura de la organización se describe mediante siete características principales:

- Innovación y voluntad de asumir riesgos. El grado en que se anima a los empleados a ser innovadores y asumir riesgos.

- Atención al detalle. El nivel en que se espera que las personas sean precisas, analíticas y presten atención a los detalles y estén orientadas a resultados. La medida en que la gestión se centra en resultados o eventos en lugar de en las técnicas y procesos utilizados para lograrlos.
- Orientación de personas. La medida en que las decisiones de gestión consideran el impacto de los resultados en el personal de la organización.
- Orientación a equipos. El grado en que las tareas están organizadas por grupos en lugar de por individuos.
- Dinamismo. El grado en que las personas son dinámicas y competitivas en lugar de agradables.
- Estabilidad. La medida en que las actividades organizacionales enfatizan el mantenimiento del status quo y Todas estas características ocurren en un continuo de menor a mayor. Entonces, al evaluar una organización en esta área, se obtiene una imagen completa de la cultura, así como una base de cómo ven los miembros la organización, cómo se hacen las cosas allí y cómo deben comportarse todos.

Figura 1

Dimensiones de la cultura organizacional



Fuente: (Robbins & Coulter, Administración 13 Ed, 2018)

2.2.2. Compromiso Laboral.

El compromiso organizacional se define como la perspectiva psicológica de los miembros de una organización y su apego al lugar de trabajo. La participación de los empleados es crucial para determinar si estos permanecen más tiempo y lo hacen con pasión para alcanzar sus metas. El conocimiento de la implicación organizacional ayuda a pronosticar la satisfacción laboral, el compromiso de la fuerza laboral, la distribución de liderazgo, el desempeño, la inseguridad laboral, etc. Es importante abordar esto desde la perspectiva de la gestión para conocer su compromiso con las tareas diarias. (Uribe Prado & Littlewood Zimmerman, 2018)

2.2.2.1 Teoría del Compromiso Organizacional.

(Robbins & Judge, Essentials of Organizational Behavior 14 Ed, 2018) La teoría del compromiso organizacional se fundamenta en un modelo de tres componentes, se habla de la presencia de tres elementos distintos del compromiso organizacional:

- Compromiso afectivo. Se refiere al lazo emocional que un empleado desarrolla con una organización. Según este componente del modelo de tres factores, cuando un empleado muestra un alto compromiso activo, es más probable que permanezca en la organización a largo plazo. Esto implica no solo satisfacción por parte del empleado, sino también participación activa en actividades como reuniones y discusiones, ofreciendo aportes o sugerencias valiosos que benefician a la organización, demostrando una ética de trabajo proactiva, entre otros aspectos.
- Compromiso con la coherencia. Se refiere al lazo emocional que un trabajador desarrolla con una organización. Según este componente del modelo de tres factores, cuando un empleado muestra un alto compromiso activo, es más probable que permanezca en la organización a largo plazo. Esto implica no solo satisfacción por parte del empleado, sino también participación en actividades como discusiones y reuniones, ofreciendo aportes o sugerencias valiosas que benefician a la organización, demostrando una ética de trabajo proactiva, entre otros aspectos.
- Compromiso normativo: Este es un tipo de compromiso en el que el empleado siente el deber de permanecer en la organización porque le beneficia de alguna manera. Varios factores contribuyen a este tipo de compromiso. Podría ser una obligación moral porque los demás creen en ellos, un sentimiento de ser tratado de manera justa dentro de la organización o simplemente no querer irse porque están contentos con su situación actual.

2.2.2. Estrategias para la retención de empleados.

Es importante comprender que el nivel de compromiso depende de muchos factores y puede variar de un individuo a otro. Por ejemplo, hipotéticamente, una persona trabaja para una empresa de investigación de mercado y recibe una buena remuneración, en esta situación, es posible que una persona tenga un compromiso emocional donde esté feliz de permanecer en la empresa, pero también puede tener un compromiso de permanencia debido a que no quiere renunciar al sueldo y la comodidad que ofrece el trabajo. Finalmente, dada la naturaleza del trabajo, una persona siente la necesidad de continuar trabajando, lo que llevaría a un compromiso normativo con la organización.. (Uribe Prado & Littlewood Zimmerman, 2018)

2.2.3 Formas de retener y motivar a los empleados

(Uribe Prado & Littlewood Zimmerman, 2018) Un alto compromiso organizacional se asocia con un mejor desempeño empresarial, mejor rentabilidad, mejor productividad, retención de empleados, indicadores de satisfacción del cliente, reducción de la rotación de clientes y, sobre todo, mejora de la cultura laboral. Este es el nivel de compromiso que una organización espera de sus empleados. Estas estrategias se pueden utilizar para mejorar el compromiso:

- Crear una fuerte cultura de trabajo en equipo: Fomentar una sólida cultura de colaboración mejora una atmósfera positiva. No pueden haber dos empleados exactamente iguales en una organización. Los diversos orígenes conducen a perspectivas y percepciones variadas, especialmente dentro de los equipos. Sin embargo, al fomentar la capacitación y el trabajo en equipo, las organizaciones inspiran a los empleados a colaborar de manera efectiva, lo que genera una mayor motivación y productividad. Esto, a su vez, eleva los niveles de compromiso y cultiva una cultura laboral armoniosa a largo plazo.

- Informar claramente las metas y expectativas a los colaboradores: La mayoría de los empleados desean ser parte de un futuro prometedor, quieren saber qué es lo más trascendental en su trabajo y cómo pueden alcanzar la perfección. Para que los objetivos sean efectivos y significativas, los objetivos y expectativas de la dirección deben ser comunicadas de forma clara. Cuando un trabajador se siente dueño de su trabajo, se queda en la organización por más tiempo.
- Ser transparente y avivar la comunicación abierta: Permitir a los empleados participar en lo que sucede en la empresa y en el desarrollo de ésta. Cuando una organización es clara y transparente y comparte números y cifras, es más factible que los trabajadores se sientan muy valorados y tengan un sentido de pertenencia mayor.
- Conservar la ética del trabajo: Los trabajadores desean sentirse bien con la empresa con la que trabajan. Altos estándares éticos en el trabajo los hacen sentir motivados y respetados, destacándose por su compromiso con la empresa. Cuando los empleados saben que el ánimo de la empresa es alto, permanecen comprometidos con dicha empresa.
- Fomentar una cultura positiva laboral: Una positiva cultura laboral es aquella en la que los empleados están contentos de ser parte de la empresa, están alentados y motivados a compartir ideas nuevas y favorecen a la comunicación con la gerencia sin miedo a malentendidos.
- Desarrollar la confianza: Cuando los trabajadores comienzan a construir confianza entre sí y en la dirección, es una positiva señal de desarrollo organizacional. Los trabajadores aprenden habilidades para una mejor toma de decisiones y cómo apoyar estratégicamente cambios en la organización.

- Fomentar la innovación: La innovación es una de las mejores formas de animar a los trabajadores. Si un trabajador tiene una idea para realizar las cosas de manera mejor y distinta, el área gerencial debería alentarlo a proponer más ideas en vez de desanimarlo.
- Prestar una constructiva retroalimentación y no crítica: Los trabajadores deben recibir comentarios constructivos cuando sea inevitable. Ser reconocido por lo que hacen bien les levanta mucho la moral. Cuando cometen errores, no les dices qué están haciendo mal, hay que decirles por qué y, lo más importante, cómo cometer los errores. Hay una gran diferencia entre una crítica y la retroalimentación constructiva. La crítica dice sólo lo que está mal, mientras la retroalimentación constructiva dice lo que está mal, el por qué está mal y la forma de hacerlo bien.
- Encomendar las tareas de forma eficiente: Una empresa eficaz conoce el arte de encargar tareas. Hay que comprender que no todos los trabajos los puede realizar una sola persona. Cuando el trabajo está efectivamente dividido, nadie se siente particularmente abrumado por las tareas.
- Brindar incentivos: Cuando un trabajador se desempeña extraordinariamente bien, las organizaciones deben apreciar su contribución. En dichos casos, es bueno animar al empleado a reconocer su buen desempeño en el trabajo y dedicación. Si se desea compromiso, es importante que la dirección los recompense de manera adecuada.

