



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CULTURA ORGANIZACIONAL PARA LOGRAR LA MEJORA DEL  
COMPROMISO LABORAL EN LA CLÍNICA DEL PILAR,  
AYACUCHO, 2023**

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

**AUTOR:**

**MORALES JAICO, PERCY JOSSEPH**

**ORCID: 0000-0001-7342-1779**

**ASESOR:**

**CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARIAS**

**ORCID: 0000-0002-6399-5928**

**AYACUCHO – PERÚ**

**2023**



**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ACTA N° 0267-061-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **21:30** horas del día **14** de **Agosto** del **2023** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL** Presidente  
**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA** Miembro  
**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE** Miembro  
**Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **CULTURA ORGANIZACIONAL PARA LOGRAR LA MEJORA DEL COMPROMISO LABORAL EN LA CLÍNICA DEL PILAR, AYACUCHO, 2023**

**Presentada Por :**  
(3111122040) **MORALES JAICO PERCY JOSSEPH**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **15**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciado en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL**  
Presidente

**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA**  
Miembro

**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE**  
Miembro

**Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS**  
Asesor



## CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: CULTURA ORGANIZACIONAL PARA LOGRAR LA MEJORA DEL COMPROMISO LABORAL EN LA CLÍNICA DEL PILAR, AYACUCHO, 2023 Del (de la) estudiante MORALES JAICO PERCY JOSSEPH, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 0% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 16 de Octubre del 2023

---

Mg. Roxana Torres Guzmán  
Responsable de Integridad Científica

## **Jurado**

LIMO VÁSQUEZ, MIGUEL ANGEL

ORCID: 0000 0002 7575 3571

**Presidente**

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA

ORCID: 0000 0001 6079 2319

**Miembro**

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE

ORCID: 0000 0001 9140 3451

**Miembro**

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000 0002 6399 5928

**Asesor**

## **Dedicatoria**

A mi madre, Reyna Isabel Jaico Janampa, por ser mi inspiración y apoyo incondicional en cada paso que doy en la vida.

A mi pareja Katy Betzabet Coronado Mauricio, por ser mi compañera de vida y compartir conmigo todas mis alegrías y dificultades, a mi amado hijo Matthew Alessandro Morales Coronado, por enseñarme a ser paciente y amoroso día a día. Así mismo a mis hermanos, por su cariño y apoyo incondicional en todo momento.

A cada uno de ustedes, gracias por ser parte de mi camino y por ayudarme a llegar hasta aquí.

## **Agradecimiento**

Mi más sincero agradecimiento a todas las personas que contribuyeron de alguna manera en la realización de esta tesis. A mi familia, por brindarme palabras de aliento y motivación cuando más lo necesitaba y por su incondicional apoyo durante este proceso. Sin su apoyo, esta tesis no habría sido posible.

## Índice General

Carátula.....	I
Acta de Sustentación .....	II
Certificado de Originalidad .....	III
Jurado.....	IV
Dedicatoria.....	V
Agradecimiento .....	VI
Índice General.....	VII
Lista de Tablas.....	IX
Lista de Figuras .....	X
Resumen .....	XI
Abstracts .....	XII
<b>I. PLANTEAMIENTO DE LA PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1. Antecedentes.....</b>	<b>5</b>
<b>2.2. Bases teóricas.....</b>	<b>17</b>
<b>2.3. Hipótesis .....</b>	<b>30</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>31</b>
<b>3.1. Nivel, Tipo y Diseño de Investigación .....</b>	<b>31</b>
<b>3.2. Población y muestra.....</b>	<b>32</b>
<b>3.3. Variables. Definición y Operacionalización .....</b>	<b>33</b>
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>34</b>
<b>3.5. Método de análisis de datos .....</b>	<b>35</b>
<b>3.6. Aspectos Éticos.....</b>	<b>35</b>
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>37</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>44</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>51</b>

<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	53
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	64
<b>ANEXOS</b> .....	69
<b>Anexo 1:</b> Matriz de Consistencia .....	69
<b>Anexo 2:</b> Instrumento de recolección de información .....	70
<b>Anexo 3:</b> Validez del instrumento.....	72
<b>Anexo 4:</b> Confiabilidad del instrumento .....	78
<b>Anexo 5:</b> Formato de Consentimiento Informado.....	79
<b>Anexo 6:</b> Documento de aprobación de institución para la recolección de información	80
<b>Anexo 7:</b> Evidencias de ejecución (declaración jurada, base de datos). .....	81
<b>Anexo 8:</b> Figuras .....	83



## Lista de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Características del involucramiento de la Clínica Del Pilar, Ayacucho, 2023.....	37
<b>Tabla 2.</b> Características de la adaptabilidad de la Clínica Del Pilar, Ayacucho, 2023.....	38
<b>Tabla 3.</b> Características de la misión de la Clínica Del Pilar, Ayacucho, 2023. ....	39
<b>Tabla 4.</b> Características del vigor de la Clínica Del Pilar, Ayacucho, 2023.....	40
<b>Tabla 5.</b> Características de la dedicación de la Clínica Del Pilar, Ayacucho, 2023. ....	41
<b>Tabla 6.</b> Características de la absorción de la Clínica Del Pilar, Ayacucho, 2023.....	42
<b>Tabla 7.</b> Propuesta de mejora de la Cultura Organizacional para lograr la mejora del Compromiso Laboral en la Clínica Del Pilar, Ayacucho, 2023 .....	43

## Lista de Figuras

<b>Figura 1.</b> Adaptación de manera rápida a los cambios de la organización.....	83
<b>Figura 2.</b> Compromiso del trabajador con la organización .....	83
<b>Figura 3.</b> Práctica de la orientación al cliente.....	84
<b>Figura 4.</b> Adaptación de manera rápida a los cambios de la organización.....	84
<b>Figura 5.</b> Compromiso del trabajador con la organización .....	85
<b>Figura 6.</b> Práctica de la orientación al cliente.....	85
<b>Figura 7.</b> Metas de la organización.....	86
<b>Figura 8.</b> Estrategias de la empresa .....	86
<b>Figura 9.</b> Visión de la empresa .....	87
<b>Figura 10.</b> Adecuado nivel de energía.....	87
<b>Figura 11.</b> Óptima resistencia mental.....	88
<b>Figura 12.</b> Lograr los objetivos de la empresa .....	88
<b>Figura 13.</b> Persistencia en los trabajos que realiza .....	89
<b>Figura 14.</b> Propósitos de la empresa.....	89
<b>Figura 15.</b> Entusiasmo en el trabajo .....	90
<b>Figura 16.</b> Trabajo inspirador .....	90
<b>Figura 17.</b> Reto para alcanzar las metas de la empresa .....	91
<b>Figura 18.</b> Alcance de la felicidad con las labores diarias .....	91
<b>Figura 19.</b> Inmerso completamente en el trabajo .....	92
<b>Figura 20.</b> Compromiso con el logro de los objetivos de la empresa.....	92
<b>Figura 21.</b> Conexión entre los compañeros de trabajo .....	93

## Resumen

La presente investigación titulada Cultura Organizacional para lograr la mejora del Compromiso Laboral en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023; tuvo como principal objetivo: Establecer una propuesta de mejora de la Cultura Organizacional para lograr la mejora del Compromiso Laboral en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023. La metodología empleada fue de diseño no experimental, transversal, descriptivo y de propuesta. Así mismo, para el recojo de información se usó una población de 35 trabajadores, a los cuales se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas a través de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: El 48.58% de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces perciben que se desarrollan las capacidades del trabajador. El 51.43% de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces consideran que el trabajador está comprometido con la organización. El 60% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre conocen las metas de la organización. El 68.58% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre se esfuerzan para lograr los objetivos de la empresa. El 77.14% de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces realizan si trabajo con entusiasmo. El 62.85% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre alcanzan la felicidad haciendo sus labores diarias. Se concluye que, en la Clínica, la Cultura Organizacional no se está llevando de manera adecuada; pero va por buen camino; ya que, el Compromiso Laboral es un aporte para la empresa para que los trabajadores puedan mejorar su desempeño y sentirse más cómodos en sus labores.

**Palabras clave:** Compromiso, Cultura. Empoderamiento, Organización.

## **Abstracts**

The present investigation entitled Organizational Culture to achieve the improvement of the Labor Commitment in the Clinic del Pilar, Ayacucho, 2023; Its main objective was: Establish a proposal to improve the Organizational Culture to achieve the improvement of the Labor Commitment in the Clinic del Pilar, Ayacucho, 2023. The methodology used was non-experimental, cross-sectional, descriptive and proposal design. Likewise, for the collection of information, a population of 35 workers was used, to whom a questionnaire of 21 questions was applied through the survey. Obtaining the following results: 48.58% of the workers surveyed stated that sometimes they perceive that the worker's abilities are developed. 51.43% of the workers surveyed stated that sometimes they consider that the worker is committed to the organization. 60% of the workers surveyed stated that they almost always know the goals of the organization. 68.58% of the workers surveyed stated that they almost always make an effort to achieve the company's objectives. 77.14% of the workers surveyed stated that sometimes they do their work with enthusiasm. 62.85% of the workers surveyed stated that they almost always achieve happiness by doing their daily tasks. It is concluded that, in the Clinic, the Organizational Culture is not being carried out adequately; but he is on the right track; Since the Labor Commitment is a contribution to the company so that workers can improve their performance and feel more comfortable in their work.

**Keywords:** Commitment, Culture. Empowerment, Organization.

## **I. PLANTEAMIENTO DE LA PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN**

Actualmente las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) son un componente fundamental del tejido empresarial en América Latina, lo que se manifiesta en su participación en el número total de empresas (la región cuenta en la actualidad con alrededor de 12,9 millones de MiPymes distribuidos entre los 17 países estudiados) o la creación de empleo (sólo las Pymes son responsable por más del 60% del empleo formal según estudios de la CEPAL). Sin embargo, este panorama contrasta con la participación de este sector en el Producto Interno Bruto (PIB) regional, el cuál alcanza sólo al 25%, situación que contrasta con la de los países de la Unión Europea, donde la participación en promedio es del 56% (Maasticht University, 2021).

Las micro, pequeñas y medianas empresas representan un ecosistema de vital importancia para el desarrollo de América Latina y el Caribe. Siendo responsables de generar 67% del empleo a nivel regional, de acuerdo con las cifras publicadas por la CEPAL, una mejora o desmejora de estas conlleva a un significativo impacto social para nuestras economías, por lo que es importante mencionar la búsqueda de información sobre la cultura organizacional en pymes para que crezcan y se desarrollen en su entorno, implica estar abiertos al cambio constante. Como resultado concluimos que la cultura organizacional es una forma de ser y actuar en una organización donde cada integrante tiene una cultura diferente a los demás, en busca de una ventaja competitiva. Hay dos tipos de cultura organizacional. deficiente, en la que los directores muestran poco interés en el crecimiento y éxito de sus empleados y no logran cumplir con los objetivos de la empresa, y fuerte, en la que los empleados identifican y aceptan los valores de los demás, y que tienen un fuerte compromiso con el logro de la empresa (Cárdenas, 2019).

La comparación con la Unión Europea es significativa, porque en los países que forman parte de esa comunidad de Estados, las MiPymes constituyen un componente fundamental, dinámico e integrado de la estructura productiva, y las políticas implementadas para esas empresas han sido consideradas, en más de una oportunidad, una referencia para las estrategias de fomento en América Latina (Maasticht University, 2021). En la actualidad las pymes no están aplicando de manera perfecta la cultura organizacional lo que no se está vinculando un conjunto de valores, actitudes, experiencias y hábitos entre las personas que conforman una empresa; la importancia

de la cultura organizacional es que constituye una fortaleza que encamina a las empresas hacia la excelencia y el éxito (Bayón, 2019).

En el Perú se puede observar en las micro y pequeñas empresas del rubro de salud el 50% de los empresarios cree tener problemas con sus empleados por falta de compromiso, más del doble de la cifra obtenida el año anterior. En este siglo, los representantes de las MYPES están presionando a sus empleados para que cambien sus expectativas e innoven. Es fundamental que los representantes de las MYPES implementen estrategias para la gestión de sus empleados porque, según un estudio realizado con líderes nacionales de recursos humanos, el 87% del problema se debe a la falta de compromiso de los empleados, lo que genera un problema grave dentro de las empresas, y el 60% no cuenta con un programa adecuado. Lo que es importante de poder manejar el compromiso laboral y la retención de sus trabajadores en las empresas (El Comercio, 2020).

Alva (2018) manifiesta que, la pequeña y mediana empresa se ha constituido en objeto central de estudio de la teoría administrativa. Las investigaciones se han centrado fundamentalmente sobre la cultura Organizacional para lograr la mejora del compromiso laboral en el análisis de la perspectiva económica y en el ámbito de la gestión empresarial. En los diagnósticos y conclusiones generales aparecen como problemas significativos: deficiencias en la gestión, problemas de falta de asociatividad, influencias negativas de las variables del entorno y la falta de crédito y apoyo gubernamental.

Según Zapata (2019) también afirma que, es importante señalar que una de las variables cultura organizacional y el compromiso laboral en el éxito o fracaso de las Pymes analizadas es la influencia positiva o negativa de los cambios en variables del entorno. Como ejemplo se pueden citar empresas a las que favoreció el crecimiento del sector de la construcción en una época y desfavoreció por su decrecimiento en otra. Sucede igual con cambios en los ámbitos: tecnológico, político, ambiental y socio cultural.

Infante (2019) en el departamento de Ayacucho el nivel de compromiso de los trabajadores se ve reflejado en su deseo de permanencia en la empresa y en el esfuerzo que realiza para incrementar su contribución en la organización; así mismo, para que se

pueda cumplir con el compromiso y lograr el objetivo el representante de la empresa debe de realizar diversas dinámicas adicionales al trabajo.

Según la la Clínica del Pilar de Ayacucho (2018) en su Plan de Desarrollo Concertado, manifiesta que, es una región de micro y pequeñas empresas, siendo el acceso al crédito uno de los problemas más significativos de las MYPES ayacuchanas. El acceso a financiamiento puede incrementar la productividad, el volumen de producción, ventas e inversión, logrando así una mejora de los ingresos y la creación de nuevos puestos de trabajo. Estas son las necesidades y efectos que los empresarios ayacuchanos han sabido suplir, en algunos casos, con recursos disponibles como los préstamos informales.

Por lo anteriormente expresado, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la Cultura Organizacional para lograr la mejora del Compromiso Laboral en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023? Y como problemas específicos: ¿Cuáles son las características del involucramiento de la Cultura Organizacional en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023?; ¿Cuáles son las características de la adaptabilidad de la Cultura Organizacional en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023?; ¿Cuáles son las características de la misión de la Cultura Organizacional en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023?; ¿Cuáles son las características del vigor de la Cultura Organizacional en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023?; ¿Cuáles son las características de la dedicación de la Cultura Organizacional en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023?; ¿Cuáles son las características de la absorción de la Cultura Organizacional en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023?; ¿Realizar una propuesta de mejora de la Cultura Organizacional para lograr la mejora del Compromiso Laboral en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023.

La presente investigación se justificó porque permitió conocer a mayor escala los conceptos de la Cultura Organizacional y del Compromiso Laboral para un mejor entendimiento por parte del representante de la empresa y los demás colaboradores que conforman la organización; tal que, al conocer los términos investigados podrán mejorar el rendimiento en lo que respecta a su desempeño laboral y brindar una mejor atención a los clientes. Así mismo, la investigación se justificó porque brindó información sobre las micro y pequeñas empresas del rubro dirigido en el presente estudio; ya que, con ello podrán informar y capacitar de ser necesario a sus colaboradores para que puedan mejorar en desempeño que llevan en la Clínica.

También se justificó porque se pudo obtener información valiosa para la obtención de nuevos datos de las variables en estudio, como, por ejemplo, la atención al cliente, los elementos de las variables, etc., todo con el único fin de mejorar en los aspectos más débiles de la empresa. Finalmente, esta investigación de la Cultura Organizacional para lograr la mejora del Compromiso Laboral en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023, se justificó porque servirá como ayuda para futuros investigadores que quieran nutrir sus conocimientos e informarse mejor de los temas en investigación.

Para dar respuesta a la pregunta de investigación, se planteó el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la Cultura Organizacional para lograr la mejora del Compromiso Laboral en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023.

Para poder alcanzar el objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos: (a) Describir las características del involucramiento de la Cultura Organizacional en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023; (b) Identificar las características de la adaptabilidad de la Cultura Organizacional en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023; (c) Definir las características de la misión de la Cultura Organizacional en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023; (d) Describir las características del vigor de la Cultura Organizacional en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023; (e) Identificar las características de la dedicación de la Cultura Organizacional en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023; (f) Definir las características de la absorción de la Cultura Organizacional en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023, (g)Elaborar una propuesta de mejora de la Cultura Organizacional para lograr la mejora del Compromiso Laboral en la Clínica Del Pilar, Ayacucho, 2023.



## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### Antecedentes Internacionales

##### Variable 1: Cultura Organizacional

López (2020) su trabajo de investigación Licenciatura en la Universidad Andina Simón Bolívar, titulado: *Diagnóstico de la Cultura Organizacional y el desempeño laboral. Caso INSELMED*. Tuvo como objetivo principal diagnosticar la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa INSELMED. La metodología empleada fue de investigación descriptiva, ya que el investigador es la primera herramienta de recolección de información, este diseño es cuantitativo, es decir analizar las características de la cultura organizacional y el desempeño laboral y como se manifiestan en los empleado de la organización, está basado en el estudio de caso, la recolección de información se realizó a través de aplicación de encuesta a todos los colaboradores de la empresa INSELMED, lo que nos permitió describir la realidad en cuanto al tipo de cultura organizacional que denota la organización. Se obtuvieron los siguientes resultados: en forma general, los resultados de la empresa muestran que esta tiende a orientarse hacia una adhocracia y en menor medida hacia una organización de mercado, esto tiene sentido si se considera que es una empresa pequeña que está a cargo de su fundador, en este tipo de organizaciones, se privilegia la iniciativa personal, el emprendimiento, en este contexto, se brinda libertad a las personas y la organización estimula este comportamiento con retribuciones sociales o económicas, además se puede observar que la inclinación hacia la cultura de mercado es fuerte también a nivel organizacional, lo que revela que existe una tendencia hacia el establecimiento de relaciones entre la jefatura y los niveles ejecutivos y operativos centrados en metas y límites de autoridad, la iniciativa tiene un promedio de 4.73 para la empresa, el factor de anticipación a las dificultades se muestra sin embargo por debajo del promedio de toda la empresa, este factor debe considerarse en una empresa muy orientada hacia la cultura emprendedora, donde la iniciativa es promovida por los niveles gerenciales, en lo referente a iniciativa, el departamento de administración, tiene un promedio de 4.60, la anticipación a las dificultades está por debajo del promedio, esto ha de tomarse en cuenta considerando que la cultura es adhocrática de acuerdo a los resultados de la

encuesta anterior. Se concluye que, la empresa no presenta una cultura organizacional predominante, sin embargo, de manera global muestra una cultura principal adhocrática y como secundaria la cultura jerarquizada son las que más se presentan en cada factor analizado en la empresa INSELMED, es decir los colaboradores conceder valor al servicio al cliente y tienen compromiso con la innovación y creatividad.

Alvarado (2021) en su trabajo de investigación de Licenciatura en la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, titulado: *Estudio de la Cultura Organizacional de la Empresa Autohyun*. Tuvo como objetivo general identificar el tipo de cultura organizacional de la empresa Autohyun, del mismo modo la identificación de cuáles son los elementos que integran la cultura organizacional, los aspectos fuertes que sostiene esta cultura, reconocer los aspectos que diferencian o asemejan entre la cultura deseada y la existente. La metodología empleada fue de tipo cualitativa, como instrumento de recolección de datos se empleó el cuestionario desarrollado exclusivamente para la empresa, el cual busca evaluar el porcentaje de favorabilidad del clima laboral mediante la medición de dimensiones importantes de cultura organizacional. Se obtuvieron los principales resultados: se pudieron conocer las fortalezas y debilidades de la cultura de la empresa, el 68% de los encuestados manifestaron que ocasionalmente sienten comodidad ante algún cambio de modelo de gestión organizacional, el 57% manifestaron que rara vez la empresa genera un cambio para el personal, lo realiza de forma clara y precisa. Se concluye que, se logró identificar el tipo de cultura organizacional de la empresa, sus aspectos más fuertes que sostienen a la empresa, la cultura orientada al cliente, existencia de convergencia, ya que, su cultura está orientada a las ganancias, deseo de competir, actitud arriesgada, logros, éxito material y trabajo en equipo, se deduce también que, los colaboradores perciben una organización que trabaja y recompensa la individualidad.