“El compromiso organizacional es esencial para cualquier empresa. Es importante valorar a las personas que demuestran dedicación y compromiso, por lo que se necesita profundizar más y encontrar la causa de raíz de los problemas a los que se enfrentan los

empleados para tomar medidas oportunas que reduzcan su rotación”. (Robbins & Judge, Essentials of Organizational Behavior 14 Ed, 2018)

2.3. Definición de términos básicos

Valores

(Robbins & Judge, 2017) Representan convicciones fundamentales de que “a nivel personal y social, cierto modo de conducta o estado final de existencia es preferible a otro opuesto o inverso”.⁶¹ Contienen un elemento de criterio que incluye ideas personales sobre lo que es correcto, bueno o deseable. Los valores son esenciales para comprender las actitudes y la motivación de las personas, e igualmente influyen en las percepciones que se tienen.

Cultura

Para (Robbins & Judge, Essentials of Organizational Behavior 14 Ed, 2018) “Es un sistema de significado compartido entre sus miembros que distingue a una organización de las otras.”

Para (Chiavenato, 2007), la Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización.” Como se puede observar, se puede pensar que para todos es un conjunto de creencias y valores adquiridos a lo largo del tiempo, es decir, el concepto no se separa de sus raíces antropológicas, por lo que la cultura se transmite e interioriza en toda la organización. tiempo y está formado por personas.

Normas

Las normas según (Robbins & Judge, Essentials of Organizational Behavior 14 Ed, 2018), “son reglas establecidas para hacer consistentes las conductas de los

miembros de un grupo. Esa consistencia tiene la consecuencia de hacer la conducta predecible, esto es, facilitar la interacción, ya que ésta no exige ser improvisada a cada momento debido a que existen definiciones respecto a cómo debe ser nuestro comportamiento y el del otro.”

Las normas son fundamentales dentro de una organización ya que ayudan a mejorar el clima laboral, el trabajo en equipo y fomentan el orden y la disciplina lo cual favorece a la efectividad y eficacia laboral de los colaboradores y contribuye al éxito empresarial.

Liderazgo

(Judge & Robbins) Definen al liderazgo como “la capacidad de influir en un grupo para que consiga sus metas. La base de esta influencia puede ser formal, como la que confiere un rango gerencial en una organización.” El liderazgo es un conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo debe influir en la forma en que las personas o los grupos de trabajo existen y se comportan para que el equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de metas y objetivos.

Clima Organizacional

(Robbins & Coulter, Administración 13 Ed, 2018) Se refieren al Clima Organizacional “como un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño.”

El clima organizacional es el ambiente generado por las prácticas de los trabajadores de una empresa y que se plasma en las actitudes que tienen para relacionarse entre sí. Asimismo, depende de muchos factores y el primero de ellos es la importancia que la propia compañía le dé.

Satisfacción Laboral

(Robbins & Judge, 2017) "La satisfacción laboral se enfoca en la actitud general de un colaborador hacia su puesto de trabajo. Las personas que poseen una alta satisfacción laboral tienen una actitud positiva frente a su trabajo, mientras que los trabajadores que no están satisfechos con dicho puesto laboral muestran una actitud negativa frente al mismo". La satisfacción laboral se entiende cuando un trabajador se siente motivado, alegre y dichoso con su trabajo y disfruta laborar en su organización. La satisfacción laboral se da cuando un empleado siente que está teniendo estabilidad laboral, crecimiento profesional y un equilibrio cómodo y bueno entre el trabajo y la vida

Inteligencia emocional

(Goleman) La inteligencia emocional es la capacidad de reconocer las emociones propias, así como las ajenas y de gestionar nuestra respuesta frente a ellas. Se puede definir como un conjunto de habilidades que permiten una mayor adaptabilidad de la persona frente a los diferentes cambios. Tiene tres componentes los cuales son: Autoconciencia, Autocontrol, Conciencia social y empatía y habilidades sociales; si todas son aplicadas, se será capaz de gestionar las relaciones de forma eficiente y efectiva.

Capítulo III: Hipótesis Y Variables

3.2. Identificación de las variables

Este estudio se basa en el estudio y el análisis de dos variables: la primera, la cultura organizacional: es la percepción que tienen los empleados sobre su ambiente de trabajo, especialmente las características de la organización y su forma de vida de acuerdo con sus valores. Las investigaciones muestran que 7 dimensiones reflejan la naturaleza de la cultura organizacional (Chatman & Jehn, 1994). Estas dimensiones (descritas en la Tabla 1) se clasifican según diferentes intervalos: si el intervalo es bajo, la característica en mención no es muy propia de la cultura; Si es alto significa que es su característica definitoria. Describir una organización según estas 7 dimensiones nos permite ver cómo se moldea su cultura. Cuanto más los empleados acepten y se comprometan con los valores fundamentales de la organización, más fuerte será la cultura de la organización. (Robbins & Coulter, Administración 13 Ed, 2018).

Y, en segundo lugar, el compromiso laboral: se define como “un estado donde un trabajador se identifica con la organización y sus objetivos y quiere seguir siendo parte de ella” (Robbins & Judge, 2017). Al igual que con el compromiso laboral, las investigaciones indican que hay una relación negativa entre el compromiso organizacional y la rotación y el ausentismo. De hecho, las investigaciones muestran que el grado de compromiso organizacional de un empleado es un mejor predictor de la rotación que la medida de satisfacción laboral, mucho más utilizada, y explica hasta el 34 por ciento de la variable. (Robbins & Judge, Essentials of Organizational Behavior 14 Ed, 2018)

3.3. Operacionalización de las variables

Para investigar el ajuste persona-cultura, se utilizó el instrumento desarrollado por (O'Reilly, Chatman, & Caldwell, 1991) que llamaron Perfil de Cultura Organizacional (OCP en inglés). Dicho instrumento contiene un grupo de declaraciones de valores que pueden usarse para valorar ideológicamente tanto cómo ciertos valores caracterizan a la organización objetivo como las preferencias del individuo por este conjunto de valores. El ajuste persona-cultura se puede deducir correlacionando el perfil de los valores organizacionales con el perfil de las preferencias individuales (Tabla 1.1).

En un conjunto de investigaciones relacionadas utilizando múltiples conjuntos de encuestados, exploramos las características del OCP y demostramos su capacidad para evaluar tanto a las organizaciones como a las personas. Además, exploramos la relación entre las preferencias por los valores organizacionales y las variables de personalidad individual. Finalmente, se utilizó el OCP para evaluar el ajuste de la cultura de la persona y probar la relación entre el ajuste y los resultados relacionados con el trabajo.

Tabla 1 Dimensiones, ítems e indicadores del OCP

Dimensión	Ítems	Indicadores
Agresividad	26	Ser agresivo
	53	Ser competitivo
	6	Ser rápido para tomar ventaja de oportunidades
Énfasis en las recompensas	35	Oportunidades por crecimiento profesional
	36	Alta remuneración por buenos resultados
	5	Ser innovador
Innovación	7	Disposición a experimentar

	8	Tomar riesgos
	12	Ser analítico
Orientación a detalles	13	Prestar atención al detalle
	14	Ser preciso
Orientación a resultados	31	Orientación a logros
	32	Ser exigente
	34	Tener grandes expectativas de resultados
Orientación a equipos	15	Estar orientado al equipo
	43	Trabajar en colaboración con otros
Apoyo a las personas	25	Solidarios
	38	Ofrece elogios por su buen rendimiento

Fuente: O'Reilly, C.A., III., Chatman, J., Caldwell, D. 1991. People and Organizational culture: a profile comparison approach to assessing person-organization fit. *Academy of Management Journal*, 3: 487-516.

La matriz de operacionalización de las variables presente en el Apéndice B del presente trabajo define y organiza las variables, dimensiones e indicadores que se miden en el presente trabajo de investigación.

Capítulo IV: Metodología

4.1 Enfoque de la investigación

El enfoque cuantitativo es una forma de investigación que se basa en la medición numérica y el análisis estadístico de los datos. Se caracteriza por la recolección de datos objetivos y su análisis mediante técnicas estadísticas para describir, explicar o predecir fenómenos. Este enfoque busca establecer relaciones causales entre variables, utilizando instrumentos de medición estandarizados y procurando la objetividad y la replicabilidad de los resultados. (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018).

La presente investigación será realizada en base al entorno de un enfoque cuantitativo, es decir, se hará uso de la utilización de cifras y estimaciones estadísticas descriptivas e inferenciales para la comprobación de las hipótesis de investigación. Esto quiere decir que, cuando se establece que el enfoque de investigación será cuantitativo, se realizará una caracterización del problema a partir de indicadores como la media y la desviación estándar, las frecuencias de las categorías de las variables y el valor de los estadísticos que se usan en la prueba de hipótesis (Causas, 2005).

4.2. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo básica, ésta se define como aquella que tiene como objetivo principal ampliar el conocimiento científico, sin preocuparse por su aplicabilidad inmediata en la solución de problemas prácticos. es un proceso que tiene como objetivo generar conocimientos nuevos, sin buscar soluciones a problemas específicos ni aplicaciones prácticas inmediatas. Se centra en la adquisición de nuevos conocimientos y en la comprensión de fenómenos, con la finalidad de ampliar la base teórica en un área de estudio (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018).

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general.

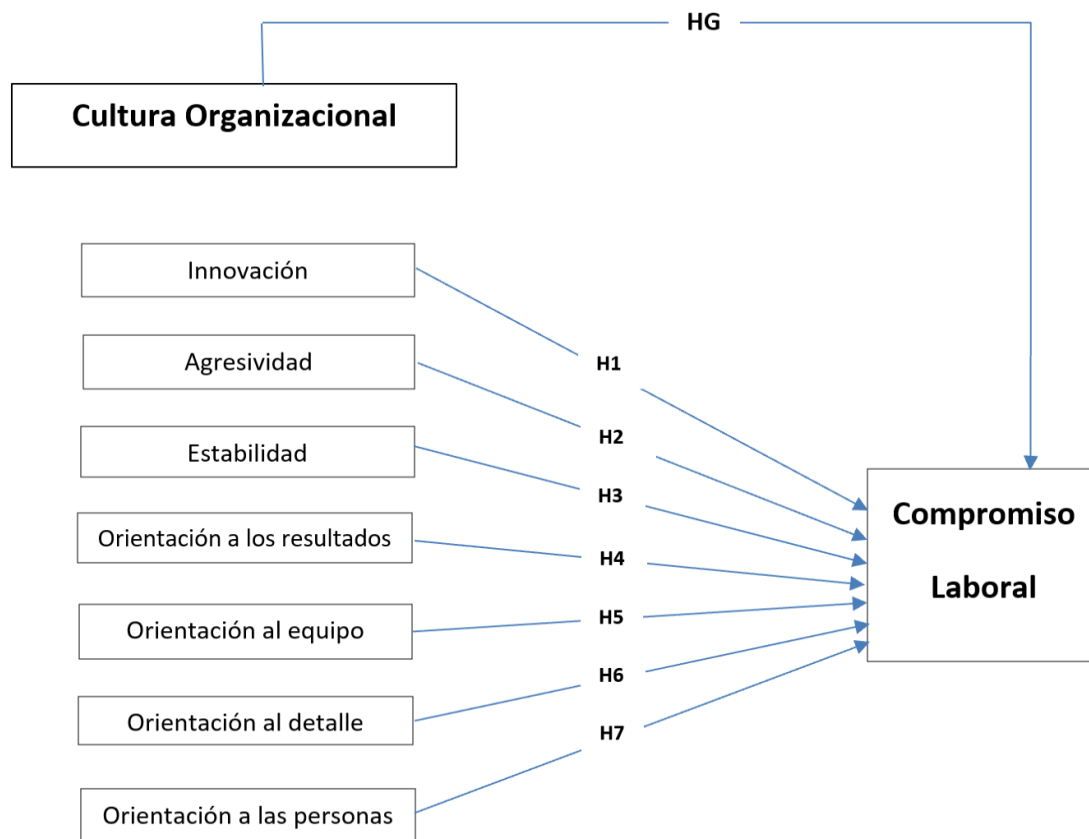
Hipótesis general (HG): Existe relación directa entre la cultura organizacional y el compromiso laboral en la organización MIBANCO Agencia Huancayo.

3.1.2. Hipótesis específicas.

- Hipótesis 1 (h1): La dimensión innovación está positivamente relacionada a el compromiso laboral en la organización MIBANCO, Agencia Huancayo.
- Hipótesis 2 (h2): La dimensión agresividad está positivamente relacionada a el compromiso laboral en la organización MIBANCO, Agencia Huancayo.
- Hipótesis 3 (h3): La dimensión estabilidad está positivamente relacionada a el compromiso laboral en la organización MIBANCO, Agencia Huancayo.
- Hipótesis 4 (h4): La dimensión orientada a los resultados está positivamente relacionada a el compromiso laboral en la organización MIBANCO, Agencia Huancayo.
- Hipótesis 5 (h5): La dimensión orientada al equipo está positivamente relacionada a el compromiso laboral en la organización MIBANCO, Agencia Huancayo.
- Hipótesis 6 (h6): La dimensión orientada al detalle está positivamente relacionada a el compromiso laboral en la organización MIBANCO, Agencia Huancayo.
- Hipótesis 7 (h7): La dimensión orientada a las personas está positivamente relacionada a el compromiso laboral en la organización MIBANCO, Agencia Huancayo.

Figura 2

Modelo teórico propuesto



Fuente: Elaboración Propia

4.3. Nivel de la investigación

La presente investigación es correlacional ya que se evalúan aspectos estadísticos relacionados con medidas de tendencia central (media, mediana, moda) y de dispersión (desviación estándar y varianza), así como el uso de herramientas gráficas para analizar el comportamiento de ambas variables. Aunque estos criterios representan un primer paso para comprender la situación problemática, resultan insuficientes para verificar las hipótesis de investigación. Concordante con el enfoque de investigación, “la investigación correlacional hace uso de inferencia estadística para poder comprobar las hipótesis en base a un intervalo

de valores del estadístico de prueba, el cual representa el nivel de relación entre las variables basándose en la idea de causalidad, es otras palabras, el cambio de una de las variables independientes (o alguno de sus componentes) cambia de alguna manera a la variable dependiente”. (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018).

4.4. Método de investigación

El método científico es un proceso ordenado que los científicos utilizan para formular preguntas, probar hipótesis mediante experimentos y llegar a conclusiones basadas en evidencia empírica. Su objetivo es obtener conocimiento confiable y verificable sobre el mundo natural. (Bernal, 2010)

El método general usado fue el método científico, que según Bunge (1972), autor que detalla que el procedimiento científico establece la estructura de un problema, generación de información sobre este problema, elaboración de una posible solución al problema, con sus posibles variantes, y finalmente el contraste o desecho de la posible solución. Lo cual invita a que este proceso sea repetido muchas veces a fin de refinar el conocimiento adquirido. De hecho, se sigue este mismo proceso en la elaboración de un documento como este, en la estructura de la tesis.

El método específico en la presente investigación es Deductivo debido a que se parte de principios generales o leyes universales para llegar a conclusiones específicas. Este método se utiliza principalmente en el campo de la investigación científica para establecer relaciones causales entre variables y predecir resultados. (Bernal, 2010)

4.5. Diseño de la Investigación

El diseño de investigación fue no – experimental (ex post facto), el cual indica que la investigación (contrario a lo que hace una investigación experimental) no hace uso ni

manipulación de los datos ni de los fenómenos de estudio a fin de obtener un determinado resultado, sino que usa la recopilación de información para poder obtener las características de los fenómenos estudiados una vez que ya sucedieron; y de corte transversal, puesto que tal recopilación de información se realiza de forma tal que solo se hace uso de un periodo de tiempo para recopilar la información de varios sujetos de estudio (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018).

Según su alcance, esta investigación es de tipo transeccional, también conocido como transversal, ya que la recopilación de datos se realizó en un único periodo de tiempo y momento específico y es solo dicho periodo el que se estudiará en la presente investigación. (Fernández Collado, Baptista Lucio, & Hernández Sampieri, 2014)

4.6. Población y muestra

4.6.1. Población.

Para Oseda (2014), la población se refiere a la cantidad total de observaciones estudiadas, es decir, que ya sea población, información histórica o recopilada de algún medio secundario, la población puede ser establecida como un conjunto de datos que comparten una determinada característica, la muestra constituye una porción de la población que exhibe las características específicas consideradas y definidas para el estudio de investigación, a fin de que las características que se buscan entender dentro de la investigación científica estén asociadas a las que se buscan dentro de la población.

En base a lo dicho la población que se estudió, son todos los empleados de la organización MIBANCO, Agencia Huancayo, año 2022, la cual es un total de 30 trabajadores de planta (Administrador, operarios, personal de seguridad), ellos son quienes explican los detalles del comportamiento humano dentro de la organización, incluyendo la gestión de

talento humano y la rotación de personal según la percepción que tienen éstos trabajadores mediante sus respuestas.

4.6.2. Muestra.

4.6.2.1. Unidad de análisis.

La unidad exacta de análisis son los 30 trabajadores de la empresa ya mencionada a quienes se les aplicó el instrumento y se organizará los datos con el fin de caracterizar la percepción de estos empleados. Por ello, se aplicará un muestreo no probabilístico censal.