## **Variable 2: Compromiso Laboral**

Tello (2018) en su trabajo de investigación de Licenciatura en la de Tungurahua, titulado; titulada: *Relación del Compromiso Organizacional con la Satisfacción Laboral en el sector calzado de la Provincia de Tungurahua*. Tuvo como principal objetivo determinar la relación del Compromiso Organizacional con la Satisfacción Laboral, para ello se delimita el espacio a la Empresa de Calzado Mil Boots de la ciudad de Ambato ubicada en el sector del Parque Industrial. Para medir el compromiso organizacional se utilizó una encuesta con el cuestionario de Allen y Meyer (1991) que contempla las tres dimensiones clásicas: afectiva, de continuidad y normativa, a los empleados del nivel operativo y administrativo de la organización. Este instrumento consta de 18 ítems y el alfa de Cronbach se situó en 0,886. Por otro lado, se aplicó el cuestionario de satisfacción laboral de Coexphal-Euroempleo que mide esta variable en tres aspectos: motivación y reconocimiento, área y ambiente de trabajo y formación e información. El número de ítems es de 26. Tiene un alfa de Cronbach de 0,885. Los resultados determinaron para este caso que no existe una relación lineal entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral, contrariamente a lo que se cree de manera general e inclusive con los resultados de algunos estudios al respecto. Se ratifica el criterio que las personas podrían estar insatisfechas con algunos aspectos de su trabajo, sin embargo, sentirse comprometidas puesto que el compromiso es una actitud hacia la organización. El procesamiento de los datos se realizó con el SPSS versión 24.0 y se obtuvo que el compromiso alcanza el 54,57% y la satisfacción el 69,04%. De esto se desprende que el compromiso afectivo se sitúa en 65,31%. En este componente del compromiso el aspecto de sentirse en la empresa como parte de una familia alcanza el 85,7% y el hablar de ella con otras personas 79,4%. El compromiso de continuidad obtiene el 47,6%. Destacan en este componente las dimensiones personales del compromiso de continuidad con 61,9% y 57,1%. Para el compromiso normativo se alcanza el 51,05%. Se destaca la lealtad y la correspondencia a la empresa con 57,1% cada factor.

Cerezo y Saá (2021) en su trabajo de investigación de Licenciatura Universidad de Guayaquil titulada: *Análisis del Compromiso Organizacional en los trabajadores del departamento comercial en la empresa Aquamarket S.A*. Tuvo como objetivo principal identificar la correlación que existe entre el compromiso y la satisfacción laboral como parte de la Cultura y el Clima Organizacional en el departamento comercial en la empresa

Aquamarket S.A. La metodología empleada fue estudio de caso, cualitativa, estudio explicativo ya que pretende establecer la relación causa y efecto de las variables analizadas en el presente estudio no experimental. Se obtuvo los siguientes resultados: En Aquamarket S.A., los factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos no se han dado de manera idónea, ya que, en los resultados de entrevistas y encuestas recopiladas, los colaboradores del área comercial resaltan una ausencia de comunicación asertiva, no se fomenta la integración entre colaboradores para mejorar relaciones interpersonales, reconocimientos ni incentivos económicos; igualmente referente a la comunicación del área, los empleados indican que se han dado varios conflictos, referentes de una pobre gestión de comunicación interna que dan como resultado una desorientación de alineamiento del personal sobre la misión y visión corporativa. Estos dejan de estar claros por la falta de buena comunicación, entendiéndose cada cosa de una forma diferente, perdiendo de esta manera el objetivo común: el desarrollo del área. Se concluye que, no quedan dudas de que la influencia que existe entre la satisfacción y el compromiso organizacional están bidireccionalmente relacionados, hay características sobresalientes de la información obtenida por medio de los instrumentos y más evidente en las entrevistas fue la permanente queja de los trabajadores en cuanto a la falta de capacitación por parte de la institución hacia ellos, quedando por su cuenta el estar preparados para desempeñar su trabajo, a esto se le añade la ambigüedad de las funciones dentro de sus puestos de trabajo junto con la falta de reconocimiento por medio de incentivos, en un porcentaje del 50% hubo quejas del uso de equipos para el desempeño de su trabajo, la parte de teletrabajo si tuvo muchas quejas en cuanto a la conectividad y la plataforma.

### **Antecedentes Nacionales**

#### **Variable 1: Cultura Organizacional**

Burga (2019) en su trabajo de investigación de Licenciatura Universidad Señor de Sipán titulada: *Cultura Organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2019*. Tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017. Para lo cual se usó un tipo de investigación descriptivo correlacional, con diseño no

experimental y la información se obtuvo mediante la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario. La población de estudio estuvo integrada por los colaboradores de la empresa Créditos y Cobranzas de Chiclayo que fueron 50 personas encuestadas lo que permitió obtener las siguientes conclusiones: La cultura organizacional actual de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo, los datos obtenidos solo el 30% está de acuerdo, no se tiene una cultura organizacional que se ve reflejada en la falta de valores, actitud, experiencias que se vive en la empresa y ante ello los resultados de desacuerdo se aprecia un alto porcentaje de 40% lo que da entender que se necesita mejorar la cultura en la empresa. Se concluye que los elementos de la cultura organizacional tienen influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017, ya que según la correlación de Spearman si existe influencia de la cultura organizacional sobre la satisfacción de los trabajadores, lo que da entender que si se mejora la cultura organizacional también mejora la satisfacción del colaborador. Este análisis obtenido de acuerdo al estadístico SPSS versión 24 es que la correlación de 0,006 es moderadamente positiva.

Aizana, Claveriano y Contador (2021 en su trabajo de investigación de Licenciatura Universidad Señor de Sipán titulada: Cultura Organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017; titulado: *Cultura Organizacional y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Tournavista, 2020*. Tuvieron como objetivo principal establecer en qué medida la cultura organizacional tiene grado de relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Tournavista, 2020, la cultura organizacional en los últimos años es una preocupación constante en las instituciones gubernamentales, la investigación de acuerdo a los objetivos específicos establece en qué medida la comunicación en la organización resulta fundamental para mejorar el rendimiento y la productividad laboral, en ese sentido se deben identificar en las áreas la fluidez de la comunicación a fin de que estas transmitan de manera eficiente los fines que persigue la institución, por otro lado conocer en qué medida el trabajo en equipo está asociada a un eficiente desarrollo laboral y establecer en qué medida la motivación a los empleados está asociada a la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Tournavista, 2020; la metodología de la investigación considera el diseño del estudio y en función a ello adopta el tipo básico de alcance relacional porque busca la

asociación entre las variables de estudio; las conclusiones que se arribaron en función a los resultados del estudio es que la cultura organizacional tiene relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Tournavista, 2020. Se obtuvieron como principales resultados: El 31.3% de los servidores públicos al preguntarles sobre en qué medida la evaluación del desempeño laboral está relacionada con una adecuada cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Tournavista respondieron que es muy óptima, el 56.3% de los servidores públicos al preguntarles sobre en qué medida la evaluación del desempeño laboral está relacionada con una adecuada cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Tournavista respondieron que es óptima y el 12.5% de los servidores públicos al preguntarles sobre en qué medida la evaluación del desempeño laboral está relacionada con una adecuada cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Tournavista respondieron que es nada óptima. Se concluye que, la motivación a los empleados está asociada a la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Tournavista, 2020. Un 81,30% de la muestra señaló que la relación es muy optima entre la motivación a los empleados y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Tournavista, 2020, frente a un 0,00% que señalan de nada óptimo.

### **Variable 2: Compromiso Laboral**

Ortega y Zamudio (2021) en su trabajo de investigación de Licenciatura Universidad Señor de Sipán titulada: *Relación entre compromiso organizacional y clima laboral en una empresa del sector retail de mejoramiento del hogar*. Tuvieron como objetivo principal determinar la relación entre Compromiso organizacional y Clima laboral en una empresa del sector retail de mejoramiento del hogar. Como parte de su aspecto metodológico se consideró trabajar bajo el método científico, con un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo y diseño no experimental transeccional; y se utilizaron dos herramientas de medición: (a) Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer, Allen y Smith; y (b) Escala de Clima Laboral CL – SPC, las cuales fueron aplicadas a un tamaño de muestra de 74 colaboradores. Los resultados obtenidos señalaron que el Compromiso organizacional es de nivel medio y el Clima laboral es favorable para los colaboradores, y en relación con la comprobación de hipótesis, no existe relación entre el cruce de dimensiones de cada variable; por lo tanto, no existe relación entre Compromiso organizacional y Clima laboral en una empresa del

sector retail de mejoramiento del hogar. Se concluye que, al determinar la relación entre Compromiso organizacional y Clima laboral en una empresa del sector retail de mejoramiento del hogar; se concluye que la primera variable se encuentra en un nivel medio y la segunda en un nivel favorable; por lo tanto, no existe relación significativa entre ambas variables, es decir que un buen clima laboral, no implica que el compromiso de los colaboradores sea el óptimo.

Changanaqui y Santamaria (2022) en su trabajo de investigación de Licenciatura Universidad César Vallejo titulada: *Compromiso Organizacional en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima – 2022*. Tuvieron como objetivo general definir cómo se manifiesta el compromiso organizacional el personal de Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima - 2022. La metodología empleada fue de diseño transversal básico, descriptivo, no experimental. Enfoque experimental, cuantitativo, teniendo como población a 25 administrativos. el método de investigación utilizado es una herramienta de Mayer y Allen (1991) sobre compromiso organizacional con 18 ítems. Se obtuvieron como principales resultados: El 80% se ubicaron en nivel moderado de compromiso organizacional, y las medidas de compromiso emocional el 56% dijeron medio; a su vez, en la dimensión continua el 76% dice que son promedios y en la dimensión estándar el 80% dice que son promedios. Se concluye que, el compromiso organizacional es demostrado en un nivel medio por los trabajadores de Sistemgroup International Perú SAC, San Isidro, Lima – 2022.

### **Antecedentes Regionales**

#### **Variable 1: Cultura Organizacional**

Palomino (2022) en su trabajo de investigación de Licenciatura Universidad César Vallejo titulada: *Cultura Organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Vilcas Huamán - Ayacucho, 2021*. Tuvo como objetivo general establecer la relación que hay entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Vilcas Huamán – Ayacucho. 2021. El tipo de estudio es básica; puesto que, la investigación está centrado en la ampliación del conocimiento de las variables de estudio; el nivel es correlaciona, el diseño es no experimental – descriptivo correlacional; la población de estudio fue de 80 trabajadores de la municipalidad del distrito de Vilcas Huamán de los que se tomó a

54 como muestra. Los datos fueron acopiados utilizando el cuestionario como instrumento. De otro lado, los datos fueron procesados con el software SPSS versión 25.00. Los resultados de la investigación aprueban concluir que: Existe relación positiva entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores. Puesto que, el grado de relación es moderado (0,460) y el valor de  $p = 0,000 < 0.05$ . De otra parte, a nivel descriptivo, el 79,6% manifiestan que la cultura organizacional en la municipalidad es buena; a su vez, el desempeño laboral se muestra en igual porcentaje (nivel bueno). ( $r_s = 0.460$ ;  $p = 0,000 < 0.05$ ).

Ccoyllo (2019) en su trabajo de investigación de Licenciatura Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote titulada: *El Liderazgo Transformacional y la Cultura Organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el Distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018*. Tuvo como objetivo principal describir las características del liderazgo transformacional y la cultura organizacional en las MYPE, del sector servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018. En donde se empleó la técnica de encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de 24 preguntas aplicado a 67 colaboradores. La metodología fue aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental con corte transversal. Los principales resultados muestran, que el 66% de los gerentes no son líderes innovadores, el 73% no usa el sentido del humor. Así mismo, el 76% es optimista y el 61% no practica la empatía. Respecto a la cultura organizacional, el 57% de los colaboradores consideran importante la ética, el 81% es responsable, y el 78%, siente compromiso identificándose con los objetivos de la empresa. Se concluye que en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi en el distrito de San Juan Bautista, no existe el liderazgo transformacional, a razón de que los líderes no presentan características de ser un líder en busca del cambio. En cuanto a la cultura organizacional se llegó a conocer la existencia de una cultura fuerte, puesto que los colaboradores se caracterizan por tener compromiso e identificarse con los valores y objetivos de su organización.



## **Variable 2: Compromiso Laboral**

Arenas (2016) en su trabajo de investigación de Licenciatura Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote titulada: *Cultura organizacional y compromiso laboral de los docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Víctor Álvarez Huapaya”, Ayacucho*. Tuvo como objetivo principal evaluar la cultura organizacional mediante encuestas, con la finalidad de conocer la relación con el compromiso laboral de los docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Víctor Álvarez Huapaya”, Ayacucho; en tanto que la hipótesis general: La cultura organizacional se relaciona directamente con el compromiso laboral de los docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Víctor Álvarez Huapaya”, Ayacucho, 2016. Con respecto a la metodología, el diseño de investigación fue transversal correlacional. La población estuvo constituida por 40 docentes. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y los instrumentos, el test de supuestos funcionales de la cultura organizacional y cuestionario del grado de compromiso laboral. Los resultados de la investigación determinaron que el 42,5% señala que la cultura organizacional es fuerte, de los cuales, 27,5% reporta un compromiso laboral medio y 15% alto. El 35% afirma que la cultura organizacional es moderada y todos ellos reportan un compromiso laboral medio. El 22,5% menciona que la cultura organizacional es débil y todos ellos reportan un bajo compromiso laboral. En conclusión, la cultura organizacional se relaciona directamente con el compromiso laboral ( $r_s = 0,804$ ;  $p = 0,000$ ).

## **Antecedentes Locales**

### **Variable 1: Cultura Organizacional**

Graciano (2023) en su trabajo de investigación de Licenciatura Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote titulada: *Cultura Organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: Caso hospedaje Chaska, Distrito Ayacucho, 2020*. Tuvo como objetivo general describir la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes – caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho, 2020. La investigación fue de diseño no experimental - transversal -descriptivo, para la recolección de información se utilizó una población muestral de 5 trabajadores del hospedaje Chaska. A quienes se les aplicó un cuestionario de 12 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniendo los resultados: De acuerdo al objetivo de

involucramiento el 60% de los colaboradores indican casi siempre; en cuanto a la adaptabilidad se obtuvieron los siguientes resultados: El 20% de los colaboradores indican algunas, y por último la misión de la empresa se obtuvo los siguientes resultados: El 40% de los colaboradores indican casi siempre, por lo que se concluye: que los trabajadores tienen bajo involucramiento en su desempeño laboral y la misión que tiene la empresa afecta en el desenvolvimiento de los colaboradores.

Garay (2021) en su trabajo de investigación de Licenciatura Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote titulada: *Engagement Laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro institución educativa particular: Caso I.E.P. San Carlos, Distrito Ayacucho, 2021*. Tuvo como objetivo general describir el engagement laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro institución educativa particular: caso I.E.P. San Carlos, distrito Ayacucho, 2021. Con la línea de investigación gestión de calidad y la variable principal engagement laboral. Una población total de 26 trabajadores, el cual está conformada por 20 docentes, 4 administrativos y 2 colaboradores, la investigación es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, se usó la técnica de la encuesta con la escala Likert, respetando los principios éticos. Después de analizarlos los resultados obtenidos mediante el programa Microsoft Excel y la tabulación de la misma, se llegó a la conclusión: El 57% de los trabajadores de la I.E.P. San Carlos, siempre muestra engagement laboral, el 35% casi siempre muestra engagement laboral y un 8% a veces muestra engagement laboral. De estos resultados descritos, el engagement laboral de los trabajadores en la I.E.P. San Carlos es medianamente alto, lo cual lo sitúa favorablemente a la institución con respecto al compromiso de su personal, quedando un pendiente del 43% de su personal que requiere una implementación del engagement y se espera subsanar con la creación del programa de fortalecimiento de trabajadores, que consiste en principio una charla y seguido del programa que se ejecutará cada fin de mes.

## **Variable 2: Compromiso Laboral**

De La Paz (2018) en su trabajo de investigación de Licenciatura Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote titulada: *Compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Miraflores. Ayacucho 2017*. Tuvo como objetivo principal analizar la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Miraflores, Ayacucho 2017. La metodología de investigación fue cuantitativa, de tipo no experimental y diseño descriptivo correlacional de corte transversal. La población estuvo conformada por 30 trabajadores del Centro de Salud de Miraflores; mientras que la muestra es similar a la población por tratarse de una muestra pequeña. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El procesamiento de los resultados demandó la elaboración de tablas estadísticas, mientras que para el cálculo de la asociación entre las variables se ha utilizado estadígrafos de dispersión y asociación. Como resultado se registra que el 60,0% (18) de trabajadores, respecto al compromiso organizacional, ubican su opinión en el nivel medio y el 23,3% (7) lo ubica en el nivel bajo, mientras que, en relación al desempeño laboral, el 60,0% (18) de trabajadores sostienen que esta es regular, mientras que el 16,7% (5) considera que es deficiente. Las conclusiones afirman que, existe relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Miraflores, Ayacucho 2017, en razón de que el valor de  $\rho=0,458$  lo que significa que existe asociación directa moderada entre las variables contrastadas, mientras que al ser el  $p\_valor=0,011$  que resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$ , se tomó la decisión de asumir la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.

Cabrera (2018) en su trabajo de investigación de Licenciatura Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote titulada: *Características del compromiso y el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito de Ayacucho, 2018*. Tuvo como objetivo principal describir las características del compromiso y desempeño laboral en las Mypes del rubro venta de celulares del Distrito en mención. La metodología tuvo un nivel descriptivo y diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por 60 trabajadores de las Mypes. Los resultados mostraron, respecto al compromiso afectivo, que el 55% de los trabajadores no se encuentran satisfechos con la comunicación que se práctica en la empresa, mientras que el 45% manifestó lo

contrario. Respecto al compromiso continuo, el 50% de los trabajadores, se sienten satisfechos con sus actividades; mientras que el 50% no. Respecto al compromiso normativo, el 56.7% de los trabajadores manifestaron que las empresas no establecen mecanismos de motivación, mientras que el 43.3% manifiestan lo contrario. Respecto a la eficiencia el 43.3% de los trabajadores consideraron que no cuenta con habilidades para las actividades que realizan, mientras que el 56.7% consideró lo contrario. Respecto a la eficacia, el 55% de los trabajadores manifestó no ser solidario con sus compañeros, mientras que el 45% sí.

## 2.2. Bases teóricas

### Variable 1: Cultura Organizacional

Chand (2018) manifiesta que, la cultura organizacional incluye tangibles e intangibles. Las cosas que podemos ver son el modo en que las personas se visten y se comporta, el aspecto de las oficinas corporativas, y los mensajes de los pósteres que hay en las paredes. Los intangibles pueden ser más difíciles de entender, pero ofrecen una mejor lectura de la verdadera personalidad de la organización. Los valores de la organización, sus creencias y suposiciones; qué es y cómo se celebra el éxito; cómo se abordan los problemas; las manifestaciones de confianza y respeto en todos los niveles de la organización, todas esas cosas son los elementos intangibles de la cultura.

Quiroz, Vesga y García (2023) afirman que, la cultura organizacional es un concepto central en la gestión de las organizaciones en la actualidad, pues tanto directivos empresariales en diversas compañías, como académicos e investigadores, no dudan en concebirlo como elemento clave en el momento de gestionar y direccionar el rumbo de las organizaciones o de comprender aspectos de su funcionamiento y del comportamiento organizacional.

La cultura organizacional se refiere a los valores, creencias, normas, tradiciones, símbolos y comportamientos compartidos dentro de una empresa o institución. Es una representación colectiva de la identidad y personalidad de la organización, que influye en la forma en que los empleados se relacionan entre sí, toman decisiones y enfrentan los desafíos. La cultura organizacional moldea el ambiente de trabajo y puede tener un impacto significativo en el desempeño, la productividad y la adaptabilidad de la organización ante cambios y desafíos externos e internos.

### Importancia de la Cultura Organizacional en el éxito de las empresas

- 1. Identidad y Valores Compartidos:** La cultura organizacional establece la identidad única de la empresa y los valores compartidos por todos sus miembros. Esta cohesión ayuda a que todos trabajen hacia objetivos comunes y se sientan parte de una comunidad, lo que fortalece el sentido de pertenencia y compromiso.