4.6.2.2. Tamaño de la muestra.

Por ser un muestreo censal, el número al que asciende la cantidad de muestra es semejante a la población que trabaja en la organización MIBANCO, Agencia Huancayo, es decir equivalente a 30 personas.

4.6.2.3. Selección de la muestra.

La selección de dicha muestra ha sido realizada de manera no probabilística censal, o sea se ha trabajado con el total de la población mencionada.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el proceso de selección de participantes se proporcionó una descripción general del estudio y su inicio. Esto implicó coordinación entre oficinas para presentar generalmente el estudio a la oficina y luego conseguir el consentimiento informado de los compañeros de trabajo. A continuación, los firmantes recibieron como solución un instrumento de encuesta. El instrumento constó de tres secciones: 1) Datos generales, 2) Cuestionario de perfil de cultura organizacional (cuestionario de Chatman) y 3) Cuestionario de compromiso organizacional (cuestionario de Chatman).

Para el procesamiento de los datos se ejecutó una base de datos de Microsoft Office Excel 2010. En el cuestionario Cultura organizacional de Chatman, a cada criterio se le asignó un puntaje en una escala de 1 a 3 puntos, donde 1 denota más característico, 2 denota

indiferencia y 3 indica más característico; asimismo, en el cuestionario de Chatman de Compromiso organizacional a cada criterio se le asignó un puntaje de 1 al 5 donde 1 indica en total desacuerdo, 3 indica indiferencia y 5 en total acuerdo.

4.8. Técnicas estadísticas de análisis de datos

Se establecieron diferentes rangos de puntaje para cada variable utilizando una escala de Stanones. Las variables de cultura organizacional y compromiso laboral fueron analizadas de forma individual, la variable cultura organizacional bajo la teoría de: Charles O'Reilly III and Jennifer Chatman y la variable Compromiso organizacional bajo la teoría de: Charles, O'Reilly, Jennifer Chatman y David F. Cadwell.

Se intentó conocer la relación entre ambas variables con el análisis estadístico elaborado con el programa SPSS 19 (IBM, Armonk, Nueva York): primero se hizo una evaluación de la distribución de los datos con la prueba de Kolmogorov-Smirnov y luego con el coeficiente de correlación de Spearman se aplicó a la hipótesis de investigación utilizando un nivel de significancia de 0,05.

Capítulo V: Resultados

5.1. Descripción del trabajo de campo

El trabajo de campo se realizó desde el 15 de mayo hasta el 30 de mayo del 2022 en las oficinas administrativas de MiBanco ubicadas en Giráldez y Breña en la provincia y departamento de Huancayo, las encuestas se realizaron en formato digital con el consentimiento de la gerente y fueron dirigidas a los colaboradores, de esta manera se recopiló la información que se necesitaban para las encuestas para el análisis de la presente investigación. Durante la realización de la investigación se contó con el apoyo de los gerentes y colaboradores, por ello se logró recopilar la información de forma adecuada para su posterior análisis y discusión en dicha investigación.

5.2. Presentación de resultados

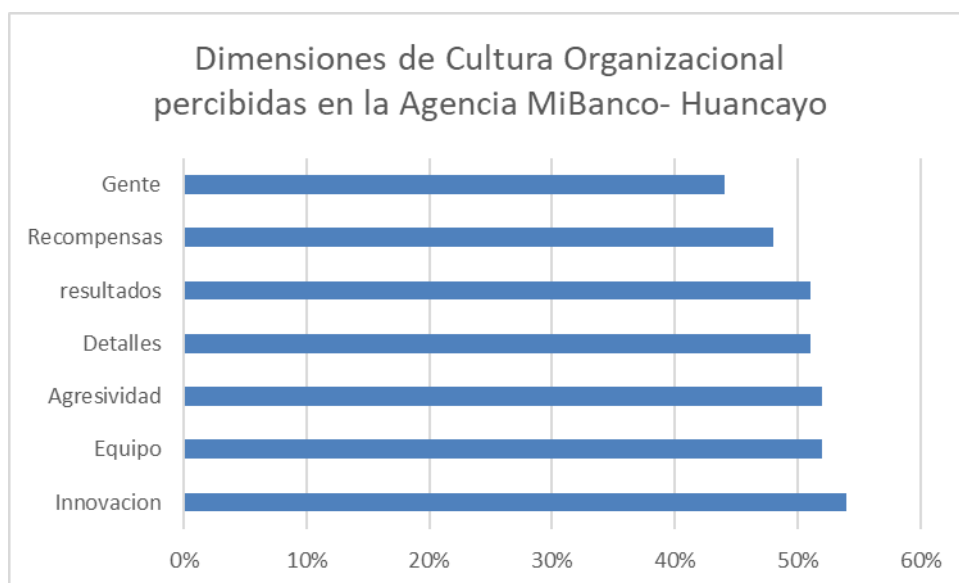
Los 30 trabajadores que participaron en la investigación se encuentran entre las edades de 18 a 65 años, distribuidos de la siguiente manera: 30% entre 18 y 30 años; 33% entre los 31 y 40 años; 30% entre los 41 y 50 años; y sólo el 7% supera los 50 años.

5.2.1 Resultados de variable Cultura organizacional

La mayor proporción del personal de MiBanco Agencia Huancayo percibe las siete dimensiones de la cultura organizacional con un rango moderado, ninguna dimensión hace la diferencia en cuanto a rangos muy bajos o muy altos; todos se perciben como rangos moderados. Dentro de los rangos moderados existen ligeras diferencias en las percepciones de los trabajadores, en el Grafico 3 se muestran las dimensiones y sus rangos obtenidos, en ella se puede apreciar que la dimensión con rango más alto es la “Innovación y toma de riesgos” y la dimensión con rango más bajo es “Orientación a la gente”.

Figura 3

Resultados de la Cultura Organizacional



Fuente: Elaboración propia

En la figura 3 se muestra la percepción de las siete dimensiones de la cultura organizacional detallando los distintos niveles organizacionales (si el encuestado tiene personal bajo su cargo o no), se puede observar que las dimensiones son descritas en términos diferentes tanto por los gerentes como por el personal operativo. Los gerentes observan que la dimensión principal es la Orientación a equipos y la de menor importancia es la Agresividad, mientras que el personal operativo percibe que la dimensión principal es la Innovación y la de menor importancia es Apoyo a la gente. Por lo tanto, estas percepciones demuestran que no se vive una cultura compartida por todos los miembros de la organización.

Tabla 2 Perfil Cultural Organizacional MiBanco-Huancayo

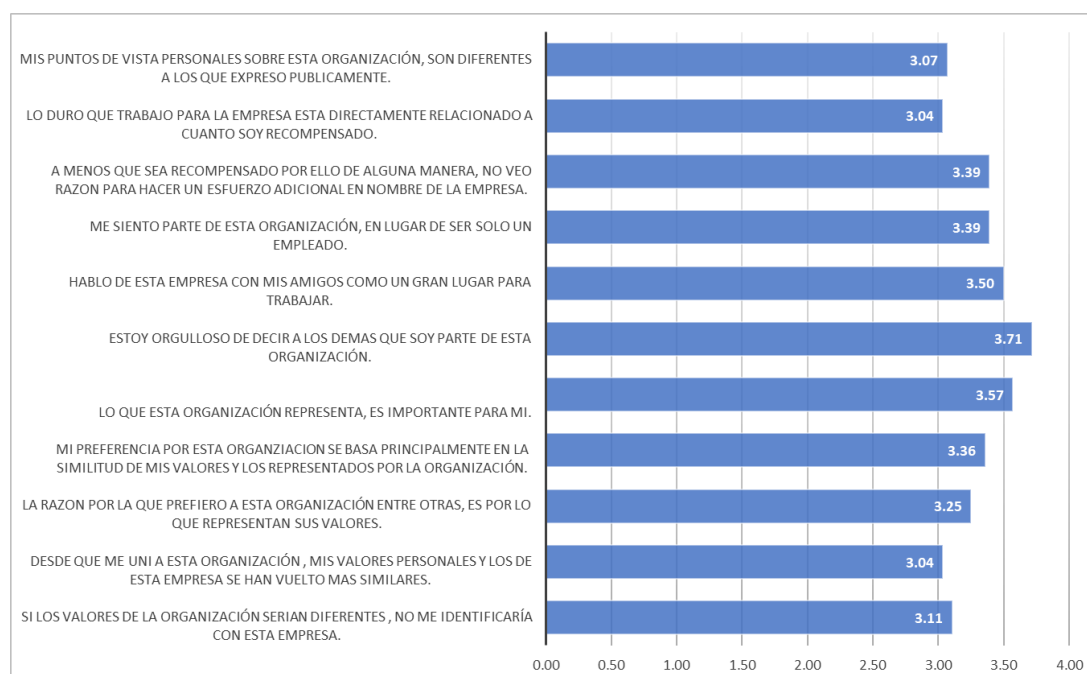
	Orientacion a detalles	Orientacion a Resultados	Apoyo a la gente	Orientaciona equipos	Agresividad	Orientacion a las recompensas	Innovacion y toma de riesgos
Promedio General	51%	51%	44%	52%	52%	48%	54%
Promedio Gerentes de Línea	62%	62%	62%	73%	54%	62%	59%
Promedio personal operativo	48%	49%	40%	48%	51%	48%	57%