- 2. Motivación y Productividad:** La relación entre la motivación y la productividad es especialmente relevante en el contexto de la cultura organizacional.  
La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias, normas y prácticas compartidas por los miembros de una empresa. Afecta la forma en que los empleados se comportan, interactúan y trabajan juntos en su día a día. La cultura influye en la motivación de los empleados y, a su vez, la motivación juega un papel crucial en la productividad de la organización.
- 3. Retención de Talentos:** Una cultura organizacional sólida y atractiva puede retener a los empleados talentosos y calificados.
- 4. Innovación y Creatividad:** La innovación y la creatividad son dos conceptos interrelacionados y fundamentales para el desarrollo y el éxito de las organizaciones en un entorno cada vez más competitivo y cambiante.
- 5. Adaptabilidad al Cambio:** Una cultura organizacional sólida facilita la adaptación a los cambios en el entorno empresarial. Las empresas con una cultura abierta al cambio pueden enfrentar mejor los desafíos externos y aprovechar nuevas oportunidades.
- 6. Imagen de Marca y Reputación:** La imagen de marca y la reputación de una empresa están íntimamente relacionadas con su cultura organizacional. La cultura es un factor determinante que influye en cómo una empresa es percibida por sus empleados, clientes, socios comerciales y la sociedad en general. La forma en que la cultura organizacional se manifiesta en las acciones y decisiones de la empresa puede afectar significativamente su imagen de marca y su reputación.
- 7. Toma de Decisiones Coherente:** La cultura organizacional establece una guía para la toma de decisiones coherentes y alineadas con los valores y objetivos de la empresa. Esto evita la ambigüedad y promueve la coherencia en las acciones y estrategias adoptadas.
- 8. Clima Laboral Saludable:** Un clima laboral saludable se refiere al ambiente y las condiciones psicosociales en el lugar de trabajo, que promueven el bienestar, la satisfacción y el desarrollo integral de los empleados. Es un entorno donde los trabajadores se sienten valorados, respetados y apoyados, lo que contribuye a su motivación, compromiso y productividad.

## Factores que influyen en la Cultura Organizacional

Los factores que influyen en la cultura organizacional incluyen el liderazgo, los valores y creencias compartidas, las normas y políticas de la empresa, la estructura organizativa y el ambiente laboral, entre otros.

- 1. Liderazgo:** Un liderazgo efectivo en la cultura organizacional puede influir en la motivación de los empleados, fomentar la colaboración y comunicación, establecer metas claras y promover un ambiente de trabajo positivo y productivo.
- 2. Valores:** Los valores en la cultura organizacional son principios fundamentales que guían el comportamiento y las decisiones de los miembros de la organización, como la honestidad, la integridad, el respeto, la responsabilidad y la innovación.
- 3. Políticas:** Las políticas de la empresa en la cultura organizacional son las normas y reglas establecidas por la organización que ayudan a definir las expectativas de los empleados en cuanto a su comportamiento en el trabajo, como las políticas de recursos humanos, las políticas de seguridad y salud ocupacional, y las políticas de ética empresarial.
- 4. Ambiente laboral:** El ambiente laboral en la cultura organizacional se refiere al entorno físico y psicológico en el que los empleados realizan su trabajo. Un ambiente laboral positivo promueve la colaboración, el respeto mutuo, la comunicación abierta, el apoyo y el equilibrio entre vida laboral y personal.
- 5. Lenguaje:** El lenguaje utilizado por varias partes interesadas puede ser una fuerza tanto unificadora como divisoria dentro de una organización. Puede codificar las definiciones de términos y conceptos específicos, tales como documento de archivo y archivos, según se documenten en la legislación relevante, así como en la política y procedimiento de gestión documental y de preservación de documentos de archivo de la organización (Barnard, Delgado y Voutssás, 2016).
- 6. Tecnología:** La tecnología también es de naturaleza social e involucra una interacción entre los usuarios y su interpretación de cómo la tecnología encaja con sus actividades operativas. Los interesados también pueden asociar un sistema de gestión documental con un concepto de valor específico, el cual puede concordar o discrepar con sus formas preferidas de trabajar. Por ejemplo,

algunos interesados pueden percibir el desarrollo de un sistema de gestión documental como un intento de eliminación de papel y resistirse a ello, debido a que no están a gusto con esa eliminación. Otros interesados pueden apreciar dicho sistema en términos de control centralizado, el cual interfiere con su creatividad (Barnard, Delgado y Voutssás, 2016).

## **Dimensiones de la Cultura Organizacional**

### **- Involucramiento**

Por involucramiento en el trabajo nos referimos al proceso libre y participativo del trabajador en aquellas decisiones que inciden directamente en su actividad productiva, donde se usa la capacidad total de los empleados y está diseñado para alentar el compromiso y los buenos resultados de la organización. Se puede afirmar que se trata de un tipo de involucramiento en el trabajo acotado a ciertos aspectos de la vida laboral (Carrillo, Salinas, Real, Belmont y Gonzáles, 2017).

El involucramiento en la cultura organizacional se refiere a la participación activa y comprometida de los empleados en los valores, objetivos y normas de una empresa o institución. Es un aspecto esencial para el éxito y la productividad de una organización, ya que los empleados que están comprometidos con la cultura organizacional tienden a ser más motivados, productivos y satisfechos en su trabajo.

### **Indicadores**

**Empoderamiento:** es una estrategia de gestión laboral basada en ofrecer autonomía a los empleados con el objetivo de generar un mayor compromiso, motivación e implicación en la empresa (UNIR, 2021).

Es un enfoque que busca descentralizar el poder y dar a los empleados la capacidad de influir en sus roles y contribuir al éxito de la empresa de una manera significativa. El empoderamiento en la cultura organizacional es esencial para fomentar un ambiente de trabajo positivo y productivo.

**Orientación al equipo:** En este caso se trata de que el equipo priorice las metas colectivas antes que las individuales y se comprometa a cumplir los resultados fijados (DEVELOPING, 2021).



La orientación del equipo hacia la cultura organizacional implica asegurarse de que todos los miembros comprendan y adopten los valores, normas y comportamientos esperados dentro de la empresa. Esto ayuda a fortalecer la cohesión y el sentido de pertenencia, promoviendo un ambiente de trabajo positivo y productivo.

**Desarrollo de capacidades:** Facilitar oportunidades de aprendizaje orientadas a adquirir conocimientos, desarrollar habilidades y/o integrar las competencias necesarias para que actores del sector, desarrollen, adopten y/o consoliden innovaciones con foco en los lineamientos estratégicos (Ministerio de Agricultura, 2022).

El desarrollo de capacidades en la cultura organizacional se refiere a la mejora constante de las habilidades y competencias de los empleados con el fin de adaptarse y contribuir al éxito de la empresa. Esto incluye brindar formación, retroalimentación y oportunidades de crecimiento para fomentar el progreso individual y colectivo.

#### - **Adaptabilidad**

La adaptabilidad o gestión del cambio consiste en la capacidad de responder con flexibilidad a los cambios que ocurren en el entorno y adaptarse con facilidad a nuevas realidades (Solivellas, 2021).

La adaptabilidad en la cultura organizacional implica la capacidad de la empresa y sus empleados para ajustarse y responder de manera efectiva a los cambios internos y externos. Es importante fomentar una mentalidad abierta, flexible y receptiva al cambio para mantenerse competitivos y enfrentar los desafíos en un entorno empresarial en constante evolución.

#### **Indicadores**

**Cambio organizacional:** ocurre cuando las empresas experimentan una transición importante que tiene un impacto en la cultura, la infraestructura, las tecnologías o los procesos internos de la empresa (MacNeil, 2022).

El cambio organizacional es el proceso mediante el cual una empresa realiza modificaciones significativas en su estructura, estrategias, cultura o procesos con el fin de adaptarse a un entorno cambiante, mejorar su eficiencia y/o lograr sus objetivos a largo plazo. Puede ser impulsado por factores internos o externos y puede implicar cambios en

la forma en que se hacen las cosas, se gestionan los recursos, se toman decisiones y se relacionan con los clientes y proveedores.

**Compromiso:** El compromiso de los colaboradores es el compromiso emocional del empleado con el trabajo y el lugar de trabajo. A menudo se mezcla con felicidad o satisfacción. Pero va más allá de si un individuo disfruta o no de su trabajo (Vantage, 2023).

El compromiso en la cultura organizacional se refiere a la dedicación y lealtad de los empleados hacia la empresa y sus objetivos. Implica un sentido de pertenencia, motivación y esfuerzo por contribuir al éxito de la organización. Fomentar un ambiente de trabajo inclusivo, brindar oportunidades de crecimiento y reconocer los logros son algunas formas de promover el compromiso en la cultura organizacional.

**Orientaciones al cliente:** La orientación al cliente está presente desde la misma creación de la organización o el producto, hasta las acciones de marketing y distribución (Cárdenas, 2019).

La orientación al cliente en la cultura organizacional se refiere a la importancia que se le otorga al cliente y su satisfacción dentro de la empresa. Implica un enfoque centrado en el cliente en todas las áreas de la empresa, desde la atención al cliente hasta el diseño de productos y servicios. Promover una cultura organizacional orientada al cliente puede mejorar la reputación de la empresa, aumentar la lealtad del cliente y generar mayores ingresos a largo plazo.

#### - **Misión**

Se enfoca en todo lo relacionado con proveer dirección, propósito y un modelo de desarrollo (ALTOIMPACTO, 2022).

La misión en la cultura organizacional es la declaración de propósito y razón de ser de la empresa. Define los valores fundamentales, metas y objetivos que guían las acciones y decisiones de todos los miembros de la organización. La misión ayuda a establecer una identidad sólida y a alinear a todos los empleados hacia un objetivo común.

## **Indicadores**

**Metas:** En palabras simples, las metas dirigen las acciones y le proporcionan un objetivo. Adicionalmente, sirven para medir el éxito de su empresa. De acuerdo con esto, la manera de enfocar el establecimiento de metas será determinante para lograr las metas propuestas por cada empresario (VISA, 2023).

Las metas en la cultura organizacional son los objetivos específicos y medibles que la empresa se propone alcanzar. Estas metas pueden abarcar diversas áreas, como ventas, crecimiento, calidad, eficiencia, innovación, entre otros. Al establecer metas claras y comunicarlas a todos los miembros de la organización, se fomenta el enfoque y la motivación para trabajar en conjunto hacia su logro.

**Estrategia:** es una metodología que busca alcanzar un objetivo por medio de un plan de acción que se descompone en objetivos estratégicos para cada área funcional de la organización (Orellana, 2019).

La estrategia en la cultura organizacional implica la planificación y ejecución de acciones específicas para lograr los objetivos de la empresa. La estrategia puede incluir la identificación de oportunidades, el análisis de fortalezas y debilidades, y la definición de planes de acción a largo plazo. Una estrategia sólida y bien comunicada puede ayudar a mantener a toda la organización enfocada en los mismos objetivos y a tomar decisiones coherentes con la visión y misión de la empresa.

**Visión:** La visión permite definir el camino que se debe seguir para alcanzar las metas propuestas. Para ello, debe representar de una forma clara y realista los principios que dan una identidad a esta empresa (SANTANDER, 2022).

La visión en la cultura organizacional es la imagen o estado deseado que la empresa aspira a alcanzar en el futuro. Define el propósito a largo plazo de la empresa y se utiliza como una guía para la toma de decisiones y acciones. La visión debe ser clara, inspiradora y compartida por todos los miembros de la organización para asegurar que todos trabajen hacia un objetivo común.

## **Variable 2: Compromiso Laboral**

García, Vesga y Toscano (2020) manifiestan que, el compromiso laboral o engagement es uno de los aspectos importantes que debe tenerse en cuenta en los procesos de cambio, pues se ha hipotetizado que entre mayor sea el nivel de engagement, más probable es que los empleados hagan un esfuerzo adicional y entreguen excelente desempeño en el trabajo.

Rodriguez (2023) afirma que, el compromiso laboral cumple un papel esencial en el desarrollo de tu empresa o negocio, dado que es un elemento vital para el alcance de los objetivos organizacionales. Si un colaborador no está comprometido en el cumplimiento de sus funciones, es poco probable que su futuro dentro de la compañía sea exitoso, por lo que es esencial averiguar todo sobre este aspecto.

WORKPLACE (2022) afirma que, la pasión y el compromiso laboral de los trabajadores se reflejan en todo lo que hacen, incluidas las interacciones con los clientes. Estarán dispuestos a hacer un esfuerzo adicional para crear una buena relación y experiencia con el cliente, lo que hará más probable que el cliente recomiende la empresa. Además, es más probable que aporten ideas para mejorar aún más la experiencia. Todo ello favorece los resultados de las empresas.

El compromiso laboral se refiere al nivel de dedicación, motivación y conexión emocional que un empleado tiene hacia su trabajo y su organización. Cuando los empleados están comprometidos, muestran un mayor nivel de satisfacción, productividad y lealtad hacia la empresa. Fomentar un ambiente de trabajo positivo, brindar oportunidades de crecimiento y reconocer el desempeño son algunas formas de promover el compromiso laboral.

### **Importancia de desarrollar el compromiso laboral**

- 1. Aumenta la satisfacción del cliente:** su compromiso es motivo de mayor satisfacción para los clientes, quienes sienten que son valorados por la compañía al ser tratados con tanto esmero por sus talentos (Rodriguez, 2023).
- 2. Aumenta la productividad:** Los colaboradores satisfechos son más productivos, ya que su nivel de compromiso se reflejará en sus resultados y, por ende, en los de la empresa (Rodriguez, 2023).

3. **Aumenta la retención del talento humano:** La clave para incrementar la implicación de los talentos es aplicar estrategias que fomenten el engagement del colaborador y aumenten la fidelización del mismo hacia la empresa (Rodríguez, 2023).
4. **Aumenta el éxito de la empresa:** El compromiso laboral de los colaboradores se traduce en su éxito en las tareas a cumplir (Rodríguez, 2023).
5. **Mejora la cultura organizacional:** Un alto grado de compromiso laboral por parte de los colaboradores también impacta positivamente en la cultura organizacional, que no es más que el conjunto de normas y valores por los cuales se rige una empresa (Rodríguez, 2023).
6. **Reduce costos para la compañía:** Un equipo cuyo índice de compromiso esté bajo representa un mayor gasto para la organización, ya que tendrá un rango menor de productividad y reducirá los ingresos (Rodríguez, 2023).
7. **Mejorará la reputación de la compañía:** Una empresa que cuente con un compromiso laboral elevado por parte de sus colaboradores no sólo mejorará aspectos organizacionales como la cultura interna, sino también en la forma como ven a la compañía desde fuera (Rodríguez, 2023).

### **Dimensiones del Compromiso Laboral**

#### **- Vigor**

El vigor se caracteriza por una gran voluntad de dedicar el esfuerzo al trabajo y la persistencia ante las dificultades (Valdez y Ron, 2011).

El vigor en el compromiso laboral se refiere a la energía, entusiasmo y resistencia que los empleados muestran en su trabajo. Cuando los empleados experimentan vigor, están llenos de energía y dedicación para enfrentar los desafíos laborales, tienen un alto nivel de motivación y muestran una actitud positiva hacia su trabajo. El vigor es un componente importante del compromiso laboral, ya que contribuye a la productividad y al bienestar general del empleado.

## **Indicadores**

**Nivel de energía:** El nivel de energía en el compromiso laboral se refiere a la cantidad de energía física, mental y emocional que los empleados invierten en su trabajo. Un alto nivel de energía indica un compromiso laboral sólido y positivo, ya que los empleados demuestran entusiasmo, dedicación y motivación en sus tareas diarias. Este nivel de energía tiene un impacto directo en la productividad y el rendimiento general de los empleados.

**Resistencia mental:** La resistencia mental en el compromiso laboral se refiere a la capacidad de los empleados para mantener una actitud positiva y enfrentar los desafíos laborales con determinación y perseverancia. Los empleados con alta resistencia mental son capaces de mantener su motivación y compromiso incluso en situaciones difíciles o estresantes, lo que puede llevar a una mayor satisfacción laboral y mejores resultados en el trabajo. Fomentar un ambiente de trabajo positivo, brindar apoyo emocional y reconocer el desempeño son algunas formas de promover la resistencia mental en el compromiso laboral.

**Esfuerzo:** El esfuerzo en el compromiso laboral se refiere al nivel de dedicación y empeño que los empleados ponen en su trabajo. Implica la disposición de invertir tiempo, energía y habilidades para lograr los objetivos y cumplir con las responsabilidades laborales. Un alto nivel de esfuerzo en el compromiso laboral muestra una actitud proactiva y comprometida por parte de los empleados, lo que puede conducir a un mayor rendimiento y éxito tanto a nivel individual como organizacional.

**Persistencia:** La persistencia en el compromiso laboral se refiere a la capacidad de los empleados para mantener su dedicación y compromiso a pesar de los desafíos o contratiempos que puedan surgir en el trabajo. Los empleados persistentes no se rinden fácilmente frente a las dificultades, sino que continúan esforzándose y buscando soluciones para lograr sus metas y cumplir con sus responsabilidades laborales. La persistencia en el compromiso laboral es una cualidad valiosa que puede contribuir al crecimiento personal y al éxito profesional.

## - **Dedicación**

La dedicación se refiere a estar fuertemente involucrado en el trabajo y experimentar una sensación de entusiasmo, inspiración, orgullo, reto y significado (Valdez y Ron, 2011).

La dedicación en el compromiso laboral se refiere a la disposición y esfuerzo que un empleado está dispuesto a invertir en su trabajo. Implica mostrar un alto nivel de interés, compromiso y atención en las tareas y responsabilidades laborales. La dedicación en el compromiso laboral es fundamental para el éxito individual y organizacional, ya que influye en la productividad, la calidad del trabajo y la satisfacción laboral.

### **Indicadores**

**Propósito:** El propósito en el compromiso laboral se refiere a la conexión significativa y personal que los empleados sienten hacia su trabajo. Implica comprender cómo su labor contribuye al logro de objetivos más amplios y cómo impacta positivamente en la sociedad, la organización y ellos mismos de manera individual. Cuando los empleados encuentran un sentido profundo en lo que hacen y sienten que su trabajo tiene un propósito más allá de las tareas diarias, tienden a estar más comprometidos, motivados y satisfechos en su trabajo

**Entusiasmo:** El entusiasmo en el compromiso laboral se refiere a la energía positiva, la pasión y el interés que los empleados muestran hacia su trabajo y sus responsabilidades. Cuando los empleados están entusiasmados con lo que hacen, están más comprometidos, motivados y dedicados a alcanzar los objetivos de la organización. El entusiasmo en el compromiso laboral es contagioso y puede tener un impacto positivo en el ambiente de trabajo, la productividad y la satisfacción general de los empleados.

**Inspiración:** La inspiración en el compromiso laboral se refiere a la capacidad de los líderes, colegas y la propia organización para despertar un sentido profundo de admiración, emoción y motivación en los empleados. Cuando los empleados se sienten inspirados en el trabajo, experimentan una conexión más profunda con su labor y están dispuestos a esforzarse más allá de lo necesario para lograr los objetivos

organizacionales. La inspiración puede tener un impacto significativo en el compromiso, la creatividad y la satisfacción laboral

**Reto:** El reto en el compromiso laboral se refiere a las dificultades o barreras que pueden surgir y afectar negativamente el nivel de compromiso de los empleados en su trabajo. Estos desafíos pueden variar según la organización, el equipo, el puesto y las circunstancias individuales, pero es importante reconocerlos y abordarlos para mantener un alto nivel de compromiso y motivación en el entorno laboral.

Valdez y Ron (2011) afirman que, aquellos que presentan altos niveles en dedicación se identifican fuertemente con su trabajo porque la experiencia es significativa, inspiradora y desafiante. Por lo tanto, ellos generalmente se sienten entusiasmados y orgullosos en relación a su trabajo. Aquellos que presentan bajos puntajes, no se identifican con su trabajo porque ellos no consideran la experiencia como significativa, inspiradora o desafiante, y no se sienten ni entusiasmados, ni orgullosos, en relación a su trabajo.

#### - **Absorción**

La absorción se caracteriza por estar totalmente concentrado y felizmente inmerso en el trabajo, de tal manera que el tiempo pasa rápidamente y se experimenta desagrado por tener que dejar el trabajo (Valdez y Ron, 2011).

La absorción en el compromiso laboral se refiere a un estado en el cual los empleados están completamente inmersos en su trabajo y se sienten profundamente concentrados y comprometidos con las tareas y responsabilidades que están realizando. Cuando los empleados están absorbidos en su trabajo, experimentan un alto nivel de concentración, flujo y satisfacción. Este estado de absorción puede ser un componente importante del compromiso laboral, ya que refleja la conexión emocional y cognitiva de los empleados con sus actividades laborales.

#### **Indicadores**

**Felicidad:** La felicidad en el compromiso laboral se refiere a un estado emocional positivo y placentero que los empleados experimentan en relación con su trabajo. Cuando los empleados se sienten felices en el trabajo, están más comprometidos, motivados y satisfechos con sus responsabilidades y tareas laborales. La felicidad en el compromiso laboral va más allá de la simple satisfacción e implica una conexión emocional más profunda con el entorno laboral y las actividades que se realizan.



**Inmersión:** La inmersión en el compromiso laboral, también conocida como "engagement inmersivo", es un concepto que se refiere a un estado en el cual los empleados se sienten completamente absorbidos y sumergidos en su trabajo. En este estado, los empleados experimentan una profunda concentración y conexión con sus tareas y responsabilidades laborales, lo que resulta en un alto nivel de compromiso y satisfacción.

**Compromiso:** se refiere a la conexión profunda y la dedicación que los empleados experimentan cuando están completamente inmersos en su trabajo. En otras palabras, cuando los empleados están absorbidos en sus tareas y responsabilidades laborales, también pueden estar altamente comprometidos con su trabajo y su organización. El compromiso en la absorción implica que los empleados no solo están realizando sus tareas de manera concentrada, sino que también sienten una fuerte conexión emocional y una inversión activa en el éxito de la organización.

**Conexión:** La conexión en el compromiso laboral se refiere a la relación emocional y psicológica que los empleados fortalecieron con su trabajo y su entorno laboral. Cuando los empleados se sienten conectados en su compromiso laboral, experimentan una profunda sensación de pertenencia, identificación y compromiso con su trabajo, equipo y organización. Esta conexión implica sentirse parte integral de la empresa y sus metas, lo que a su vez se traduce en un mayor nivel de dedicación, satisfacción y motivación en el trabajo.

Valdez y Ron (2011) afirman también que, aquellos que presentan altos puntajes en absorción, están usualmente contentos de involucrarse en su trabajo, se sienten inmersos en él y presentan dificultad para dejarlo porque la actividad los impulsa. Como consecuencia de ello, se olvidan de todo alrededor y el tiempo parece volar. Los que presentan bajos puntajes en absorción, no se sienten involucrados o inmersos en el trabajo, no presentan dificultad en dejarlo ni dejan de poner atención a su entorno ni al tiempo que transcurre.

### **2.3. Hipótesis**

La presente investigación titulada: *Cultura Organizacional para lograr la mejora del Compromiso Laboral en la Clínica Del Pilar, Ayacucho, 2023*, no presentará hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva; ya que, lo que busca es describir las características de los trabajadores y de las variables en estudio. Ya que este tipo de investigación permite descubrir nuevos significados que describan lo que existe; así como, determinar la frecuencia con la que ocurren determinados fenómenos y por consiguiente, categorizar la información. (Rovetto, 2018).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Nivel, Tipo y Diseño de Investigación

**Nivel Descriptiva:** Es aquella en que se señalan las características y propiedades del objeto de estudio o de una situación concreta, utilizando un método de análisis que permita caracterizarlo. (Rovetto, 2018).

La presente investigación: Cultura Organizacional para lograr la mejora del Compromiso Laboral en la Clínica Del Pilar, Ayacucho, 2023, fue de nivel descriptiva, porque se describirán únicamente las principales características de las variables en estudio.

Así mismo, la investigación: Cultura Organizacional para lograr la mejora del Compromiso Laboral en la Clínica Del Pilar, Ayacucho, 2023, fue de propuesta, porque se planteará una propuesta de mejora que sea de utilidad para la mejora de la empresa.

**Tipo Cuantitativo:** Se caracteriza por medir fenómenos a través de métodos estadísticos, para posteriormente probar una hipótesis fundamentada en un análisis de causa y efecto sobre el fenómeno en estudio. (Rovetto, 2018).

La investigación titulada: Cultura Organizacional para lograr la mejora del Compromiso Laboral en la Clínica Del Pilar, Ayacucho, 2023, fue de tipo cuantitativo, porque se hará uso de los instrumentos de evaluación y medición.

**Diseño:** La actual investigación se encuentra dentro del diseño del campo no experimental – transversal.

La investigación no experimental es aquella que carece de la manipulación de una variable independiente, de la asignación aleatoria de los participantes a las condiciones u órdenes de condiciones, o de ambas. (Rovetto, 2018).

La presente investigación titulada: Cultura Organizacional para lograr la mejora del Compromiso Laboral en la Clínica Del Pilar, Ayacucho, 2023, fue no experimental porque no se hará la manipulación de la variable en estudio.

Un estudio transversal toma una instantánea de una población en un momento determinado, lo que permite extraer conclusiones acerca de los fenómenos a través de una amplia población. (Rovetto, 2018).

La presente investigación titulada: Cultura Organizacional para lograr la mejora del Compromiso Laboral en la Clínica Del Pilar, Ayacucho, 2023, fue transversal porque se desarrollará en un tiempo determinado, contando con un inicio y contando con su final correspondiente.

### **3.2. Población y muestra**

#### **Población**

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio. (Rovetto, 2018)

La población para la investigación titulada: Cultura Organizacional para lograr la mejora del Compromiso Laboral en la Clínica Del Pilar, Ayacucho, 2023, estuvo conformada por los 35 trabajadores de la empresa.

#### **Muestra**

El tamaño de la muestra depende de la precisión con que el investigador desea llevar a cabo su estudio, pero por regla general se debe usar una muestra tan grande como sea posible de acuerdo a los recursos que haya disponibles. (Rovetto, 2018)

Para la presente investigación titulada: Cultura Organizacional para lograr la mejora del Compromiso Laboral en la Clínica Del Pilar, Ayacucho, 2023, la muestra estuvo conformada por los 35 trabajadores de la empresa; es por ello que, no será necesaria la aplicación de la fórmula para poblaciones infinitas.

### 3.3. Variables. Definición y Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORÍAS O VALORACIÓN
<b>VARIABLE 1:</b>  CULTURA ORGANIZACIONAL	Quiroz, Vesga y García (2023) afirman que, la cultura organizacional es un concepto central en la gestión de las organizaciones en la actualidad, pues tanto directivos empresariales en diversas compañías, como académicos e investigadores, no dudan en concebirlo como elemento clave en el momento de gestionar y direccionar el rumbo de las organizaciones o de comprender aspectos de su funcionamiento y del comportamiento organizacional.	Involucramiento	Empoderamiento	Likert	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
			Orientación al equipo		
			Desarrollo de capacidades		
		Adaptabilidad	Cambio organizacional		
			Compromiso		
			Orientación al cliente		
		Misión	Metas		
			Estrategia		
			Visión		
<b>VARIABLE 2:</b>  COMPROMISO LABORAL	Rodríguez (2023) afirma que, el compromiso laboral cumple un papel esencial en el desarrollo de tu empresa o negocio, dado que es un elemento vital para el alcance de los objetivos organizacionales. Si un colaborador no está comprometido en el cumplimiento de sus funciones, es poco probable que su futuro dentro de la compañía sea exitoso, por lo que es esencial averiguar todo sobre este aspecto.	Vigor	Nivel de energía	Likert	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
			Resistencia mental		
			Esfuerzo		
			Persistencia		
		Dedicación	Propósito		
			Entusiasmo		
			Inspiración		
			Reto		
		Absorción	Felicidad		
			Inmersión		
			Compromiso		
			Conexión		

Nota. Elaborado por Morales Jaico, Percy Joseph

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica**

**Encuesta:** Este es un método intermedio entre la observación y la experimentación, pues es un método descriptivo en el que se observan situaciones y se le hacen preguntas al participante para que exteriorice ideas, necesidades y predilecciones. (Rovetto, 2018)

Para la presente investigación: Cultura Organizacional para lograr la mejora del Compromiso Laboral en la Clínica Del Pilar, Ayacucho, 2023, se usó la encuesta como técnica para llevar a cabo la investigación.

#### **Instrumento**

**Cuestionario:** La elaboración de un cuestionario es una compleja tarea donde se funden arte y ciencia, ya que no existen leyes que establezcan pautas de cómo hacerlo, sino que para ello es preciso contar con una mezcla de sentido común, la propia experiencia y los resultados de otros trabajos. (Rovetto, 2018)

Para la presente investigación, se realizó un cuestionario que constó de 21 preguntas; de los cuales, 9 preguntas fueron con referencia a la variable de Cultura Organizacional y las 12 preguntas restantes fueron con referencia a la variable Compromiso Laboral; estas preguntas fueron dirigidas directamente a los trabajadores de la Clínica Del Pilar.

#### **Validez y confiabilidad del instrumento**

La validez y la confiabilidad del instrumento de investigación son aspectos cruciales que aseguran la calidad y la integridad de los resultados obtenidos. Estos términos se refieren a la capacidad del instrumento para medir con precisión y consistencia las variables y conceptos que se están investigando.

Para el presente informe; el instrumento fue revisado minuciosamente por 03 profesionales de Administración con grado académico de magister, los cuales dieron su aprobación para la aplicación de la encuesta en la prueba piloto y en la ejecución de la misma. Así mismo para la medición de la confiabilidad se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado un 0.7644576 en base a 21 preguntas la cual determina una excelente confiabilidad de las preguntas del cuestionario.

### 3.5. Método de análisis de datos

Rovetto (2018) afirma que, todo proceso de investigación científica debe empezar como un proyecto de investigación, el cual debe irse desarrollando como un proceso sistemático, mas no necesariamente secuencial. El análisis de datos permite a los sistemas y a las organizaciones trabajar a partir de análisis automatizados en tiempo real, lo que garantiza resultados inmediatos y de gran impacto.

Para el presente trabajo de investigación se realizó una recopilación de información a través de un instrumento que fue un cuestionario aplicadas a los trabajadores de la Clínica, seguidamente se realizó la tabulación y los gráficos en barras para ello usando el programa Microsoft Office; Word, Excel, PowerPoint, y Turnitin (para verificar la similitud con otras investigaciones).

### 3.6. Aspectos Éticos

En cuanto a los aspectos éticos que rigieron a la actual investigación están delimitadas por el Reglamento de Integridad Científica para la investigación versión 001 estipulada por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote la cual fue aprobada con Resolución N°0304-2023-CU-ULADECH Católica, de fecha 31 de marzo de 2023.

**Beneficencia:** En la presente investigación por su naturaleza no represento riesgo alguno ni para los participantes de la investigación ni para el investigador; ya que, toda información recopilada será dada a los participantes para su correcta información. Durante el recojo de información se informó de ello a los integrantes de la muestra

**No maleficencia:** En todo momento se buscó maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes se informará con claridad, el propósito y el fin de la investigación, con el único fin de buscar su aprobación, evitando siempre que la pequeña empresa salga perjudicada de alguna forma.

**Autonomía:** Los clientes y representantes de la pequeña empresa son la base fundamental para la recolección de datos; es por eso se cuidó su protección de su identidad y la completa confidencialidad de sus testimonios. Debido a eso, se usó el

consentimiento informado para poder llevar a cabo la encuesta sin ningún problema; así mismos, las personas a encuestarse serán mayores de edad y su participación será voluntaria.

**Confidencialidad:** Toda la información recopilada fue almacenada de forma segura; así mismo, fue almacenada en una base de datos en computadoras accesibles únicamente para los investigadores y, por último, la información recopilada será tratada con estricta confidencialidad.

**Consentimiento informado:** En la presente investigación antes del recojo de información se solicitó expresamente el consentimiento informado a cada participante; así mismo, se solicitó hagan llegar todas sus dudas o consultas respecto a la investigación para ser absueltas oportunamente y evitar cualquier contratiempo durante o después de la investigación; esto, únicamente con la finalidad de no incomodar o perjudicar a los participantes.

**Justicia:** Se brindó un trato igualitario a todos los encuestados, se respetó la opinión de cada uno de los participantes, se mostró empatía entre todos los que fueron partícipes del cuestionario presentado; así mismo, se informó a los participantes la razón de la aplicación del documento.



#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Características del involucramiento de la Clínica Del Pilar, Ayacucho, 2023.*

<b>Involucramiento</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Práctica del empoderamiento en la empresa</b>		
Nunca	7	20.00
Casi nunca	13	37.14
A veces	4	11.43
Casi siempre	5	14.29
Siempre	6	17.14
Total	35	100.00
<b>Práctica constante de la orientación al equipo</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	16	45.71
Casi siempre	9	25.72
Siempre	10	28.57
Total	35	100.00
<b>Desarrollo de capacidades del trabajador</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	5.71
A veces	17	48.58
Casi siempre	3	8.57
Siempre	13	37.14
Total	35	100.00

**Nota.** Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Clínica Del Pilar, Ayacucho, 2023.

**Tabla 2***Características de la adaptabilidad de la Clínica Del Pilar, Ayacucho, 2023.*

<b>Adaptabilidad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Adaptación de manera rápida a los cambios de la organización</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	14	40.00
A veces	8	22.86
Casi siempre	9	25.71
Siempre	4	11.43
Total	35	100.00
<b>Compromiso del trabajador con la organización</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	18	51.43
Casi siempre	7	20.00
Siempre	10	28.57
Total	35	100.00
<b>Práctica de la orientación al cliente</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	9	25.71
Casi siempre	16	45.72
Siempre	10	28.57
Total	35	100.00

**Nota.** Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Clínica Del Pilar, Ayacucho, 2023.

**Tabla 3**

*Características de la misión de la Clínica Del Pilar, Ayacucho, 2023.*

<b>Misión</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Metas de la organización</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	14.29
Casi siempre	21	60.00
Siempre	9	25.71
Total	35	100.00
<b>Estrategias de la empresa</b>		
Nunca	3	8.57
Casi nunca	19	54.29
A veces	2	5.71
Casi siempre	7	20.00
Siempre	4	11.43
Total	35	100.00
<b>Visión de la empresa</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	14	40.00
Casi siempre	11	31.43
Siempre	10	28.57
Total	35	100.00

**Nota.** Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Clínica Del Pilar, Ayacucho, 2023.

**Tabla 4***Características del vigor de la Clínica Del Pilar, Ayacucho, 2023.*

<b>Vigor</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Adecuado nivel de energía</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	17	48.57
Casi siempre	12	34.29
Siempre	6	17.14
Total	35	100.00
<b>Óptima resistencia mental</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	7	20.00
Casi siempre	18	51.43
Siempre	10	28.57
Total	35	100.00
<b>Lograr los objetivos de la empresa</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	9	25.71
Casi siempre	24	68.58
Siempre	2	5.71
Total	35	100.00
<b>Persistencia en los trabajos que realiza</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	15	42.86
Casi siempre	13	37.14
Siempre	7	20.00
Total	35	100.00

**Nota.** Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Clínica Del Pilar, Ayacucho, 2023.

**Tabla 5***Características de la dedicación de la Clínica Del Pilar, Ayacucho, 2023.*

<b>Dedicación</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Propósitos de la empresa</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	14	40.00
Casi siempre	18	51.43
Siempre	3	8.57
Total	35	100.00
<b>Entusiasmo en el trabajo</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	27	77.14
Casi siempre	3	8.57
Siempre	5	14.29
Total	35	100.00
<b>Trabajo inspirador</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	8.57
Casi siempre	26	74.29
Siempre	6	17.14
Total	35	100.00
<b>Reto para alcanzar las metas de la empresa</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	19	54.29
Casi siempre	13	37.14
Siempre	3	8.57
Total	35	100.00

**Nota.** Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Clínica Del Pilar, Ayacucho, 2023.

**Tabla 6***Características de la absorción de la Clínica Del Pilar, Ayacucho, 2023.*

<b>Absorción</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Alcance de la felicidad con las labores diarias</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	14.29
Casi siempre	22	62.85
Siempre	8	22.86
Total	35	100.00
<b>Inmerso completamente en el trabajo</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	11.43
Casi siempre	17	48.57
Siempre	14	40.00
Total	35	100.00
<b>Compromiso con el logro de los objetivos de la empresa</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	8	22.86
Casi siempre	18	51.43
Siempre	9	25.71
Total	35	100.00
<b>Conexión entre los compañeros de trabajo</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	19	54.29
A veces	5	14.28
Casi siempre	3	8.57
Siempre	8	22.86
Total	35	100.00

**Nota.** Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Clínica Del Pilar, Ayacucho, 2023.

**Tabla 7.**

*Propuesta de mejora de la Cultura Organizacional para lograr la mejora del Compromiso Laboral en la Clínica Del Pilar, Ayacucho, 2023*

<b>Problemas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta</b>	<b>Indicador</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Responsable</b>
Los trabajadores manifestaron que casi nunca consideran que se practica el empoderamiento en la empresa.	El representante de la empresa debe de empoderar en ciertas decisiones a los colaboradores.	Realizar una reunión para empoderar a los trabajadores de la empresa.	Número de reuniones realizadas.	S/ 150.00	Representante
Los trabajadores manifestaron que casi nunca perciben que se adaptan rápidamente a los cambios de la organización.	La empresa debe de realizar capacitaciones para que los trabajadores puedan adaptarse a los cambios que hayan.	Realizar capacitaciones cada cierto tiempo.	Número de capacitaciones realizadas.	S/ 250.00	Representante
Los trabajadores manifestaron que casi nunca son compartidas las estrategias de la empresa.	La empresa debe de compartir las estrategias que tienen para que los trabajadores puedan trabajar en base a ello.	Realizar una reunión donde se puedan compartir las ideas y estrategias por mejorar o por plasmarlo.	Número de reuniones realizadas	S/ 200.00	Representante
Los trabajadores manifestaron que casi nunca perciben que hay conexión con sus compañeros de trabajo.	El representante debe de realizar dinámicas grupales con todo el potencial humano de la Clínica.	Realizar dinámicas grupales para mejorar la comunicación.	Número de dinámicas grupales realizadas.	S/ 250.00	Representante

## V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del involucramiento de la Cultura Organizacional en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023. El 37.14% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi nunca consideran que se practica el empoderamiento en la empresa (Tabla 1). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Burga (2019) quien afirma que el 46% de los encuestados manifestaron que en ningún momento la empresa les brinda el empoderamiento que necesitan para poder tomar decisiones de la mejor manera; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Graciano (2023) quien afirma que el 51% de los encuestados manifestaron que el representante de la empresa les brindó la confianza para que puedan solucionar los problemas con los clientes de la mejor manera. Estos hallazgos demuestran que en toda empresa es necesaria que los colaboradores puedan tomar decisiones con el empoderamiento que el representante les dé; claro está, que debe de haber un seguimiento de lo mencionado.

El 45.71% de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces consideran que se practica constante la orientación al equipo (Tabla 1). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Palomino (2022) quien afirma que el 51% de los encuestados manifestaron que en ocasiones la empresa pone en práctica la orientación laboral dirigida al equipo de trabajo; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por López (2020) quien afirma que el 38% de los encuestados manifestaron que la empresa lleva poniendo en práctica el trabajo en equipo desde que se fundó la empresa. Estos hallazgos demuestran que en toda empresa debe de existir un trabajo en equipo ameno, la cual haga que todos los colaboradores de la empresa puedan desenvolverse mejor y mejorar su desempeño laboral.

Así mismo el 48.58% de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces perciben que se desarrollan las capacidades del trabajador (Tabla 1). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Ccoyllo (2019) quien afirma que el 62% de los encuestados manifestaron que el desarrollo laboral del trabajador va mejorando a medida que pasa el tiempo y por las capacitaciones que recibe; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Alvarado (2021) quien afirma que el 58% de los encuestados manifestaron que la empresa no permite a sus trabajadores avanzar en el desarrollo laboral porque los tienen limitados con sus actividades exactas. Estos hallazgos demuestran que en toda empresa el trabajador debe de ir mejorando a medida que van adquiriendo mayor experiencia



y con la ayuda de capacitaciones y reuniones que brindan los representantes de las organizaciones.