Fuente: Elaboración propia

5.2.2 Resultados de variable Compromiso laboral

Figura 4

Compromiso organizacional en la agencia MiBanco-Hyo



Fuente: Elaboración Propia

De los indicadores del compromiso organizacional señaladas en el gráfico 4, los encuestados valoraron más, por orden de importancia: Estoy orgulloso de decir a los demás que soy parte de esta organización (3.71), Lo que esta organización representa es importante para mí (3.57) y Hablo de esta empresa con mis amigos como un gran lugar para trabajar (3.50). Por sentido contrario los indicadores con menor importancia para ellos fueron: Lo duro que trabajo para esta empresa está directamente relacionado a cuanto soy recompensado (3.04), Desde que me uní a esta empresa mis valores personales y los de esta empresa se han vuelto más similares (3.04).

5.3 Contrastación de Resultados

La prueba de Kolmogorov – Smirnov reveló que los datos presentaban una distribución no normal por ello, para establecer la relación estadística entre las dos variables, se utilizaron los coeficientes de correlación de Spearman.

5.3.1 Contrastación de Hipotesis General

Según el análisis realizado encontramos que la cultura está significativamente relacionada con el compromiso organizacional. En la agencia analizada de MiBanco podemos observar que un 50% está fuertemente comprometido con su trabajo, un 45% lo están moderadamente y un 5% tienen un compromiso leve con su organización

5.3.2 Contrastación de Hipótesis Específicas

Según el análisis realizado en la presente investigación encontramos que de las 7 variables de la cultura organizacional la que más influye significativamente en el compromiso es la de Orientación a los Detalles, seguido de Agresividad y Orientado a las Recompensas que se encuentran moderadamente relacionadas y las otras 4 tienen un impacto leve en el compromiso, todo esto dentro de la organización de MiBanco- Agencia Huancayo.

Tabla 3 *Impacto de la cultura en el compromiso organizacional*

Dimensión	Indicador	Grado
DETALLES	0.437	FUERTE
AGRESIVIDAD	0.343	MODERADO
RECOMPENSAS	0.311	
RESULTADOS	0.149	LEVE
EQUIPOS	0.137	
INNOVACIÓN	0.081	
GENTE	0.044	

Fuente: Elaboración propia

En la dimensión de Orientación a los Detalles se determinó una correlación positiva de 0.437 que permite aseverar que, a mayor atención que la organización preste a los detalles, mayor compromiso organizacional será predicado por parte de los colaboradores,

Tabla 4 *Resultado de la correlación dimensión Detalles y el compromiso organizacional*

	<i>DETALLES</i>	<i>comp</i>
DETALLES	1	
Comp	0.437649876	1

Fuente: Elaboración propia

En la dimensión de Orientación a los Resultados se determinó una correlación positiva de 0.149 que permite afirmar que, con una mayor atención que la organización preste a los Resultados los colaboradores evidenciaran un mayor compromiso organizacional.

Tabla 5 Resultado de correlación dimensión Resultados y el compromiso organizacional

<i>RESULTADOS comp</i>		
RESULTADOS	1	
comp	0.149459077	1

Fuente: Elaboración propia

En la dimensión de Orientación a la Gente se determinó una correlación positiva de 0.043 que permite aseverar que a mayor atención que la organización preste a sus colaboradores, mayor compromiso organizacional será predicado por parte de los mismos.

Tabla 6 Resultados de la correlación dimensión Orientación a la gente y compromiso organizacional

<i>GENTE comp</i>		
GENTE	1	
comp	0.043834408	1

Fuente: Elaboración propia

En la dimensión de Orientación a los Equipos se determinó una correlación positiva de 0.137 que permite aseverar que, a mayor atención que la organización preste a los equipos, mayor compromiso organizacional será predicado por parte de sus colaboradores.

Tabla 7 Resultado de correlación dimensión Orientación a los equipos y el compromiso organizacional

<i>EQUIPOS comp</i>		
EQUIPOS	1	
comp	0.136821987	1

Fuente: Elaboración propia

En la dimensión Agresividad se determinó una correlación positiva de 0.343 que permite afirmar que, con una mayor atención que la organización preste a esta dimensión los colaboradores evidenciaran un mayor compromiso organizacional.

Tabla 8 *Resultado de correlación dimensión Agresividad y el compromiso organizacional*

<i>AGRESIVIDAD comp</i>		
AGRESIVIDAD	1	
comp	0.342714371	1

Fuente: Elaboración Propia

En la dimensión de se determinó una correlación positiva de 0.137 que permite aseverar que, a mayor atención que la organización preste a la Estabilidad, mayor compromiso organizacional será predicado por parte de sus colaboradores.

Tabla 9

Resultado de dimensión Innovación y el compromiso organizacional

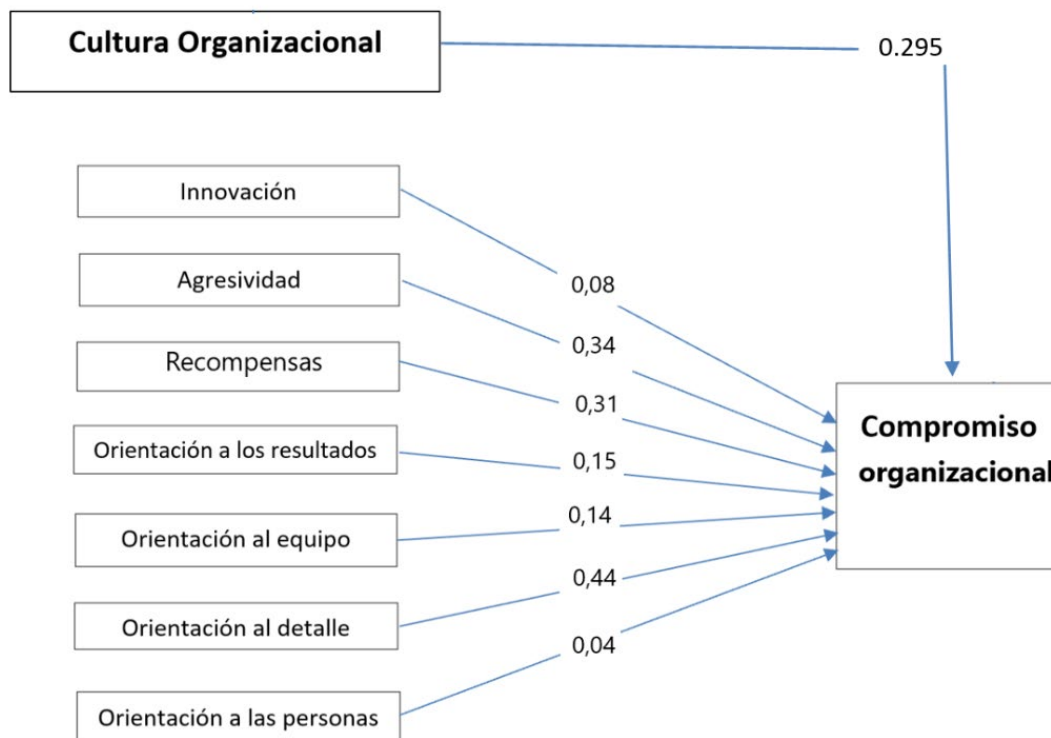
<i>INNOVACIÓN comp</i>		
INNOVACIÓN	1	
comp	0.081188696	1

Fuente: Elaboración propia

En la figura 5 podemos observar los resultados del estudio realizado a la presente investigación, explicado por dimensiones en las que se evidencia que son tres las dimensiones con mayor influencia en el compromiso laboral y estas son: Orientación al detalle, Agresividad y Recompensas en este orden.