Respecto al objetivo específico 2: Identificar las características de la adaptabilidad de la Cultura Organizacional en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023. El 40% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi nunca perciben que se adaptan rápidamente a los cambios de la organización (Tabla 2). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Aizana, Claveriano y Contador (2021) quienes afirman que el 57% de los encuestados manifestaron que los colaboradores de la empresa no se adaptan rápidamente a los cambios que realiza la empresa; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Garay (2021) quien afirma que el 68% de los encuestados manifestaron que los colaboradores de la empresa reciben capacitaciones 3 veces al mes, es por ello, que no les es difícil acoplarse a los nuevos cambios que puedan existir en la empresa. Estos hallazgos demuestran que toda empresa debe de capacitar a sus colaboradores por posibles cambios que puedan ocurrir en la empresa y que ellos estén preparados para recibirlo de la mejor manera y con el desempeño laboral óptimo.

El 51.43% de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces consideran que el trabajador está comprometido con la organización (Tabla 2). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Palomino (2022) quien afirma que el 62% de los encuestados manifestaron que el trabajador de la empresa se siente comprometido con sus labores y se desempeña de la mejor manera. Este hallazgo nos demuestra que en una empresa deben de existir colaboradores que busquen el bienestar de la empresa y que se sientan identificados con el logro de las metas trazadas.

Finalmente, el 45.72% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre perciben que se practica las orientaciones al cliente (Tabla 2). Este resultado coincide con los resultados encontrados por López (2020) quien afirma que el 49% de los encuestados manifestaron que la práctica de la atención al cliente se practica siempre en la empresa para poder brindar una atención de calidad a los clientes; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Graciano (2023) quien afirma que el 55% de los encuestados manifestaron que la empresa no practica la atención al cliente y lo hacen al azar, corriendo el riesgo de perder a sus clientes. Estos hallazgos demuestran que en una empresa debe de existir una atención al cliente de calidad; ya que, los clientes son los pilares fundamentales para el funcionamiento de la empresa; así como también, lo son los colaboradores de la misma.

Respecto al objetivo específico 3: Definir las características de la misión de la Cultura Organizacional en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023. El 60% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre conocen las metas de la organización (Tabla 3). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Burga (2019) quien afirma que el 78% de los encuestados manifestaron que todos los colaboradores de la empresa saben en qué dirección quiere llegar la empresa y siendo la mejor del mercado competitivo; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Alvarado (2021) quien afirma que el 81% de los encuestados manifestaron que los colaboradores de la empresa no conocen las metas trazadas de la organización. Estos hallazgos demuestran que toda empresa debe de informar sobre la política de trabajo con la que cuentan; y con ello, guiar a los trabajadores para que puedan colaborar con la obtención y el alcance de los resultados.

El 54.29% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi nunca son compartidas las estrategias de la empresa (Tabla 3). Este resultado contrasta con los resultados encontrados por Garay (2021) quien afirma que el 63% de los encuestados manifestaron que el representante de la empresa, brindó de manera calmada las estrategias con las que cuenta la empresa para poder atender de la mejor manera a los clientes que concurren el local. Este hallazgo demuestra que toda organización debe de brindar o dar a conocer las estrategias que cuenta la empresa con todos los colaboradores para que así estén preparados para poder solucionar los inconvenientes que se les puedan presentar en algún momento.

Así mismo el 40% de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces conocen la visión de la empresa (Tabla 3). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Ccoyllo (2019) quien afirma que el 54% de los encuestados manifestaron que la empresa cuenta con una gigantografía donde muestra su misión y visión, la cual los hacen leer antes de empezar con sus actividades diarias; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por López (2020) quien afirma que el 67% de los encuestados manifestaron que la empresa no les ha brindado lo que es su visión empresarial para saber qué es lo que quieren lograr como empresa y como los colaboradores puedan ayudarlos. Estos hallazgos demuestran que toda empresa debe de contar con un plan estratégico claro y preciso para que los colaboradores sepan como trabajar y como fidelizar de la mejor manera a los clientes.

Respecto al objetivo específico 4: Describir las características del vigor de la Cultura Organizacional en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023. El 48.57% de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces consideran que su nivel de energía es la adecuada (Tabla 4). Este resultado coincide con los resultados encontrados por De la Paz (2018) quien afirma que el 50% de los encuestados manifestaron que el nivel de energía con el que trabajan es la más óptima, debido a que tienen un tiempo marcado para poder alimentarse y dormir mejor; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Tello (2018) quien afirma que el 63% de los encuestados manifestaron que la presión del trabajo es mucho y llegan al día siguiente con las energías a la mitad; es por ello, que su rendimiento no es el mismo que cuando empezaron a trabajar. Estos hallazgos demuestran que en toda empresa debe haber un horario preciso para que los colaboradores de la empresa puedan alimentarse y recuperar las energías perdidas en sus horas de trabajo.

El 51.43% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre perciben que su resistencia mental es óptima (Tabla 4). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Ortega y Zamudio (2021) quien afirma que el 59% de los encuestados manifestaron que la resistencia mental es la suficiente para poder trabajar en sus labores diarias; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Cerezo y Saá (2021) quienes afirman que el 69% de los encuestados manifestaron que el cansancio laboral es tanto que la cabeza no resiste mucho a la presión y los lleva a que cometan varios errores que a veces son perjudiciales para ellos mismo. Estos hallazgos demuestran que en toda empresa debe de considerar mejor a los colaboradores para que puedan trabajar de la mejor manera; y, eso se va a lograr, siempre y cuando, haya un entendimiento de que el colaborador necesita descansar para recuperar las energías que necesita.

Así mismo el 68.58% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre se esfuerzan para lograr los objetivos de la empresa (Tabla 4). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Changanqui y Santamaria (2022) quienes afirman que el 73% de los encuestados manifestaron que los colaboradores de la empresa se sienten identificados con el logro de los objetivos de la empresa; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Cabrera (2018) quien afirma que el 56% de los encuestados manifestaron que los colaboradores de la empresa no se sienten identificados con el logro de los objetivos de la empresa porque el trato que reciben no es el más adecuado para laborar de la mejor

manera. Estos hallazgos demuestran que en toda empresa para que un colaborador se sienta identificado con los objetivos empresariales, es necesario que el trato hacia ellos sea de lo mejor y con entero respeto por ambas partes.

Finalmente, el 42.86% de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces son persistentes con los trabajos que realizan (Tabla 4). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Tello (2018) quien afirma que el 51% de los encuestados manifestaron que por momentos la persistencia de los colaboradores es admirable a la hora de cumplir sus funciones; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Ortega y Zamudio (2021) quienes afirman que el 47% de los encuestados manifestaron que los trabajadores de la empresa no resisten la presión y cometen varios errores a la hora de entregar los informes requeridos. Estos hallazgos demuestran que en una empresa siempre habrá presión; es por ello que, las capacitaciones son necesarias para que los colaboradores estén preparados ante esos sucesos que puedan ocurrir en la empresa y así trabajar de la mejor manera.

Respecto al objetivo específico 5: Identificar las características de la dedicación de la Cultura Organizacional en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023. El 51.43% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre cumplen con los propósitos de la empresa (Tabla 5). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Cabrera (2018) quien afirma que el 60% de los encuestados manifestaron que los colaboradores de la empresa cumplen con las tareas asignadas que les da sus superiores para que puedan entregar en un tiempo limitado; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Cerezo y Saá (2021) quienes afirman que el 43% de los encuestados manifestaron que los colaboradores no culminan las actividades designadas a tiempo porque no saben usar de manera óptima los recursos con los que cuentan. Estos hallazgos demuestran que en toda empresa el uso de los recursos con los que se cuenta se debe de usar de manera eficaz y eficiente por parte de todo el potencial humano de la empresa.

El 77.14% de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces realizan su trabajo con entusiasmo (Tabla 5). Este resultado coincide con los resultados encontrados por De la Paz (2018) quien afirma que el 62% de los encuestados manifestaron que los colaboradores de la empresa cumplen sus labores con el mejor entusiasmo posible para que así los clientes no se quieran ir y quieran seguir comprando los productos que ofrece la empresa. Este hallazgo demuestra que cuando un colaborador va a trabajar con el mejor ánimo posible a la

empresa, estará logrando que el cliente siga llegando con confianza al lugar a adquirir los productos o los servicios que ofrece la empresa.

Así mismo el 74.29% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre su trabajo es inspirador (Tabla 5). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Changanaqui y Santamaria (2022) quienes afirman que el 69% de los encuestados manifestaron que el trabajo que realizan es para inspirar a las demás personas que se encuentran luchando por una oferta de trabajo o por un emprendimiento que están realizando; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Cabrera (2018) quien afirma que el 56% de los encuestados manifestaron que no se sienten cómodos con su trabajo porque no son las labores que ellos pensaban realizar. Estos hallazgos demuestran que, en toda empresa habrá colaboradores que se sientan cómodos con su trabajo; así como también, con colaboradores que no disfrutan de sus labores diarias.

Finalmente, el 54.29% de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces toman como un reto el lograr alcanzar las metas de la empresa (Tabla 5). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Tello (2018) quien afirma que el 63% de los encuestados manifestaron que los colaboradores de la empresa toman como una meta lograr que se cumplan los objetivos mensuales que se ha trazado la empresa. Este hallazgo demuestra que en toda empresa existirá colaboradores identificados con la organización para poder lograr esos objetivos o metas que se ha trazado la empresa para poder alcanzar el éxito que se han propuesto.

Respecto al objetivo específico 6: Definir las características de la absorción de la Cultura Organizacional en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023. El 62.85% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre alcanzan la felicidad haciendo sus labores diarias (Tabla 6). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Ortega y Zamudio (2021) quienes afirman que el 58% de los encuestados manifestaron que en ocasiones se sienten felices con sus actividades designadas; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Cerezo y Saá (2021) quienes afirman que el 71% de los encuestados manifestaron que los colaboradores de la empresa no se sienten cómodos en su área de trabajo. Estos hallazgos demuestran que en toda empresa se debe de realizar un seguimiento rutinario a los colaboradores para observar si se sienten cómodos en su área de trabajo.

El 48.57% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre perciben que están inmersos completamente con su trabajo en la empresa (Tabla 6). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Tello (2018) quien afirma que el 52% de los encuestados manifestaron que se sienten inmersos en su área de labores; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Cabrera (2018) quien afirma que el 60% de los encuestados manifestaron que las labores que realizan en la empresa no los hace sentir completamente identificados con las labores empresariales. Estos hallazgos demuestran que una empresa debe de seguir monitoreando los resultados de sus colaboradores a la hora de entregar sus actividades diarias.

Así mismo el 51.43% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre consideran que están comprometidos con el logro de los objetivos de la empresa (Tabla 6). Este resultado contrasta con los resultados encontrados por Palomino (2022) quien afirma que el 58% de los encuestados manifestaron que hay momentos en los que no se sienten identificados con los logros de los objetivos de la empresa. Este hallazgo demuestra que en una empresa todo colaborador debe de sentirse identificado con el logro de los objetivos de la empresa; para que así, conjuntamente puedan crecer a nivel personal y a nivel empresarial.

Finalmente, el 54.29% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi nunca perciben que hay conexión con sus compañeros de trabajo (Tabla 6). Este resultado coincide con los resultados encontrados por De la Paz (2018) quien afirma que el 67% de los encuestados manifestaron que la comunicación entre los compañeros de trabajo es nula y es por ello que evitan pedir ayuda cuando tienen dificultades para cumplir sus labores. Este hallazgo demuestra que una empresa debe priorizar la comunicación interna.

## VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los trabajadores encuestados manifestaron que casi nunca consideran que se practica el empoderamiento en la empresa; también manifestaron que solo a veces se practica la orientación al equipo; así mismo, manifestaron que a veces perciben que se desarrollan las capacidades del trabajador.

La minoría de los trabajadores encuestados manifestaron que casi nunca se adaptan rápidamente a los cambios de la organización. Mientras la mayoría de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces consideran que el trabajador está comprometido con la organización, también la mayoría de los encuestados manifestaron que casi siempre perciben que se practica las orientaciones al cliente.

La mayoría de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre conocen las metas de la organización; también manifestaron que casi nunca son compartidas las estrategias de la empresa. En su totalidad de los trabajadores encuestados manifestaron que conocen la visión de la empresa.

La mayoría de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces consideran que su nivel de energía es la adecuada. La mayoría de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre perciben que su resistencia mental es óptima. Además los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre se esfuerzan para lograr los objetivos de la empresa. Y, por último, la minoría de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces son persistentes con los trabajos que realizan.

La mayoría de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre cumplen con los propósitos de la empresa; también, la mayoría de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces realizan su trabajo con entusiasmo; igualmente, manifestaron que casi siempre su trabajo es inspirador. La mayoría de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces toman como un reto el lograr alcanzar las metas de la empresa.

La mayoría de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre alcanzan la felicidad haciendo sus labores diarias. Asimismo, la minoría de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre perciben que están inmersos completamente con su trabajo en la empresa. También manifestaron que casi siempre consideran que están comprometidos con el logro de los objetivos de la empresa. Por último, la minoría de los trabajadores

encuestados manifestaron que casi nunca perciben que hay conexión con sus compañeros de trabajo.

En cuanto al plan de mejora se pudo concluir la cultura Organizacional para lograr la mejora del compromiso a los colaboradores dentro de la empresa deben de ser realizados con mayor frecuencia sobre temas como, procesos administrativos y la fijación de precios; así mismo, informar sobre las ventajas de las variables en estudio y como estos temas serán de gran ayuda para la empresa.



## **VII. RECOMENDACIONES**

Realizar capacitaciones a todos los colaboradores de la empresa sobre temas relevantes, para que así los colaboradores puedan sentirse más identificados con el logro de los objetivos trazados por la Clínica.

Establecer políticas de trabajo que vayan enfocadas a la mejora de la Cultura Organizacional y el Compromiso Laboral de los colaboradores; ya que; con ello se podrá lograr de manera positiva un impacto en el rendimiento óptimo de los mismos.

No debe de existir interrupciones a los trabajadores en su horario laboral; ya que, con ello, se corre el riesgo de que el desarrollo de las actividades no se dé con eficacia; es necesario asegurar el bienestar de los clientes; como también, de todo el potencial humano que labora en la Clínica.

El representante de la empresa debe de promover actividades fuera del horario de trabajo con todos los colaboradores de la Clínica; para que, con ello, se pueda mejorar la comunicación entre los compañeros de trabajo y así poder mejorar las falencias que están impidiendo el logro de los objetivos de la empresa.

Implementar medidas de integración y de dinamización; ya que, con ello se brinda una oportunidad para el fortalecimiento de la Cultura organizacional y del Compromiso laboral; logrando que se incremente la eficiencia y la eficacia de todo el personal que labora en la empresa.

Capacitar a su personal sobre el tema de objetivos y metas de la empresa ya que de esta ayudará a cumplirse de manera eficiente, permitiendo a ser conocido en el mercado y mejor su rentabilidad.

Aplicar el plan de mejora de la presente investigación, para que, con ello, puedan verificar los inconvenientes o falencias que se pudieron identificar en la empresa; y así lograr que la empresa mejore en esos aspectos que le impide seguir creciendo y de la misma manera el no poder lograr los objetivos trazados.

*Plan de mejora de la Cultura Organizacional para lograr la mejora del Compromiso Laboral en la Clínica Del Pilar, Ayacucho, 2023*

**1. Datos generales**

**Nombre o razón social:** EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD DEL PILAR S.A.C (CLÍNICA DEL PILAR)

**Dirección:** Ayacucho.

**Nombre del representante:** RAMÍREZ VILLAGARAY, EDITH NANCY.

**2. Misión**

Cuidamos la salud, prestando servicios de salud enmarcados en el trato humano y la seguridad del paciente; dirigidos al mejoramiento continuo; por medio de la formación del talento humano, la investigación y desarrollo.

**3. Visión**

Consolidarnos para el año 2028 como una institución líder en salud, reconocida por su excelente servicio, su trato humanizado y la responsabilidad social característica.

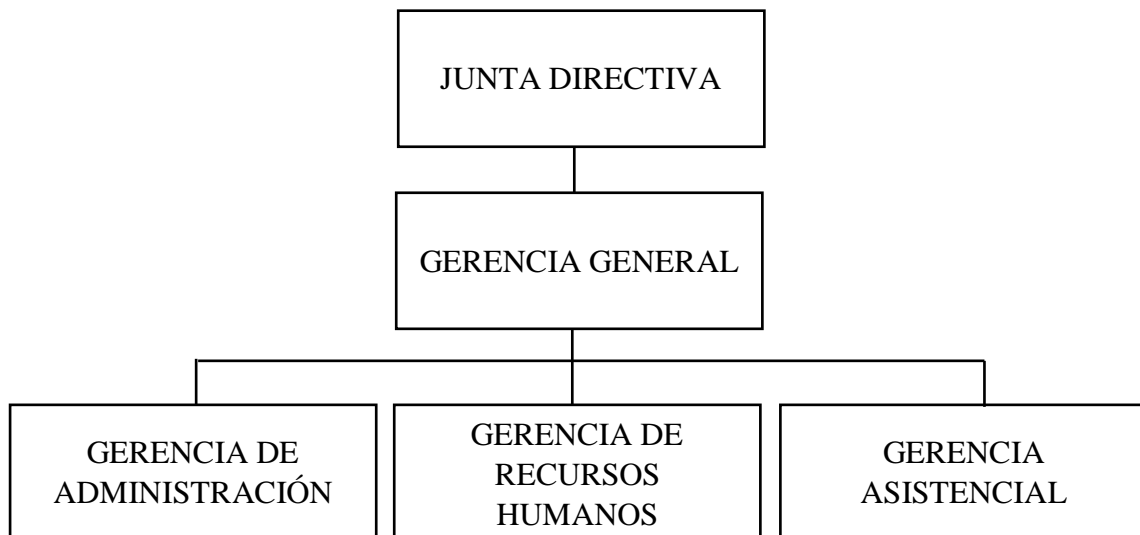
**4. Objetivos Empresariales**

- Aumento de pacientes satisfechos en un 5% anual.
- Incremento de la Clínica en el mercado en un 5% anual.
- Capacitar a los colaboradores de la empresa bimestralmente.
- Garantizar en su totalidad la atención segura para los pacientes y el personal asistencial.

## 5. Servicios

La Clínica del Pilar de Ayacucho, ofrece consultas médicas, prevención en salud, nebulizaciones, inyecciones, curaciones, entre otros.

## 6. Organigrama



### 6.1. Descripción de funciones

Cargo	Junta Directiva
Perfil	- Experiencia en Clínica Asistencial - Experiencia en gestión de grupos profesionales.
Funciones	- Encargar se dirigir las actividades de la empresa. - Asegurar el control y la supervisión de la dirección general.

Cargo	Gerencia General
Perfil	- Experiencia como gerente general de una Clínica. - Conocimientos sobre las funciones y los procesos de la empresa.
Funciones	- Diseñar e implementar estrategias para ayudar a la Clínica a cumplir los objetivos trazados. - Planificar y gestionar el presupuesto de la Clínica.