Figura 5

Resumen de resultados para el modelo teórico propuesto



Fuente: Elaboración propia

5.4 Discusión de Resultados

En general, los resultados presentados aquí ofrecen un fuerte apoyo a la validez de la afirmación de que la compatibilidad del entre los valores de la persona y los de la organización causan efectos en los comportamientos y percepciones de los empleados. Los resultados sugieren que la Cultura Organizacional percibida por los colaboradores contribuyen al compromiso laboral. Como indican los resultados mostrados en la Figura 5 el compromiso laboral es afectado por 3 de las dimensiones de la cultura organizacional que son Orientación a los detalles en un nivel fuerte, Agresividad y Orientación a las recompensas en un nivel moderado, esto en la organización Mibanco de Huancayo. Las dimensiones de la cultura organizacional que más afectan el compromiso laboral pueden variar de acuerdo con la industria, lo cual puede ser objeto de futuras investigaciones. Chatman (1988) demostró

que las culturas organizacionales pueden ser más parecidas que diferentes de acuerdo a las industrias en las cuales compiten, lo mismo podría pasar con respecto a las dimensiones de la cultura organizacional que afecten el compromiso laboral.

Caldwell y sus colegas (1990) demostraron que el compromiso normativo a menudo se asocia con empresas con culturas fuertes. Los investigadores a menudo han sugerido que el alto compromiso y la satisfacción son resultados de un alto ajuste persona-organización (Kilmann et al., 1986); (Ouchi & Wilkins, 1985), pero se dispone de poca evidencia empírica de esta asociación.

Quizás sea importante evaluar la asociación entre el compromiso laboral y la rotación, inasistencias y tardanzas comunes. Existe apoyo a la afirmación de que el grado en que las preferencias individuales coincidían con las realidades organizacionales predice la rotación dos años después (O'Reilly, C.A., III., Chatman, J., Caldwell, D. 1991.). No son pocos los investigadores que han expresado que un fuerte acuerdo entre los miembros de la organización sobre unas pocas normas o valores centrales define una cultura organizacional (por ejemplo, Enz, 1988; O'Reilly, 1989; Rousseau, 1990). Estos resultados parecen apoyar esa opinión.

En este sentido, el PCO (Perfil Cultural Organizacional) parece útil. En primer lugar, como han sugerido los avances recientes en el estudio de la interacción persona-situación, un enfoque de clasificación Q proporciona una evaluación idiográfica del patrón único de un gran número de atributos definatorios para individuos y organizaciones. En el caso de la cultura organizacional, una evaluación tan amplia permitiría a las organizaciones evaluar a los candidatos contra los atributos organizacionales que son más relevantes para sus valores personales, no contra una calificación general de algunos valores que pueden no ser personalmente importantes. En este sentido, el enfoque de comparación de cultura organizacional y el compromiso laboral es simplemente una formalización de la lógica de

ajuste que utilizamos en la vida cotidiana. Preguntamos "¿Se comprometerá la persona X en la cultura Y?" Esta es realmente una pregunta sobre la congruencia persona-organización, no un efecto principal. Para responder a esta pregunta, debemos saber qué exige una situación y cómo las competencias y preferencias de un individuo se ajustan a una situación específica. Esta es precisamente la información que arroja el proceso de comparación de perfiles. La mayoría de los modelos de ajuste evalúan las características individuales y ambientales por separado y luego combinan las dos variables independientes para el comportamiento y las actitudes previas al dictado (por ejemplo, Joyce, Slocum y Von Glinow, 1982); y eso precisamente es lo que en esta tesis se ha hecho.

Los resultados de esta tesis pueden contribuir a la investigación futura de varias maneras. En primer lugar, a medida que los investigadores organizacionales continúan debatiendo la importancia de la coherencia entre personas y situaciones, estos resultados demuestran que una herramienta ampliamente usada para evaluar la personalidad puede adaptarse para proveer medidas comparables de individuos y situaciones. El desarrollo de tales métodos puede permitir la investigación en una serie de áreas donde el ajuste a un trabajo, ocupación u organización se concibe como una variable causal o de resultado importante. En segundo lugar, y más sustantiva, esta investigación ha hecho uso del patrón de valores que definen la cultura organizacional proporcionada por O'Reilly y sus colegas (O'Reilly, C.A., III., Chatman, J., Caldwell, D. 1991). Aunque aún es necesario confirmar este enfoque de la cultura, los patrones respectivamente consistentes de preferencias de valores de los individuos y la observación de estos valores en las empresas sugieren que el modelo que define la cultura organizacional es relativamente fuerte.. En tercer lugar, y tal vez de mayor importancia, estos resultados demuestran que la Cultura Organizacional experimentada por los trabajadores afecta su propio Compromiso laboral; el ajuste entre la preferencia de una persona por una cultura particular y la cultura de la empresa a la que se

que la persona está relacionado con el compromiso de esta. Este estudio y otros similares pueden ayudar a aclarar tanto la naturaleza de la cultura organizacional como el impacto de las culturas en los individuos.

Conclusiones

1. La investigación sobre los efectos de la cultura organizacional sobre el compromiso organizacional en los colaboradores ha demostrado que sí hay una relación positiva baja entre ambas variables (0.295). Aunque dicha relación ha mostrado ser leve, es esencial conocer la forma en que la cultura organizacional influye en la manera en que los empleados se comprometen. Son interesantes los resultados obtenidos sobre las dimensiones de la cultura organizacional, en el sentido que no todas las dimensiones influyen de la misma manera el compromiso, son 3 las dimensiones que demostraron influir de mayor manera y éstas son: Orientación a los detalles, Agresividad y Recompensas.

2. A pesar de que la innovación mostró una influencia muy leve en el compromiso organizacional, se observó que los empleados con una orientación innovadora no necesariamente presentaron un mayor compromiso laboral en Mi Banco de la sede de Huancayo en 2022.

3. Se identificó una relación moderada entre la agresividad y el compromiso laboral. Los empleados con un enfoque más agresivo en sus tareas demostraron un nivel de compromiso laboral más destacado en Mi Banco de la sede de Huancayo en 2022.

4. Se encontró una relación moderada entre las recompensas y el compromiso laboral. Los empleados que percibían que sus esfuerzos eran recompensados tendieron a mostrar un mayor compromiso con la organización en Mi Banco de la sede de Huancayo en 2022.

5. Aunque la orientación a los resultados mostró una influencia muy leve en el compromiso organizacional, se observó que los empleados orientados a los resultados tienden a estar ligeramente más comprometidos con la organización en Mi Banco de la sede de Huancayo en 2022.

6. La orientación al equipo no mostró una influencia significativa en el compromiso organizacional en este contexto. No se encontraron evidencias claras de una relación entre la orientación al equipo y el compromiso laboral en Mi Banco de la sede de Huancayo en 2022.

7. Se identificó una relación fuerte entre la orientación al detalle y el compromiso laboral. Los empleados que prestan atención a los detalles demostraron un nivel significativamente mayor de compromiso laboral en Mi Banco de la sede de Huancayo en 2022.

8. La orientación a las personas no tuvo una influencia significativa en el compromiso organizacional en este contexto. No se encontraron evidencias claras de una relación entre la orientación a las personas y el compromiso laboral en Mi Banco de la sede de Huancayo en 2022.

Recomendaciones

1. A pesar de la influencia leve de la innovación en el compromiso laboral, se recomienda fomentar un ambiente que promueva la creatividad y la generación de ideas innovadoras entre los empleados en Mi Banco de la sede de Huancayo. Esto puede mejorar la satisfacción laboral y el compromiso a largo plazo.

2. Dado el impacto moderado de la agresividad en el compromiso laboral, se sugiere establecer políticas y prácticas que canalicen la energía y la determinación de los empleados hacia metas organizacionales claras. Esto puede ayudar a mantener altos niveles de compromiso y productividad. Se sugiere desarrollar programas de liderazgo que promuevan una agresividad positiva, centrada en la consecución de metas organizacionales, evitando conductas perjudiciales, se podrían sugerir concursos internos para fomentar la competitividad individual.

3. Considerando la moderada influencia de las recompensas en el compromiso laboral, se recomienda revisar y mejorar los sistemas de recompensas en Mi Banco de la sede de Huancayo. Reconocer y premiar el desempeño excepcional puede aumentar la motivación y el compromiso de los empleados mediante la implementación de sistemas de reconocimiento y recompensas basados en el logro de resultados, incentivando así la orientación hacia el cumplimiento de metas.

4. Aunque la influencia de la orientación a los resultados en el compromiso laboral es leve, se sugiere establecer objetivos claros y medibles para los empleados en Mi Banco de la sede de Huancayo. Esto puede ayudar a alinear las acciones individuales con los objetivos organizacionales y mejorar el compromiso.