<b>Cargo</b>	<b>Gerencia de Administración</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia a demostrar como gerente administrativo de una Clínica.</li> <li>- Conocimientos en financiamiento y la gestión de instalaciones.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificar y coordinar procedimientos administrativos.</li> <li>- Controlar costos y gastos para apoyar en el preparado del presupuesto.</li> </ul>

<b>Cargo</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento como gerente en recursos humanos.</li> <li>- Habilidades en toma de decisiones y liderazgo.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo de políticas y de procedimientos.</li> <li>- Coordinación y supervisión de los programas de capacitación y desarrollo de colaboradores.</li> </ul>

<b>Cargo</b>	<b>Gerencia Asistencial</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento en gerencia asistencial.</li> <li>- Contar con habilidades analíticas, técnicas e interpersonales.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitorear el desempeño de los colaboradores.</li> <li>- Toma de decisiones en los cuidados del paciente.</li> <li>- Capacidad de transmitir seguridad y que los demás lo entiendan.</li> </ul>

## 6.2. Diagnóstico Empresarial

<b>FACTORES INTERNOS</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	<p>F1. Buen servicio a sus afiliados.</p> <p>F2. Buenos programas y campañas de salud.</p> <p>F3. Infraestructura tecnológica propia.</p> <p>F4. Convenio con diferentes empresas y compañías de seguros.</p>	<p>D1. Limitada cantidad de medicamentos en la farmacia.</p> <p>D2. Baja campaña publicitaria.</p> <p>D3. No cuenta con estrategias empresariales definidas para atraer usuarios.</p> <p>D4. Demora para la atención de citas.</p>
<b>FACTORES EXTERNOS</b>		
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS FO</b>	<b>ESTRATEGIAS DO</b>
<p>O1. Buenas relaciones con los usuarios.</p> <p>O2. Confiabilidad depositada por los usuarios.</p> <p>O3. Inversión en equipos de última tecnología.</p> <p>O4. Colaboradores comprometidos con la empresa.</p>	<p>E1: Incentivar a los colaboradores para que sigan brindando el buen trato a los usuarios con el apoyo de equipos modernos. (F1, F3, O1, O3)</p> <p>E2: Priorizar los programas de salud; así mismo, brindar servicios de triaje gratuito antes de cualquier consulta médica. (F2, F4, O2, O4)</p>	<p>E1: Realizar propagandas publicitarias difundiendo la salud como calidad de vida y mostrando los equipos modernos para brindar una atención de calidad. (D1, D2, O1, O3)</p> <p>E2: Chequeos de salud y triaje a clientes fieles; así mismo, realizar obras de responsabilidad social. (D3, D4, O2, O4)</p>
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS FA</b>	<b>ESTRATEGIAS DA</b>
<p>A1. Competidores con fuertes estrategias publicitarias.</p> <p>A2. La atención de los especialistas no es diaria.</p> <p>A3. Pérdida de clientes.</p> <p>A4. Gran staff médico de la competencia.</p>	<p>E1: Evaluar el desempeño del personal médico; así mismo, crear paquetes de promoción para los usuarios. (F1, F4, A1, A2)</p> <p>E2: Reformar los servicios médicos con equipos modernos; y, dar seguimiento a los colaboradores comprometidos con la empresa. (F2, F3, A3, A4)</p>	<p>E1: Realizar campañas de salud a personas con escasos recursos y población en general. (D2, D3, A1, A2)</p> <p>E2: Capacitación adecuada a los colaboradores para fortalecer los convenios con las instituciones. (D1, D4, A3, A4)</p>

## 7. Indicadores de gestión

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de los indicadores dentro de la Clínica del Pilar, Ayacucho.</b>
Los trabajadores manifestaron que casi nunca consideran que se practica el empoderamiento en la empresa.	Falta de conocimiento por parte del representante para poder brindar el empoderamiento que los colaboradores de la empresa necesitan para poder realizar una tomade decisiones.
Los trabajadores manifestaron que casi nunca perciben que se adaptan rápidamente a los cambios de la organización.	Desinterés total por parte del representante para poder guiar a sus colaboradores a los cambios que puedan ocurrir en la empresa.
Los trabajadores manifestaron que casi nunca son compartidas las estrategias de la empresa.	Desconfianza por parte del representante para con sus colaboradores para poder compartir en grupo las estrategias con las que cuenta la empresa.
Los trabajadores manifestaron que casi nunca perciben que hay conexión con sus compañeros de trabajo.	Capacitación y dinámicas nulas en la empresa para poder fomentar mejor la comunicación y la relación laboral de los compañeros de trabajo de la empresa.

## 8. Problemas

<b>Indicadores</b>	<b>Problemas</b>	<b>Surgimiento del problema</b>
Los trabajadores manifestaron que casi nunca consideran que se practica el empoderamiento en la empresa.	Falta de conocimiento por parte del representante para poder brindar el empoderamiento que los colaboradores de la empresa necesitan para poder realizar una tomade decisiones.	El representante de la empresa no se preocupa por averiguar las ventajas que le daría el empoderar en ciertos puntos a sus colaboradores.

Los trabajadores manifestaron que casi nunca perciben que se adaptan rápidamente a los cambios de la organización.	Desinterés total por parte del representante para poder guiar a sus colaboradores a los cambios que puedan ocurrir en la empresa.	El representante de la Clínica, no toma en cuenta que hay colaboradores que les será difícil acoplarse a los cambios que ocurran en la empresa.
Los trabajadores manifestaron que casi nunca son compartidas las estrategias de la empresa.	Desconfianza por parte del representante para con sus colaboradores para poder compartir en grupo las estrategias con las que cuenta la empresa.	El representante no confía o no tiene la suficiente voluntad para poder compartir las estrategias de la Clínica para llegar a cumplir los objetivos.
Los trabajadores manifestaron que casi nunca perciben que hay conexión con sus compañeros de trabajo.	Capacitación y dinámicas nulas en la empresa para poder fomentar mejor la comunicación y la relación laboral de los compañeros de trabajo de la empresa.	El representante de la empresa no realiza capacitaciones o dinámicas con los colaboradores porque no toma interés en la comunicación faltante.

## 9. Establecer soluciones

### 9.1. Establecer acciones

Indicadores	Problemas	Acción de mejora
Los trabajadores manifestaron que casi nunca consideran que se practica el empoderamiento en la empresa.	Falta de conocimiento por parte del representante para poder brindar el empoderamiento que los colaboradores de la empresa necesitan para poder realizar una tomade decisiones.	Averiguar sobre las grandes ventajas que les daría el empoderamiento a sus colaboradores para solucionar inconvenientes de la mejor manera.

Los trabajadores manifestaron que casi nunca perciben que se adaptan rápidamente a los cambios de la organización.	Desinterés total por parte del representante para poder guiar a sus colaboradores a los cambios que puedan ocurrir en la empresa.	Realizar un seguimiento a los colaboradores y averiguar si se les es difícil el acoplamiento a los nuevos cambios de la empresa.
Los trabajadores manifestaron que casi nunca son compartidas las estrategias de la empresa.	Desconfianza por parte del representante para con sus colaboradores para poder compartir en grupo las estrategias con las que cuenta la empresa.	El representante necesita de un asesoramiento para poder compartir las estrategias empresariales de la Clínica con sus colaboradores.
Los trabajadores manifestaron que casi nunca perciben que hay conexión con sus compañeros de trabajo.	Capacitación y dinámicas nulas en la empresa para poder fomentar mejor la comunicación y la relación laboral de los compañeros de trabajo de la empresa.	El representante debe de fomentar mayores capacitaciones y dinámicas grupales para poder mejorar las relaciones comunicativas en la empresa.

## 9.2. Estrategias que desean implementar

Nº	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Averiguar sobre las grandes ventajas que les daría el empoderamiento a sus colaboradores para solucionar inconvenientes de la mejor manera.	Poco compromiso por parte del representante para poder empoderar a su personal de trabajo.	2 meses	Colaboradores empoderados capaces de tomar decisiones en bienestar de la Clínica y de sus clientes.	Averiguar de manera más precisa sobre las ventajas del empoderar al trabajador de la empresa.
2	Realizar un seguimiento a los colaboradores y	El representante no cuenta con	3 meses	Colaboradores más eficaces a la hora de que haya	Tener en cuenta que los cambios



	averiguar si se les es difícil el acoplamiento a los nuevos cambios de la empresa.	la capacidad suficiente para poder guiar a sus trabajadores.		algún cambio en la empresa.	empresariales son siempre parte de la empresa.
<b>3</b>	El representante necesita de un asesoramiento para poder compartir las estrategias empresariales de la Clínica con sus colaboradores.	Poco interés por parte del representante para recibir asesoramiento.	3 meses	Uso eficaz de las estrategias de la empresa por parte de todo el potencial humano que labora en el lugar.	Aplicar de manera correcta las estrategias de la empresa en unión con los trabajadores.
<b>4</b>	El representante debe de fomentar mayores capacitaciones y dinámicas grupales para poder mejorar las relaciones comunicativas en la empresa.	Falta de confianza del representante para con sus colaboradores para compartir ideas y soluciones a los inconvenientes.	4 meses	Comunicación más amena con todo el potencial humano de la empresa y con mayor confianza para compartir dificultades y aciertos.	Enfocarse más en las capacitaciones y dinámicas a todo el personal de la empresa.

### 9.3. Recursos de implementación de estrategias

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Colaboradores empoderados capaces de tomar decisiones en bienestar de la Clínica y de sus clientes.	El representante y los colaboradores de la empresa.	S/ 150.00	Internet Laptop Hojas	2 meses
2	Colaboradores más eficaces a la hora de que haya algún cambio en la empresa.	El representante y los colaboradores de la empresa	S/ 250.00	Internet Laptop Afiches Volantes	3 meses
3	Uso eficaz de las estrategias de la empresa por parte de todo el potencial humano que labora en el lugar.	El representante	S/ 400.00	Internet Asesor Laptop	3 meses
4	Comunicación más amena con todo el potencial humano de la empresa y con mayor confianza para compartir dificultades y aciertos.	El representante y los colaboradores de la empresa.	S/ 250.00	Internet Multimedia Afiches Volantes	4 meses

## 10. Cronograma de actividades

N°	Tarea	Inicio	Final	Enero - Diciembre				
1	Colaboradores empoderados capaces de tomar decisiones en bienestar de la Clínica y de sus clientes.	01 – 11 - 2023	31 – 12 - 2023	<table border="1" style="width: 100%; height: 40px;"> <tr> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> </table>				
2	Colaboradores más eficaces a la hora de que haya algún cambio en la empresa.	01 – 01 - 2024	31 – 03 - 2024	<table border="1" style="width: 100%; height: 40px;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;"></td> </tr> </table>				
3	Uso eficaz de las estrategias de la empresa por parte de todo el potencial humano que labora en el lugar.	01 – 01 - 2024	31 – 03 - 2024	<table border="1" style="width: 100%; height: 40px;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;"></td> </tr> </table>				
4	Comunicación más amena con todo el potencial humano de la empresa y con mayor confianza para compartir dificultades y aciertos.	01 – 04 - 2024	31 – 07 - 2024	<table border="1" style="width: 100%; height: 40px;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> </table>				

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aizana Avellaneda, M., Claveriano Jara, G. C., & Contador Maldonado, D. M. (2021). *Cultura Organizacional y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Tournavista, 2020*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa. Obtenido de [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5403/B5\\_2022\\_UNU\\_ADMINISTRACION\\_2021\\_T\\_MARLENI\\_AIZANA\\_GERLIN\\_CLAVERIANO\\_DENISSE\\_CONTADOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5403/B5_2022_UNU_ADMINISTRACION_2021_T_MARLENI_AIZANA_GERLIN_CLAVERIANO_DENISSE_CONTADOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- ALTOIMPACTO. (2022). La Cultura Impacta en los Resultados. *Denison*, 15-17.
- Alva, E. (2018). La desaparición de las microempresas en el Perú. Una aproximación a los factores que predisponen a su mortalidad. Caso del cercado de Lima. *Economía y Desarrollo*, 13-14.
- Alvarado Montaleza, G. E. (2021). *Estudio de la Cultura Organizacional de la Empresa Autohyun*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21274/1/UPS-CT009357.pdf>
- Arenas Terrel, I. L. (2016). *Cultura Organizacional y el compromiso laboral de los docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico "Víctor Álvarez Huapaya", Ayacucho*. Tesis para obtener el grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, Universidad César Vallejo, Ayacucho. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20176/Arenas\\_TIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20176/Arenas_TIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Barnard, A., Delgado, A., & Voutssás, J. (2016). *Cultura Organizacional y sus efectos en la administración de archivos*. México: Archivo General de la Nación.
- Bayón, J. (2019). *Cultura Organizacional*. España: Editorial Elearning S.L.
- Burga Ríos, J. D. (2019). *Cultura Organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas Chiclayo 2017*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/Jhonatan\\_Trabajo\\_de\\_Tesis\\_2023/Proyecto\\_In](file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/Jhonatan_Trabajo_de_Tesis_2023/Proyecto_In)

forme\_Morales%20Jaico%20Joseph/Burga%20R%C3%ADos%20Johana%20Del%20Rocio.pdf

Cárdenas, J. (11 de Setiembre de 2019). *Rockcontent*. Obtenido de Qué es la orientación al cliente, cuál es su importancia y cómo la puedes aplicar en tu estrategia de negocios: <https://rockcontent.com/es/blog/orientacion-al-cliente/>

Carrillo Pacheco, M. A., Salinas García, R. J., Real Cabello, G., Belmont Cortés, E., & Gonzáles Juárez, M. T. (2017). Entreciencias: diálogos en la sociedad. *Entreciencias*, 12-13.

Ccoyllo Quispe, L. W. (2019). *El Liderazgo Transformacional y la Cultura Organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el Distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018*. Trabajo de investigación para optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. Obtenido de [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20124/CULTURA\\_ORGANIZACIONAL\\_LIDERAZGO\\_TRANSFORMACIONAL\\_CCOYLLO\\_QUISPE\\_LISSETH\\_WENDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20124/CULTURA_ORGANIZACIONAL_LIDERAZGO_TRANSFORMACIONAL_CCOYLLO_QUISPE_LISSETH_WENDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cerezo Holmes, A., & Saá Landázuri, A. (2021). *Análisis del Compromiso Organizacional en los trabajadores del departamento comercial en la empresa Aquamarket S.A.* Tesis para optar el título de Psicólogo, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/56866/2/TESIS%20CEREZO.SAA%20%281%29%20%281%29.pdf>

Chand, S. (2018). *Como crar una cultura organizacional poderosa*. Madrid: Whitaker House.

Changanaqui Suarez, M. R., & Santamaria Flores, B. J. (2022). *Compromiso Organizacional en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima - 2022*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en trabajo social, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/Jhonatan\\_Trabajo\\_de\\_Tesis\\_2023/Proyecto\\_Informe\\_Morales%20Jaico%20Joseph/TESIS%20CHANGANAQUI%20SUAREZ%20MILAGROS%20ROSARIO.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/Jhonatan_Trabajo_de_Tesis_2023/Proyecto_Informe_Morales%20Jaico%20Joseph/TESIS%20CHANGANAQUI%20SUAREZ%20MILAGROS%20ROSARIO.pdf)

- De La Paz Ayala, G. M. (2018). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Miraflores. Ayacucho 2017*. Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo, Ayacucho. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20451/delapaz\\_ag.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20451/delapaz_ag.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- DEVELOPING. (22 de Marzo de 2021). *DEVELOPINGS HUMANS*. Obtenido de Orientación a resultados en los equipos: <https://developinghumans.com/orientacion-a-resultados-en-los-equipos/>
- Garay Castro, E. (2021). *Engagement Laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro institución educativa particular: Caso I.E.P. San Carlos, Distrito Ayacucho, 2021*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/Jhonatan\\_Trabajo\\_de\\_Tesis\\_2023/Proyecto\\_Informe\\_Morales%20Jaico%20Joseph/ENGAGEMENT\\_LABORAL\\_SAN\\_CARLOS\\_GARAY\\_CASTRO\\_EMERSON.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/Jhonatan_Trabajo_de_Tesis_2023/Proyecto_Informe_Morales%20Jaico%20Joseph/ENGAGEMENT_LABORAL_SAN_CARLOS_GARAY_CASTRO_EMERSON.pdf)
- García Rubiano, M., Vesga Rodríguez, J. J., & Toscano Del Cairo, C. A. (2020). *Engagement y cambio organizacional*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.
- Graciano Paquiyaury, C. C. (2023). *Cultura Organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: Caso hospedaje Chaska, Distrito Ayacucho, 2020*. Ayacucho: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/Jhonatan\\_Trabajo\\_de\\_Tesis\\_2023/Proyecto\\_Informe\\_Morales%20Jaico%20Joseph/ADAPTABILIDAD\\_CULTURA\\_ORGANIZACIONAL\\_GRACIANO\\_PAQUIYAURI\\_CECILIA\\_CELINA.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/Jhonatan_Trabajo_de_Tesis_2023/Proyecto_Informe_Morales%20Jaico%20Joseph/ADAPTABILIDAD_CULTURA_ORGANIZACIONAL_GRACIANO_PAQUIYAURI_CECILIA_CELINA.pdf)
- Infante, H. (2019). *Pirámide de la felicidad laboral*. Madrid: Mestas Ediciones.
- López Mera, C. A. (2020). *Diagnóstico de la Cultura Organizacional y el desempeño laboral. Caso INSELMED*. Tesis de Maestría en Administración de Empresas, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7761/1/T3350-MAE-L%c3%b3pez-Diagnostico.pdf>

- Maasticht University. (2021). *Panorama Digital de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes) de América Latina 2021*. América Latina: Steadfast.
- MacNeil, C. (9 de Diciembre de 2022). *asana*. Obtenido de Cómo abordar el cambio organizacional: <https://asana.com/es/resources/organizational-change>
- Ministerio de Agricultura. (2 de Agosto de 2022). *Ministerio de Agricultura*. Obtenido de Desarrollo de capacidades para innovar: <https://www.fia.cl/pilares-de-accion/desarrollo-de-capacidades/#:~:text=Facilitar%20oportunidades%20de%20aprendizaje%20orientadas,foco%20en%20los%20lineamientos%20estrat%C3%A9gicos>.
- Municipalidad Provincial de Ayacucho. (2018). *Plan de Desarrollo Urbano de la Ciudad de Ayacucho*. Ayacucho: Sub-Gerencia de Planeamiento Urbano y Catastro.
- Oliveros Palencia, A. (2019). *El protagonismo de las pymes en España*. Valladolid: Universidad de Valladolid. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/45754/TFG-E-992.pdf?sequence=1>
- Orellana Nirian, P. (25 de Diciembre de 2019). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/estrategia-empresarial.html>
- Ortega Bautista, E. L., & Zamudio Huaman, A. D. (2021). *Relación entre compromiso organizacional y clima laboral en una empresa del sector retail de mejoramiento del hogar*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Continental, Huancayo. Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/Jhonatan\\_Trabajo\\_de\\_Tesis\\_2023/Proyecto\\_Informe\\_Morales%20Jaico%20Joseph/IV\\_FCE\\_308\\_TE\\_Ortega\\_Zamudio\\_2021.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/Jhonatan_Trabajo_de_Tesis_2023/Proyecto_Informe_Morales%20Jaico%20Joseph/IV_FCE_308_TE_Ortega_Zamudio_2021.pdf)
- Palomino Cardeno, V. (2022). *Cultura Organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Vilcas Huamán - Ayacucho, 2021*. Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86518/Palomino\\_CV-SD.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86518/Palomino_CV-SD.pdf)

- Quiroz Gonzáles, E., Vesga, J. J., & García Rubiano, M. (2023). *Cultura Organizacional y cambio: reflexiones y discusiones desde la psicología organizacional*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.
- Rodriguez, H. (13 de Mayo de 2023). *Future of People*. Obtenido de Compromiso laboral: ¿cómo mantener un equipo motivado y productivo?: <https://www.crehana.com/blog/reclutamiento-contratacion/compromiso-laboral/>
- Rovetto, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. Panamá: Universidad Tecnológica de Panamá.
- SANTANDER. (13 de Enero de 2022). *SANTANDER*. Obtenido de Misión, visión y valores de una empresa: qué son y cómo definirlos: <https://www.becas-santander.com/es/blog/mision-vision-y-valores.html>
- Solivellas Tovías, B. (18 de Marzo de 2021). *Homuork*. Obtenido de Adaptabilidad: qué es y cómo fomentarla entre tus equipos: [https://www.homuork.com/es/adaptabilidad-que-es-y-como-fomentarla-entre-tus-equipos\\_345\\_102.html](https://www.homuork.com/es/adaptabilidad-que-es-y-como-fomentarla-entre-tus-equipos_345_102.html)
- Tello, L. (2018). *Relación del Compromiso Organizacional con la Satisfacción Laboral en el sector calzado de la Provincia de Tungurahua*. Trabajo de investigación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano, Univeridad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28319/1/43%20GTH.pdf>
- UNIR. (15 de Marzo de 2021). *UNIR*. Obtenido de ¿Qué es el empowerment empresarial y cómo aplicarlo con éxito?: <https://mexico.unir.net/economia/noticias/que-es-empowerment-empresarial/>
- Valdez Bonilla, H., & Ron Murguía, C. (2011). *UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE*. Madrid: Occupational Health Psychology Unit Utrecht University .
- Vantage. (27 de Abril de 2023). *Vantagecircle*. Obtenido de ¿Qué es el compromiso de los empleados?: <https://blog.vantagecircle.com/es/compromiso-de-los-empleados/#cap%C3%ADtulo1:fundamentosdelcompromisodelosempleados>
- VISA. (2023). *VISA*. Obtenido de Definir las metas de la empresa: <https://www.visa.com.pe/dirija-su-negocio/pequenas-medianas-empresas/notas-y-recursos/productividad/definir-las-metas-de-la-empresa.html#:~:text=En%20palabras%20simples%2C%20las%20metas,metas%20propuestas%20por%20cada%20empresario.>
- WORKPLACE. (2022). *WORKPLACE*. Obtenido de Compromiso laboral: qué es y por qué es tan vital para su organización: <https://es-la.workplace.com/blog/compromiso-del-trabajador>
- Zapata, E. (2019). Las Pymes y su problemática empresarial. Análisis de casos. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 120-121.



## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA, TIPO DE INVESTIGACIÓN
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuáles son la propuesta de la Cultura Organizacional para lograr la mejora del Compromiso Laboral en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuáles son las características del involucramiento de la Cultura Organizacional en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023?</p> <p>¿Cuáles son las características de la adaptabilidad de la Cultura Organizacional en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023?</p> <p>¿Cuáles son las características de la misión de la Cultura Organizacional en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023?</p> <p>¿Cuáles son las características del vigor de la Cultura Organizacional en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023?</p> <p>¿Cuáles son las características de la dedicación de la Cultura Organizacional en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023?</p> <p>¿Cuáles son las características de la absorción de la Cultura Organizacional en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023?</p> <p>Realizar una propuesta de mejora de la Cultura Organizacional para lograr la mejora del Compromiso Laboral en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Establecer una propuesta de mejora de la Cultura Organizacional para lograr la mejora del Compromiso Laboral en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Describir las características del involucramiento de la Cultura Organizacional en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023.</p> <p>Identificar las características de la adaptabilidad de la Cultura Organizacional en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023.</p> <p>Definir las características de la misión de la Cultura Organizacional en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023.</p> <p>Describir las características del vigor de la Cultura Organizacional en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023.</p> <p>Identificar las características de la dedicación de la Cultura Organizacional en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023.</p> <p>Definir las características de la absorción de la Cultura Organizacional en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023.</p> <p>Elaborar una propuesta de mejora de la Cultura Organizacional para lograr la mejora del Compromiso Laboral en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023.</p>	<p>La presente investigación no cuenta con una hipótesis; debido a que, es de nivel descriptivo; por lo tanto, busca especificar las diferentes características, propiedades y los perfiles de los representantes, comunidades, grupos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis; es por ello que, la hipótesis en esta investigación no es fundamental y necesaria porque solamente se basa en mencionar las características del planteamiento del problema de investigación. (Hernández y Mendoza, 2018)</p>	<p><b>Variable 1:</b> Cultura organizacional</p> <p><b>Dimensiones</b> Involucramiento Adaptabilidad Misión</p> <p><b>Variable 2:</b> Compromiso laboral</p> <p><b>Dimensiones</b> Vigor Dedicación Absorción</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Cuantitativa.</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo- de propuesta</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b> No experimental-transversal</p> <p><b>Población:</b> Fueron los trabajadores de la pequeña empresa la Clínica Del Pilar, Ayacucho, 2023</p> <p><b>Muestra</b> 34 trabajadores</p> <p><b>Técnica e instrumento:</b> Encuesta - Cuestionario</p>

**Anexo 2:** Instrumento de recolección de información



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para la investigación titulada **CULTURA ORGANIZACIONAL PARA LOGRAR LA MEJORA DEL COMPROMISO LABORAL EN LA CLÍNICA DEL PILAR, AYACUCHO, 2023**; para obtener el título profesional de Licenciado en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted nos pueda proporcionar, la misma que será estrictamente confidencial.

**I. Con respecto a las variables cultura organizacional y compromiso laboral**

Para evaluar la variable, marcar con una “X” en el casillero de su preferencia del ítems correspondiente, utilice la siguiente escala:

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

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE 1: CULTURA ORGANIZACIONAL</b>						
<b>Involucramiento</b>						
1	¿Considera que se practica el empoderamiento en la empresa?					
2	¿Considera que es practica constante la orientación al equipo?					
3	¿Percibe que se desarrolla las capacidades del trabajador?					
<b>Adaptabilidad</b>						
4	¿Percibe que se adapta rápidamente a los cambios de la organización					
5	¿Considera que el trabajador está comprometido con la organización?					
6	¿Percibe que se practica las orientaciones al cliente?					
<b>Misión</b>						
7	¿Conoce las metas de la organización?					
8	¿Son compartidas las estrategias de la empresa?					
9	¿Conoce la visión de la empresa?					
<b>VARIABLE 2: COMPROMISO LABORAL</b>						
<b>Vigor</b>						
10	¿Considera que su nivel de energía es la adecuada?					
11	¿Percibe que su resistencia mental es óptima?					
12	¿Se esfuerza por lograr los objetivos de la empresa?					

13	¿Es persistente con los trabajos que realiza?					
<b>Dedicación</b>						
14	¿Cumple con los propósitos de la empresa?					
15	¿Realiza su trabajo con entusiasmo?					
16	¿Su trabajo es inspirador?					
17	¿Toma como un reto a lograr alcanzar las metas de la empresa?					
<b>Absorción</b>						
18	¿Alcanza la felicidad haciendo sus labores diarias?					
19	¿Percibe que está inmerso completamente con su trabajo en la empresa?					
20	¿Considera que está comprometido con el logro de los objetivos de la empresa?					
21	¿Percibe que hay conexión con sus compañeros de trabajo?					

**Muchas gracias**

### Anexo 3: Validez del instrumento

#### Ficha de Identificación del experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

Wilber Quispe Medina

N° DNI / CE: 25760824

Edad: 49 años

Teléfono / celular: 981605064

Email: wilber.quispe.medina@gmail.com

---

Título Profesional:

Licenciado en Administración

Grado Académico: Maestría: X

Doctorado:

Especialidad:

Educación con mención en Docencia, Currículo e Investigación

Institución que labora:

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

---

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

CULTURA ORGANIZACIONAL PARA LOGRAR LA MEJORA DEL COMPROMISO LABORAL EN LA CLÍNICA DEL PILAR, AYACUCHO, 2023


Autor(es):

Morales Jaico, Percy Josseph

Programa Académico:

Administración

---

  
.....  
Mg. Wilber Quispe Medina  
LIC. EN ADMINISTRACIÓN  
CLAD N° 5179  
Firma



Huella digital

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: "CULTURA ORGANIZACIONAL PARA LOGRAR LA MEJORA DEL COMPROMISO LABORAL EN LA CLÍNICA DEL PILAR, AYACUCHO, 2023"								
	Variable 1: CULTURA ORGANIZACIONAL	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	<b>Dimensión 1: Involucramiento</b>							
1	¿Considera que se practica el empoderamiento en la empresa?	X		X		X		
2	¿Considera que es practica constante la orientación al equipo?	X		X		X		
3	¿Percibe que se desarrolla las capacidades del trabajador?	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Adaptabilidad</b>							
4	¿Percibe que se adapta rápidamente a los cambios de la organización?	X		X		X		
5	¿Considera que el trabajador está comprometido con la organización?	X		X		X		
6	¿Percibe que se practica las orientaciones al cliente?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Misión</b>							
7	¿Conoce las metas de la organización?	X		X		X		
8	¿Son compartidas las estrategias de la empresa?	X		X		X		
9	¿Conoce la visión de la empresa?	X		X		X		
	<b>Variable 2: COMPROMISO LABORAL</b>							
	<b>Dimensión 1: Vigor</b>							
10	¿Considera que su nivel de energía es la adecuada?	X		X		X		
11	¿Percibe que su resistencia mental es óptima?	X		X		X		
12	¿Se esfuerza por lograr los objetivos de la empresa?	X		X		X		
13	¿Es persistente con los trabajos que realiza?	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Dedicación</b>							
14	¿Cumple con los propósitos de la empresa?	X		X		X		
15	¿Realiza su trabajo con entusiasmo?	X		X		X		
16	¿Su trabajo es inspirador?	X		X		X		
17	¿Toma como un reto a lograr alcanzar las metas de la empresa?	X		X		X		
18	¿Alcanza la felicidad haciendo sus labores diarias?	X		X		X		
19	¿Percibe que está inmerso completamente con su trabajo en la empresa?	X		X		X		
20	¿Considera que está comprometido con el logro de los objetivos de la empresa?	X		X		X		
21	¿Percibe que hay conexión con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		

Recomendaciones: .....

Opinión del Experto:   Aplicable ( X )   Aplicable después de modificar (   )   No aplicable (   )

Nombres y Apellidos del Experto: Mg. Wilber Quispe Medina

DNI: 25760824

  
 .....  
**Mg. Wilber Quispe Medina**  
**LIC. EN ADMINISTRACIÓN**  
**CLAD N° 5179**  
 Firma



Huella digital

## Ficha de identificación del experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Carlos Celso Tipe Herrera

N° DNI / CE: 28219021

Edad: 66

Teléfono / celular: 990942740

Email: carlos2807\_2@hotmail.com

---

Título Profesional: Licenciado en Administración

Grado Académico: Maestría: X

Doctorado:

Especialidad: Gestión Pública

Institución que labora: Gobierno Regional de Ayacucho

---

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

CULTURA ORGANIZACIONAL PARA LOGRAR LA MEJORA DEL COMPROMISO LABORAL EN LA CLÍNICA DEL PILAR, AYACUCHO, 2023

Autor(es):

Morales Jaico, Percy Joseph

Programa Académico:

Administración

---

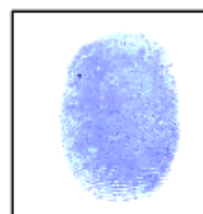
GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO OFICINA REGIONAL  
DE ESTUDIOS E INVESTIGACIÓN META PRE INVERSIÓN



Mg Lic Adm. Carlos C Tipe Herrera  
ASIST ADMINISTRACIÓN

---

Firma



Huella digital

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: "CULTURA ORGANIZACIONAL PARA LOGRAR LA MEJORA DEL COMPROMISO LABORAL EN LA CLÍNICA DEL PILAR, AYACUCHO, 2023"								
Variable 1: CULTURA ORGANIZACIONAL		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: Involucramiento		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Considera que se practica el empoderamiento en la empresa?	X		X		X		
2	¿Considera que es practica constante la orientación al equipo?	X		X		X		
3	¿Percibe que se desarrolla las capacidades del trabajador?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Adaptabilidad</b>								
4	¿Percibe que se adapta rápidamente a los cambios de la organización?	X		X		X		
5	¿Considera que el trabajador está comprometido con la organización?	X		X		X		
6	¿Percibe que se practica las orientaciones al cliente?	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Misión</b>								
7	¿Conoce las metas de la organización?	X		X		X		
8	¿Son compartidas las estrategias de la empresa?	X		X		X		
9	¿Conoce la visión de la empresa?	X		X		X		
<b>Variable 2: COMPROMISO LABORAL</b>								
<b>Dimensión 1: Vigor</b>								
10	¿Considera que su nivel de energía es la adecuada?	X		X		X		
11	¿Percibe que su resistencia mental es óptima?	X		X		X		
12	¿Se esfuerza por lograr los objetivos de la empresa?	X		X		X		
13	¿Es persistente con los trabajos que realiza?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Dedicación</b>								
14	¿Cumple con los propósitos de la empresa?	X		X		X		
15	¿Realiza su trabajo con entusiasmo?	X		X		X		
16	¿Su trabajo es inspirador?	X		X		X		
17	¿Toma como un reto a lograr alcanzar las metas de la empresa?	X		X		X		
18	¿Alcanza la felicidad haciendo sus labores diarias?	X		X		X		
19	¿Percibe que está inmerso completamente con su trabajo en la empresa?	X		X		X		
20	¿Considera que está comprometido con el logro de los objetivos de la empresa?	X		X		X		
21	¿Percibe que hay conexión con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		

Recomendaciones: .....

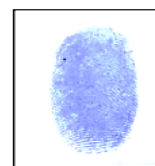
Opinión del Experto:   Aplicable ( X )   Aplicable después de modificar (   )   No aplicable (   )

Nombres y Apellidos del Experto: Mg. Carlos Celso Tipe Herrera

DNI: 28219021

GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO OFICINA REGIONAL  
DE ESTUDIOS E INVESTIGACIÓN META PRE INVERSIÓN  
Mg. Lic. Adm. Carlos C. Tipe Herrera  
ASIST. ADMINISTRACIÓN

Firma



Huella digital

### Ficha de identificación del experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Julio Pablo Godenzi Vargas

N° DNI / CE: 31653868

Edad: 53

Teléfono / celular: 966817100

Email: juliopablogodenzivargas@gmail.com

---

Título Profesional: Licenciado en Administración

Grado Académico: Maestría: X

Doctorado:

Especialidad: Agronegocios

Institución que labora: Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga

---

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

CULTURA ORGANIZACIONAL PARA LOGRAR LA MEJORA DEL COMPROMISO LABORAL EN LA CLÍNICA DEL PILAR, AYACUCHO, 2023

Autor(es):

Morales Jaico, Percy Josseph

Programa Académico:

Administración

---

  
  
Julio Pablo Godenzi Vargas  
Mg. Lic. en Administración  
CIAO N° 03300



Huella digital



FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: "CULTURA ORGANIZACIONAL PARA LOGRAR LA MEJORA DEL COMPROMISO LABORAL EN LA CLÍNICA DEL PILAR, AYACUCHO, 2023"								
Variable 1: CULTURA ORGANIZACIONAL		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: Involucramiento		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Considera que se practica el empoderamiento en la empresa?	X		X		X		
2	¿Considera que es practica constante la orientación al equipo?	X		X		X		
3	¿Percibe que se desarrolla las capacidades del trabajador?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Adaptabilidad</b>								
4	¿Percibe que se adapta rápidamente a los cambios de la organización?	X		X		X		
5	¿Considera que el trabajador está comprometido con la organización?	X		X		X		
6	¿Percibe que se practica las orientaciones al cliente?	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Misión</b>								
7	¿Conoce las metas de la organización?	X		X		X		
8	¿Son compartidas las estrategias de la empresa?	X		X		X		
9	¿Conoce la visión de la empresa?	X		X		X		
<b>Variable 2: COMPROMISO LABORAL</b>								
<b>Dimensión 1: Vigor</b>								
10	¿Considera que su nivel de energía es la adecuada?	X		X		X		
11	¿Percibe que su resistencia mental es óptima?	X		X		X		
12	¿Se esfuerza por lograr los objetivos de la empresa?	X		X		X		
13	¿Es persistente con los trabajos que realiza?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Dedicación</b>								
14	¿Cumple con los propósitos de la empresa?	X		X		X		
15	¿Realiza su trabajo con entusiasmo?	X		X		X		
16	¿Su trabajo es inspirador?	X		X		X		
17	¿Toma como un reto a lograr alcanzar las metas de la empresa?	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Absorción</b>								
18	¿Alcanza la felicidad haciendo sus labores diarias?	X		X		X		
19	¿Percibe que está inmerso completamente con su trabajo en la empresa?	X		X		X		
20	¿Considera que está comprometido con el logro de los objetivos de la empresa?	X		X		X		
21	¿Percibe que hay conexión con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		

Recomendaciones: .....

Opinión del Experto: Aplicable ( X ) Aplicable después de modificar ( ) No aplicable ( )

Nombres y Apellidos del Experto: Mg. Julio Pablo GODENZI VARGAS

DNI: 31653868



Julio Pablo Godenzi Vargas  
Mg. Lic. en Administración  
C.I.A.O. N° 03306



Huella digital

### Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Total
Trabajador 1	2	4	5	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	74
Trabajador 2	2	4	5	2	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	77
Trabajador 3	2	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	5	5	2	4	3	3	3	79
Trabajador 4	1	4	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	5	5	3	4	3	3	3	72
Trabajador 5	1	4	5	3	4	5	4	3	4	3	5	5	3	4	5	5	4	4	3	3	3	80
Trabajador 6	1	4	4	3	4	5	3	3	4	3	5	5	3	5	5	3	3	3	4	5	5	80
Trabajador 7	1	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	81
Trabajador 8	1	4	5	3	4	5	3	3	4	3	3	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	81
Trabajador 9	1	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	82
Trabajador 10	1	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	84
Trabajador 11	1	5	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	5	4	3	4	4	3	4	82
Trabajador 12	1	5	5	3	5	5	3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	5	85
Trabajador 13	2	5	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	3	3	2	83
Trabajador 14	2	4	5	4	5	5	3	2	4	4	4	5	4	3	5	5	5	3	3	3	5	83
Trabajador 15	2	5	5	3	4	5	3	3	5	4	4	4	4	3	5	5	1	3	5	5	5	83
Trabajador 16	2	5	5	4	5	5	3	2	5	4	4	3	3	3	5	5	4	4	5	3	4	83
Trabajador 17	2	5	5	4	5	3	4	2	5	4	4	3	5	3	5	5	3	3	5	5	3	83
Trabajador 18	2	4	5	4	4	3	4	2	4	4	4	3	5	5	5	5	4	2	5	4	5	83
Trabajador 19	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	3	4	3	81
Trabajador 20	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	3	86
Trabajador 21	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	90
Trabajador 22	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	89
Trabajador 23	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	3	4	3	4	4	85
Trabajador 24	1	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	4	4	85
Trabajador 25	1	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	3	5	3	5	3	4	4	84
Trabajador 26	1	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	3	5	3	3	3	4	3	4	3	81
Trabajador 27	2	5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	5	3	5	4	3	5	5	3	4	3	83
Trabajador 28	3	5	4	3	4	4	4	5	5	3	5	5	3	5	4	4	3	5	4	5	3	86
Trabajador 29	3	4	4	3	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4	3	3	5	4	4	3	85
Trabajador 30	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	3	4	2	87
Trabajador 31	3	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	4	3	4	2	86
Trabajador 32	3	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	3	4	3	88
Trabajador 33	3	4	5	3	4	3	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	3	4	4	87
Trabajador 34	3	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	3	4	3	3	5	88
Trabajador 35	3	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	3	4	3	4	5	88
Varianza	0.7134694	0.1910204	0.2334694	0.6334694	0.122449	0.6497959	0.484898	0.8163265	0.3053061	0.5355102	0.404898	0.4163265	0.5142857	0.7869388	0.4767347	0.4114286	0.9257143	0.4538776	0.5877551	0.3885714	0.8620408	
Sumatoria de Varianzas	10.914286																					
Varianza de las suma de los items	14.99102																					

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α	Coficiente de confiabilidad del cuestionario	0.7644576
k	Número de items del instrumento	21
	Sumatoria de las varianzas de los items	10.914286
	Varianza total del instrumento	14.99102

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

## Anexo 5: Formato de Consentimiento Informado



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE**

### **PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**

**(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **CULTURA ORGANIZACIONAL PARA LOGRAR LA MEJORA DEL COMPROMISO LABORAL EN LA CLÍNICA DEL PILAR, AYACUCHO, 2023** y es dirigido por MORALES JAICO, JOSEPH investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información a los clientes para proponer mejoras de la cultura organizacional para lograr la mejora del compromiso laboral en la Clínica del Pilar, Ayacucho, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de repositorio Uladech. Si desea, también podrá escribir al correo [moralesjhosep.012@gmail.com](mailto:moralesjhosep.012@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_

## Anexo 6: Documento de aprobación de institución para la recolección de información



### "AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

**Asunto:** Autorización para Trabajo de Investigación

Yo, Ramírez Villagaray, Edith Nancy, en calidad de Gerente General de la Empresa Prestadora de Servicios de Salud Del Pilar S.A.C, autorizo a Morales Jaico, Percy Joseph a llevar a cabo su proyecto de investigación titulado "CULTURA ORGANIZACIONAL PARA LOGRAR LA MEJORA DEL COMPROMISO LABORAL EN LA CLÍNICA DEL PILAR, AYACUCHO, 2023" en nuestras instalaciones.

Esta autorización incluye el acceso a la información y recursos necesarios para el desarrollo del proyecto, así como la realización de entrevistas y encuestas a los empleados de la empresa.

Nos comprometemos a brindar toda la colaboración necesaria y a respetar los plazos establecidos por el investigador.

Ayacucho, 05 de junio de 2023

Atentamente,

  
EPSS DEL PILAR SAC  
.....  
Dra. Edith N. Ramírez Villagaray  
GERENTE GENERAL

DIRECCIÓN:  
URB. MARISCAL CÁCERES MZ. "C" LTE. 15  
AV. 26 DE ENERO N° 396

 clinicadel Pilar

**Anexo 7:** Evidencias de ejecución (declaración jurada, base de datos).

### **Declaración Jurada**



### **DECLARACIÓN JURADA**

Yo, Percy Josseph Morales Jaico, identificado con DNI 70786958, bajo mi responsabilidad y de conformidad con las leyes vigentes, declaro que he ejecutado un trabajo de encuestas para la realización del informe que lleva como título "CULTURA ORGANIZACIONAL PARA LOGRAR LA MEJORA DEL COMPROMISO LABORAL EN LA CLÍNICA DEL PILAR, AYACUCHO, 2023".

Declaro que toda la información proporcionada en esta declaración jurada es verdadera y precisa según mi leal saber y entender.