5. A pesar de la leve influencia de la orientación al equipo en el compromiso laboral, se recomienda fomentar un ambiente colaborativo y de apoyo entre los equipos

en Mi Banco de la sede de Huancayo. El trabajo en equipo efectivo puede mejorar la cohesión y el compromiso de los empleados.

6. Dado el fuerte impacto de la orientación al detalle en el compromiso laboral, se sugiere reconocer y valorar el trabajo minucioso y preciso de los empleados en Mi Banco de la sede de Huancayo. Esto puede motivarlos a mantener altos niveles de compromiso y calidad en su trabajo, también se debería mejorar la atención a los detalles incorporando esta valoración en las evaluaciones de desempeño y procesos de reconocimiento.

7. A pesar de la leve influencia de la orientación a las personas en el compromiso laboral, se recomienda promover un ambiente de trabajo inclusivo y centrado en el bienestar de los empleados en Mi Banco de la sede de Huancayo. Esto puede mejorar la satisfacción y el compromiso de los empleados.

8. Por otro lado, se recomienda a la Gerencia de MiBanco, utilizar el instrumento utilizado en la presente investigación, el Perfil Cultural Individual PCI, de (O'Reilly, Chatman, & Caldwell, 1991) en los futuros procesos de selección de personal, para conocer el perfil cultural de los candidatos a trabajadores antes de que ingresen a la organización, para de esta manera, ayudarse a seleccionar candidatos que de acuerdo a su perfil cultural individual, sean más compatibles con el perfil cultural de MiBanco.

Referencias

- Ambrossi Sotomayor, D., & Marconi Martinez, L. (2017). Diagnosis of the Organizational Culture in the Bank of Loja. *PODIUM Edición Especial*.
- Cavelier Baiz, L. (2020). LA RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE EMPRESAS EN COLOMBIA. Bogota, Colombia.
- Moreno Bastidas, G. R. (Agosto de 2020). La cultura organizacional en el desempeño docente en las Universidades Públicas de la Provincia Pichincha, Ecuador. La Plata, Buenos Aires, Ecuador.
- Barley, S., Meyer, G., & Gash, D. (1988). Cultures of culture: Academics, practitioners, and the pragmatics of normative control. *Administrative Science Quarterly*, 33: 24-60.
- Cadwell, D. F., Chatman, J., & O'Reilly, C. A. (1991). People and organizational culture_a profile comparison fit_by J O'Reilly citada por Chatman. *Academy of Management*.
- Chatman, J. (1989). Improving interactional organizational research: A model of personorganization fit. *Academy of Management Review*, 14: 333-349.
- Chatman, J. A., & Jehn, K. A. (1994). Assessing the Relationship Between Industry Characteristics and Organizational Culture:How Different Can You Be? *Academy of Management Journal*, 522-553.
- Chatman, J., & O'Reilly, C. (1986). Organizational Commitment and Psychological Attachment. *Journal of Applied psychology*.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (Séptima ed.). México: Mc Graw Hill.
- Encalada Orosco, J., & Atoche Pacherres, C. (2017). LA CULTURA ORGANIZACIONAL COMO PILAR DE LA VENTAJA COMPETITIVA EN LAS ORGANIZACIONES

EMPRESARIALES. *Sur Academia: Revista Académica-Investigativa De La Facultad Jurídica, Social Y Administrativa.*

Goleman, D. (s.f.). *La Inteligencia Emocional.* LeLibros.

Guerrero Maldonado, P. A. (18 de 01 de 2019). COMPROMISO ORGANIZACIONAL BASADO EN EL MODELO DE MEYER Y ALLEN EN LOS COLABORADORES DE UN BANCO CHICLAYANO, 2018. Chiclayo, Perú.

Hackman, J. R., & Oldham, G. (1980). *Work redesign.* Reading, MA: Addison-Wesley.

Holland, J. L. (1985). *Making vocational choices* ((2d ed.) ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Joyce, W., Slocum, J., & Von Glinow, M. (1982). Person-situation interaction: Competing models of fit. *Journal of Occupational Behavior*, 3: 265-280.

Judge, T. A., & Robbins, S. P. (s.f.). *Comportamiento Organizacional* (Decimoquinta ed.). Pearson.

Keon, T., Latack, J., & Wanous, J. (1982). Image congruence and the treatment of difference scores in organizational choice research. *Human Relations*. 35: 155-165.

Kilmann, R., Saxton, M., & Serpa, R. (1986). *Gaining control of the corporate culture.* San Francisco: Jossey-Bass.

Lofquist, L., & Dawis, R. (1969). *Adjustment to work.* New York: Appleton-Century-Crofts.

O'Reilly, C. A. (1989). Corporations, culture, and commitment: Motivation and social control in organizations. *California Management Review*, 31(4): 9-25.

Paredes Perez, M., Palomino Crispín, A., Cárdenas Tapia, V., & Gonzáles Peralta, C. (2021). Compromiso organiacional en los colaboradores de las Instituciones Financiera de la Región Junín. *Gaceta Científica.*

Robbins, S., & Judge. (2018). *Essentials of Organizational Behavior 14 Ed.*

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento Organizacional 17 Ed.* Mexico: Pearson.
- Robbins, S., & Coulter. (2018). *Administración 13 Ed.*
- Romero Hernández , R., Lázaro Pilco, L., Saavedra Carrasco , J., & Vásquez Rubio , M. (Junio de 2017). La Cultura Organizacional en Tres Bancos Comerciales del Departamento.
- Rousseau, D. (1990). *Quantitative assessment of organizational culture: The case for multiple measures.* (Vol. 3). (Schneider, Ed.) Frontiers in industrial and organizational psychology San Francisco: Jossey-Bass.
- Schein, E. (1985). *Organizational culture and leadership.* San Francisco: Jossey-Bass.
- Schneider, B. (1987). The people make the place. *Personnel Psychology*. *Personnel Psychology*, 40: 437-453.
- Smircich, L. (1983). Concepts of culture and organizational analysis. *Administrative Science Quarterly*, 28: 339-359.
- Terborg, J. (1981). Interactional psychology and research on human behavior in organizations. *Academy of Management Review*, 6: 569-576.
- Uribe Prado, J. F., & Littlewood Zimmerman, H. F. (2018). *Psicología Organizacional en Latinoamérica.* Ciudad de México: Manual Moderno.

Apéndice A

Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Metodología
¿Existe relación entre la dimensión innovación y el compromiso laboral en Mi Banco de la sede de Huancayo en el año 2022?	Determinar si existe una relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en Mi Banco de la sede de Huancayo en el año 2022	Existe relación directa entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en la organización MIBANCO Agencia Huancayo.	Método general: Científico (Bernal, 2010) Método específico: Deductivo (Bernal, 2010) Enfoque: Cuantitativa (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018)
Problema Específico 1	Objetivo Específico 1	Hipótesis Específica 1	Tipo: Básica (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018)
¿Existe relación entre la dimensión agresividad y el compromiso laboral en Mi Banco de la sede de Huancayo en el año 2022?	Determinar la relación existente entre la dimensión innovación en el compromiso organizacional en Mi Banco de la sede de Huancayo en el año 2022	La dimensión innovación está positivamente relacionada a el compromiso organizacional en la organización MIBANCO, Agencia Huancayo	Nivel: Correlacional (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018) Diseño: No experimental (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018). Alcance: Transeccional (Fernández Collado, Baptista Lucio, & Hernández Sampieri, 2014)
Problema Específico 2	Objetivo Específico 2	Hipótesis Específica 2	
¿Existe relación entre la dimensión estabilidad y el compromiso laboral en Mi Banco de la sede de Huancayo en el año 2022?	Determinar la relación existente entre la dimensión agresividad en el compromiso organizacional en Mi Banco de la sede de Huancayo en el año 2022	La dimensión innovación está positivamente relacionada a el compromiso organizacional en la organización MIBANCO, Agencia Huancayo	Población: Todos los trabajadores de la organización MIBANCO, Agencia Huancayo, año Muestra: 30 Trabajadores de la empresa mencionada
Problema Específico 3	Objetivo Específico 3	Hipótesis Específica 3	

¿Existe relación entre la dimensión orientada a los resultados en el compromiso laboral en Mi Banco de la sede de Huancayo en el año 2022?	Determinar la relación existente entre la dimensión estabilidad en el compromiso organizacional en Mi Banco de la sede de Huancayo en el año 2022	· La dimensión estabilidad está positivamente relacionada a el compromiso organizacional en la organización MIBANCO, Agencia Huancayo.	2022, la cual asciende a un total de 30 trabajadores de planta
Problema Específico 4	Objetivo Específico 4	Hipótesis Específica 4	
¿Existe relación entre la dimensión innovación y el compromiso laboral en Mi Banco de la sede de Huancayo en el año 2022?	Determinar la relación existente entre la dimensión orientada a los resultados en el compromiso organizacional en Mi Banco de la sede de Huancayo en el año 2022	· La dimensión orientada a los resultados está positivamente relacionada a el compromiso organizacional en la organización MIBANCO, Agencia Huancayo.	
Problema Específico 5	Objetivo Específico 5	Hipótesis Específica 5	
¿Existe relación entre la dimensión orientada al equipo en el compromiso laboral en Mi Banco de la sede de Huancayo en el año 2022?	Determinar la relación existente entre la dimensión orientada al equipo en el compromiso organizacional en Mi Banco de la sede de Huancayo en el año 2022	La dimensión orientada al equipo está positivamente relacionada a el compromiso organizacional en la organización MIBANCO, Agencia Huancayo	
Problema Específico 6	Objetivo Específico 6	Hipótesis Específica 6	
¿Existe relación entre la dimensión orientada al detalle en el compromiso laboral en Mi Banco de la sede de Huancayo en el año 2022?	determinar la relación existente entre la dimensión orientada al detalle en el compromiso organizacional en Mi Banco de la sede de Huancayo en el año 2022	La dimensión orientada al detalle está positivamente relacionada a el compromiso organizacional en la organización MIBANCO, Agencia Huancayo	
Problema Específico 7	Objetivo Específico 7	Hipótesis Específica 7	
¿Existe relación entre la dimensión orientada a las personas en el compromiso laboral en Mi Banco de la sede de Huancayo en el año 2022?	Determinar la relación existente entre la dimensión orientada a las personas en el compromiso organizacional en Mi Banco Huancayo en el año 2022	La dimensión orientada a las personas está positivamente relacionada a el compromiso organizacional en la organización MIBANCO, Agencia Huancayo.	

APENDICE B

Matriz de Operacionalización

Problema	Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores
¿Cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en la organización MIBANCO - AGENCIA HUANCAYO- JUNIN?	Cultura Organizacional	La cultura organizacional es la "personalidad" de la organización (Robbins & Coulter, Administración 13 Ed, 2018, pág. 51)	Agresividad	-Ser agresivo -Ser competitivo -Ser rapido para tomar ventaja de oportunidades
			Enfasis en las recompensas	-Oportunidades por crecimiento profesional -Alta remuneración por buenos resultados -Ser innovador
			Innovacion	-Disposición a experimentar -Tomar riesgos -Ser Analítico
			Orientación a Detalles	-Prestar atención al detalle -Ser preciso
			Orientacion a Resultados	-Orientación a logros -Ser exigente -Tener grandes expectativas de resultados
			Orientacion a Equipos	-Estar orientado al equipo -Trabajar en colaboración con otros
			Apoyo a Personas	-Solidarios -Ofrecer elogios por su buen rendimiento
	Compromiso laboral	La fuerza de la identificación y participación de un individuo con una organización en particular (Porter et al., 1974, p. 604).	Internalización o congruencia de valores	1. Si los valores de la organización serian diferentes , no me identificaría con esta empresa. 2. Desde que me uní a esta organización , mis valores personales y los de esta empresa se han vuelto mas similares. 4, Mi preferencia por esta organizacion se basa principalmente en la similitud de mis valores y los representados por la organización. 5, Lo que esta organización representa, es importante para mi.
			Identificación o afiliación	3. La razon por la que prefiero a esta organización entre otras, es por lo que representan sus valores. 7. Hablo de esta empresa con mis amigos como un gran lugar para trabajar. 6. Estoy orgulloso de decir a los demas que soy parte de esta organización. 8. Me siento parte de esta organización, en lugar de ser solo un empleado.
			Cumplimiento o intercambio	9. A menos que sea recompensado por ello de alguna manera, no veo razon para hacer un esfuerzo adicional en nombre de la empresa. 10. Lo duro que trabajo para la empresa esta directamente relacionado a cuanto soy recompensado. 11. Mis puntos de vista personales sobre esta organización, son diferentes a los que expreso publicamente. 12. Para que me recompensen aquí, es necesario que exprese la actitud correcta.

Apéndice C

Encuesta De Comportamiento Organizacional Y Compromiso Laboral

						N°.....
<u>ENCUESTA DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y COMPROMISO LABORAL</u>						
SECCION 1. Condiciones demográficas						
Edad:	O 18-30 años	O 31-40 años		O 41-50 años		O 51 a mas
Genero:		<input type="radio"/> Femenino	<input type="radio"/> Masculino			
Años de servicio en la organización	<input type="radio"/> Menos de 02	<input type="radio"/> Entre 02 y 05	<input type="radio"/> Más de 5			
Tiene personal subordinado a su cargo:	<input type="radio"/> Si	<input type="radio"/> No				
SECCION 2.						
En los siguientes Ítems se presentan 12 afirmaciones/enunciados, se le solicita indicar el grado en el cual usted está "de acuerdo" o en "desacuerdo". Donde la primera columna es "Total Desacuerdo" y la quinta columna es "Total acuerdo" (marcar con un aspa en cada fila).						
N°	ITEM	Total desacuerdo	Desacuerdo	No preciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Si los valores de la organización serian diferentes, no me identificaría con esta empresa.					
2	Desde que me uní a esta organización, mis valores personales y los de esta					

	empresa se han vuelto más similares.					
3	La razón por la que prefiero a esta organización entre otras es por lo que representan sus valores.					
4	Mi preferencia por esta organización se basa principalmente en la similitud de mis valores y los representados por la organización.					
5	Lo que esta organización representa, es importante para mí.					
6	Estoy orgulloso de decir a los demás que soy parte de esta organización.					
7	Hablo de esta empresa con mis amigos como un gran lugar para trabajar.					
8	Me siento parte de esta organización, en lugar de ser solo un empleado.					

9	A menos que sea recompensado por ello de alguna manera, no veo razón para hacer un esfuerzo adicional en nombre de la empresa.					
10	Lo duro que trabajo para la empresa está directamente relacionado a cuanto soy recompensado .					
11	Mis puntos de vista personales sobre esta organización son diferentes a los que expreso públicamente.					
12	Para que me recompensen aquí, es necesario que exprese la actitud correcta.					

SECCIÓN 3.

Considerando que usted conoce bien la organización en la cual labora, se le solicita que señale los valores que sean "más característicos" y "menos característicos"(marcar con un aspa en cada fila).

Ítems		Menos característic s	No Preci s	Más característic s
1	Flexibilidad			
2	Adaptabilidad			

3	Estabilidad				
4	Predecibles				
5	Ser innovador				
6	Ser rápido para tomar ventaja de oportunidades				
7	Disposición a experimentar				
8	Tomar riesgos				
9	Ser cuidadoso				
10	Autonomía				
11	Estar orientado a las reglas				
12	Ser analítico				
13	Prestar atención al detalle				
14	Ser preciso				
15	Estar orientado al equipo				
16	Compartir información libremente				
17	Hacer hincapié en una sola cultura por toda la organización				
18	Estar orientado a las personas				
19	Ser justos				
20	Respeto por los derechos individuales				
21	Tolerancia				
22	Informalidad				
23	Ambiente relajado y tranquilo				
24	Estar en calma				
25	Solidarios				
26	Ser agresivo				
27	Tomar decisiones rápidas y efectivas				
28	Orientación a la acción				
29	Toman la iniciativa				
30	Ser reflexivo				
31	Orientación a logros				
32	Ser exigente				
33	Asumir la responsabilidad				
34	Tener grandes expectativas de resultados				
35	Oportunidades por crecimiento profesional				
36	Alta remuneración por				

	buenos resultados				
37	Alta remuneración por buenos resultados				
38	Ofrece elogios por su buen rendimiento				
39	Bajo nivel de conflicto				
40	Enfrentar el conflicto directamente				
41	Desarrollar amigos en el trabajo				
42	Encajar fácilmente				
43	Trabajar en colaboración con otros				
44	Entusiasmo por el trabajo				
45	Trabajar largas horas				
46	No estar limitado por muchas reglas				
47	Énfasis en la calidad				
48	Ser distintivo-diferente de los demás				
49	Tener una buena reputación				
50	Ser socialmente responsable				
51	Estar orientado a resultados				
52	Tener una filosofía de guía clara				
53	Ser competitivo				
54	Estar altamente organizado				