Ayacucho, 05 de junio de 2023

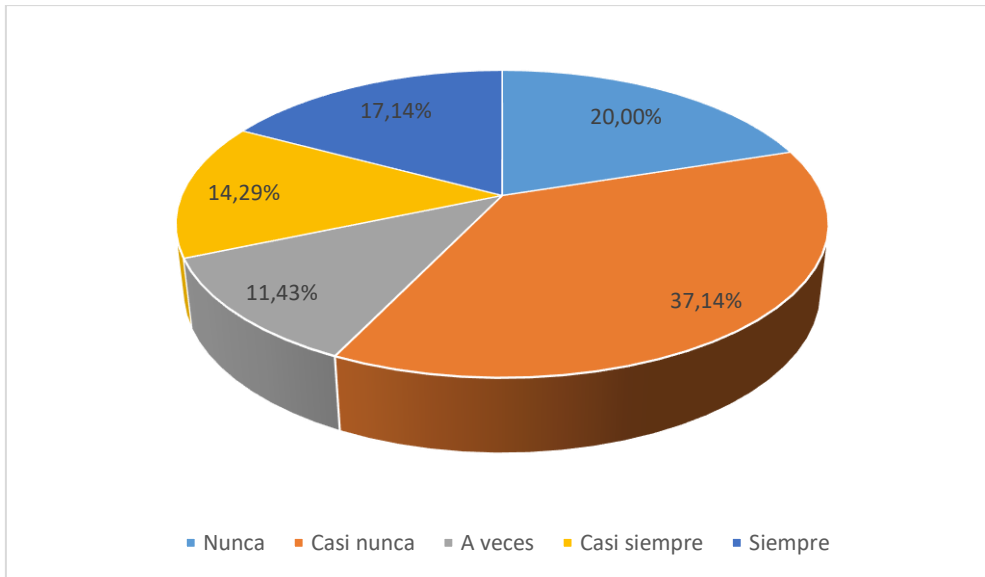
  
MORALES JAICO, PERCY JOSSEPH  
DNI: 70786958

Base de datos

BASE DE DATOS ENCUESTA

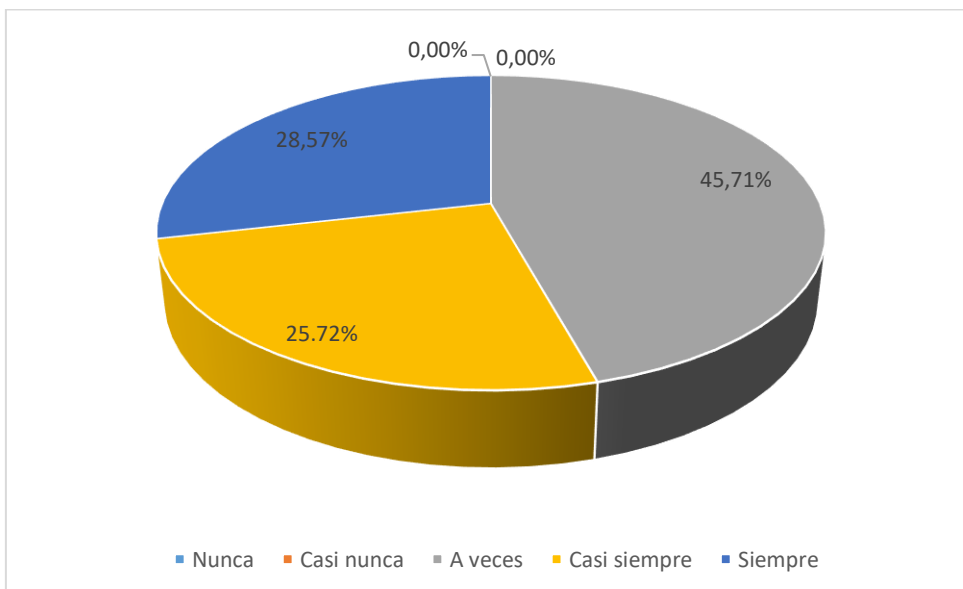
Nº	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35		
1	¿Considera que se practica el empoderamiento en la empresa?	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	¿Considera que es practica constante la orientación al equipo?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	¿Percibe que se desarrolla las capacidades del trabajador?	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	
4	¿Percibe que se adapta rápidamente a los cambios de la organización	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	¿Considera que el trabajador está comprometido con la organización?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	¿Percibe que se practica las orientaciones al cliente?	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	
7	¿Conoce las metas de la organización?	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
8	¿Son compartidas las estrategias de la empresa?	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
9	¿Conoce la visión de la empresa?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	¿Considera que su nivel de energía es la adecuada?	4	4	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	
11	¿Percibe que su resistencia mental es óptima?	3	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	¿Se esfuerza por lograr los objetivos de la empresa?	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
13	¿Es persistente con los trabajos que realiza?	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5
14	¿Cumple con los propósitos de la empresa?	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
15	¿Realiza su trabajo con entusiasmo?	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
16	¿Su trabajo es inspirador?	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	
17	¿Toma como un reto a lograr alcanzar las metas de la empresa?	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3
18	¿Alcanza la felicidad haciendo sus labores diarias?	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
19	¿Percibe que está inmerso completamente con su trabajo en la empresa?	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
20	¿Considera que está comprometido con el logro de los objetivos de la empresa?	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4
21	¿Percibe que hay conexión con sus compañeros de trabajo?	4	4	3	3	3	5	4	5	4	5	4	5	2	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	5	5		

## Anexo 8: Figuras



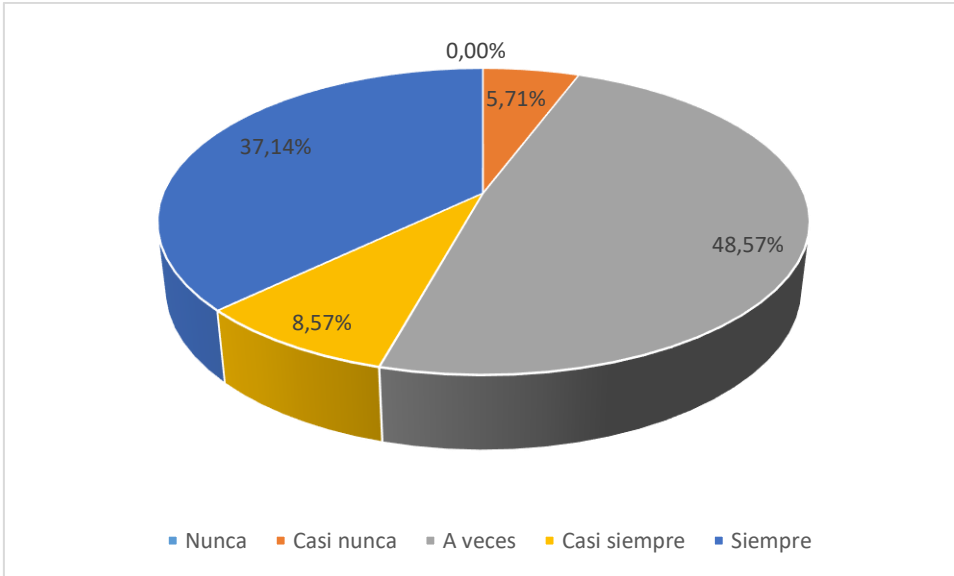
**Figura 1.** Empoderamiento a los trabajadores

Fuente: Tabla 1



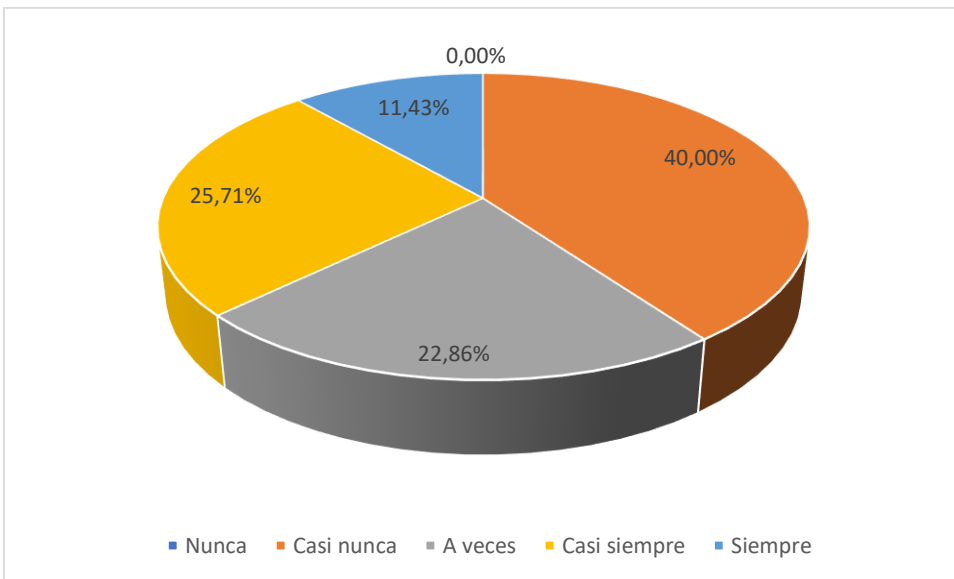
**Figura 2.** Práctica constante de orientación al equipo en la organización

Fuente: Tabla 1



**Figura 3.** Desarrollo de capacidades del trabajador

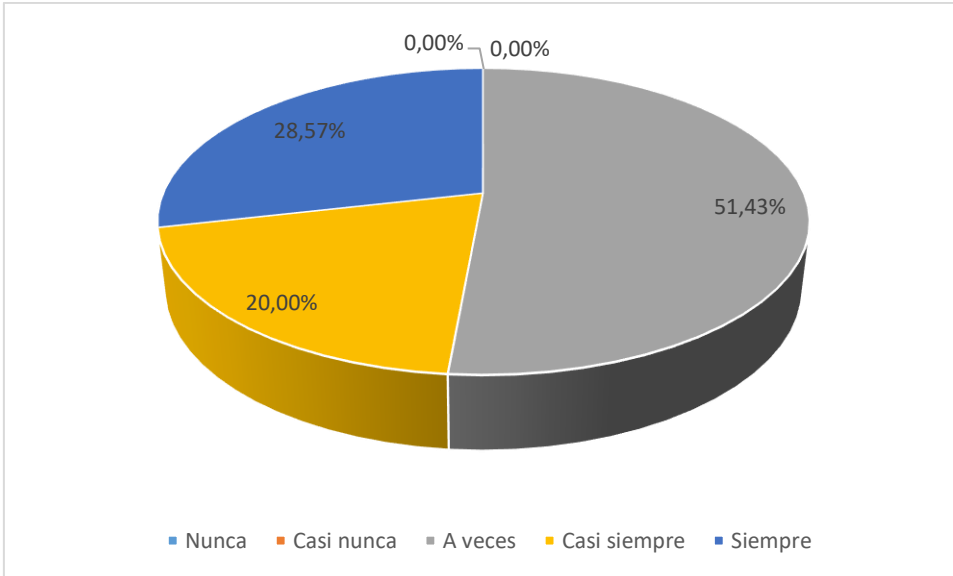
Fuente. Tabla 1



**Figura 4.** Adaptación de manera rápida a los cambios de la organización

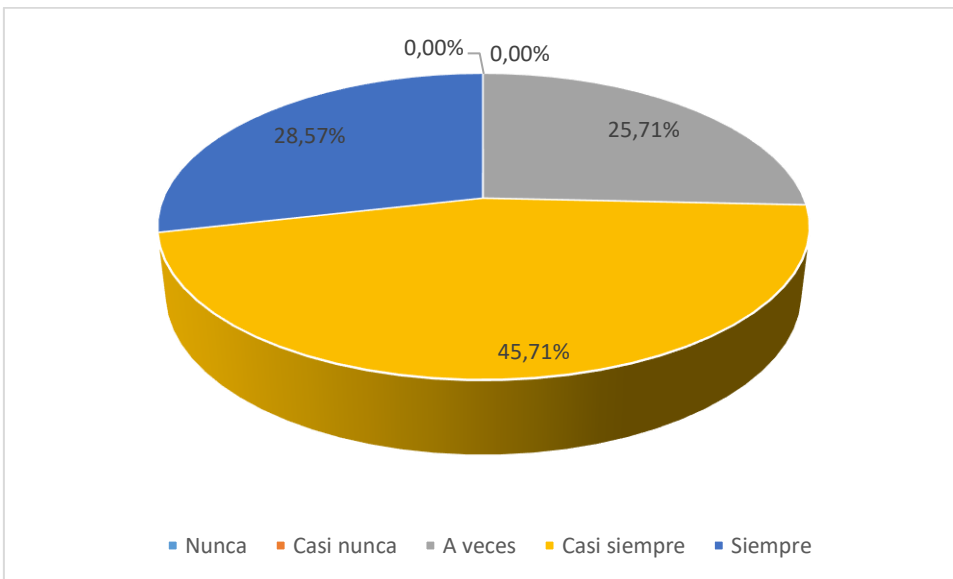
Fuente. Tabla 2





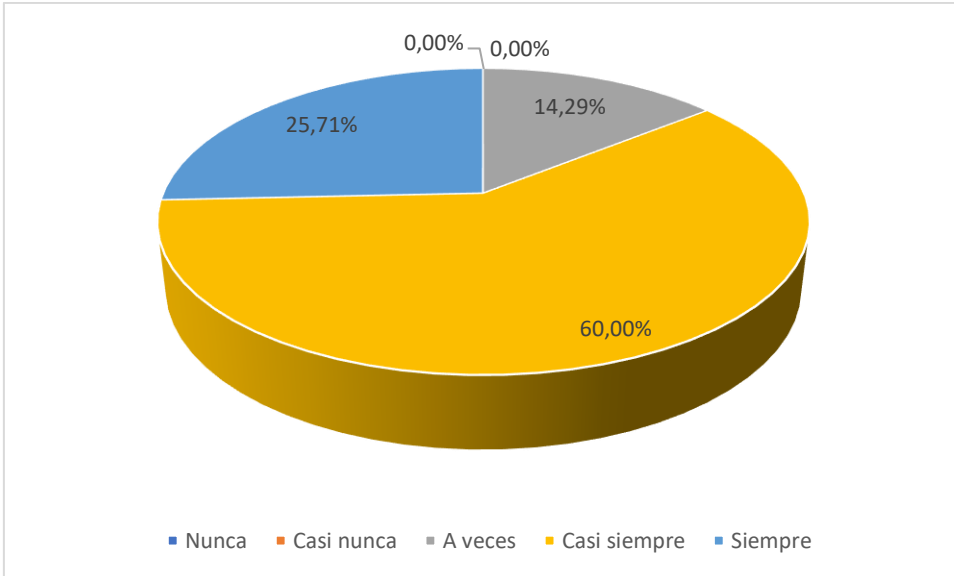
**Figura 5.** Compromiso del trabajador con la organización

Fuente: Tabla 2



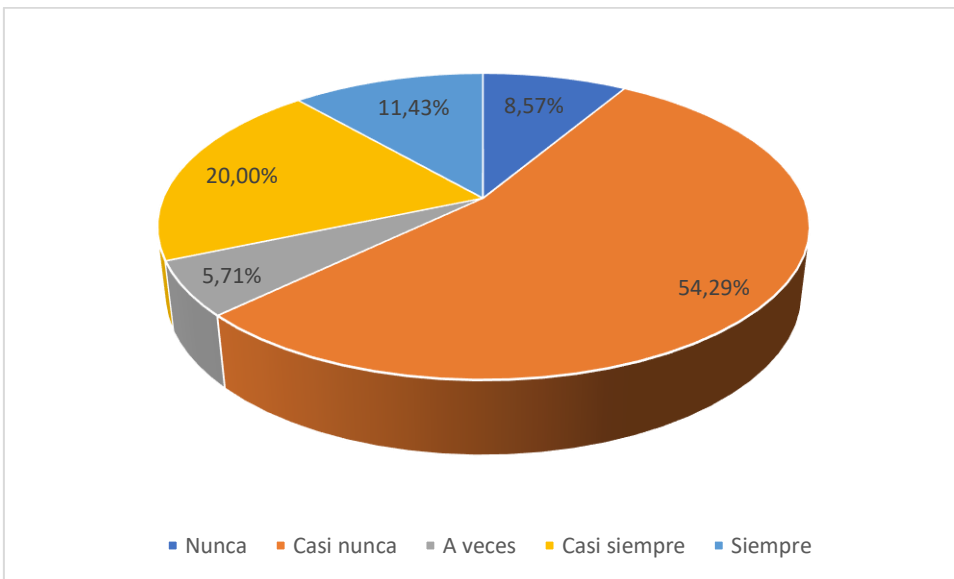
**Figura 6.** Práctica de la orientación al cliente

Fuente: Tabla 2



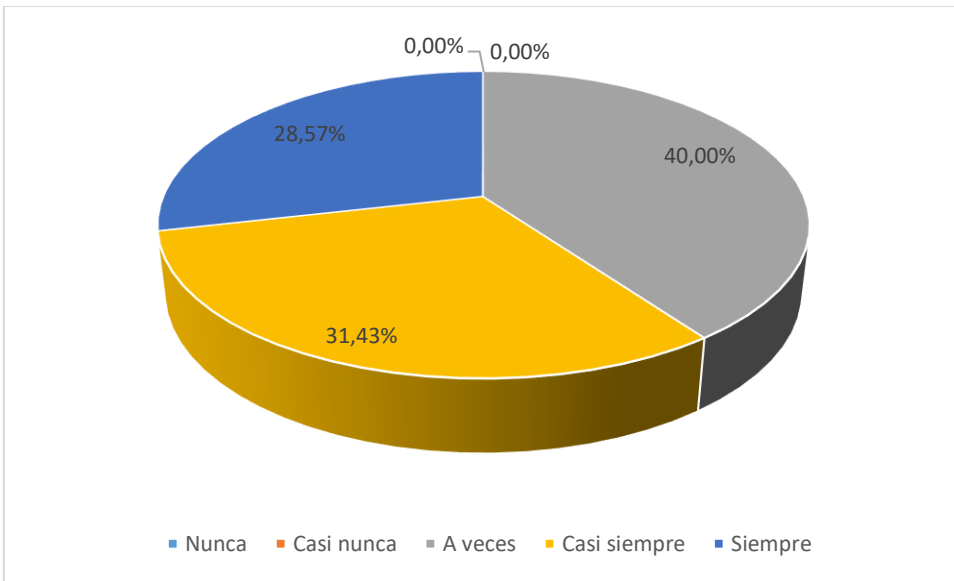
**Figura 7.** Metas de la organización

Fuente: Tabla 3



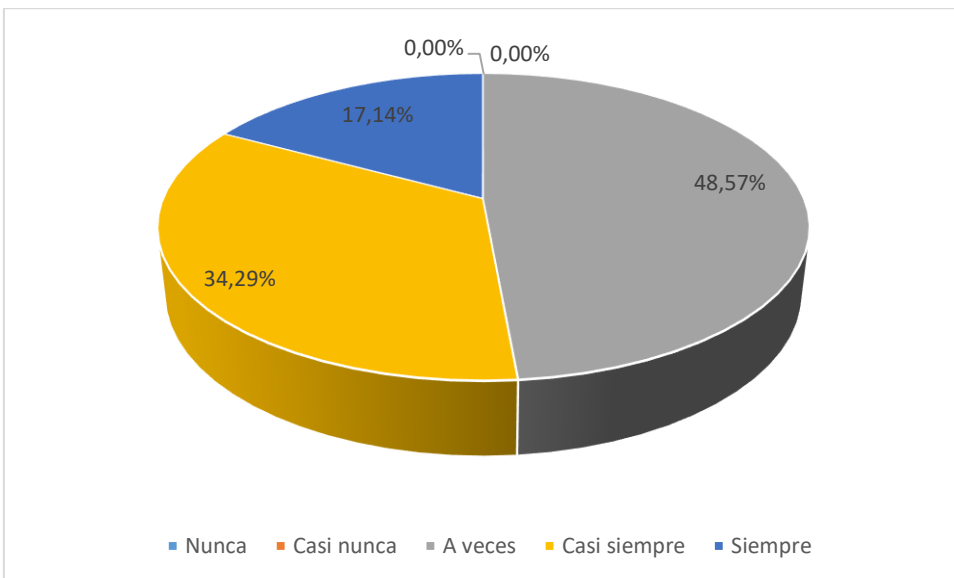
**Figura 8.** Estrategias de la empresa

Fuente: Tabla 3



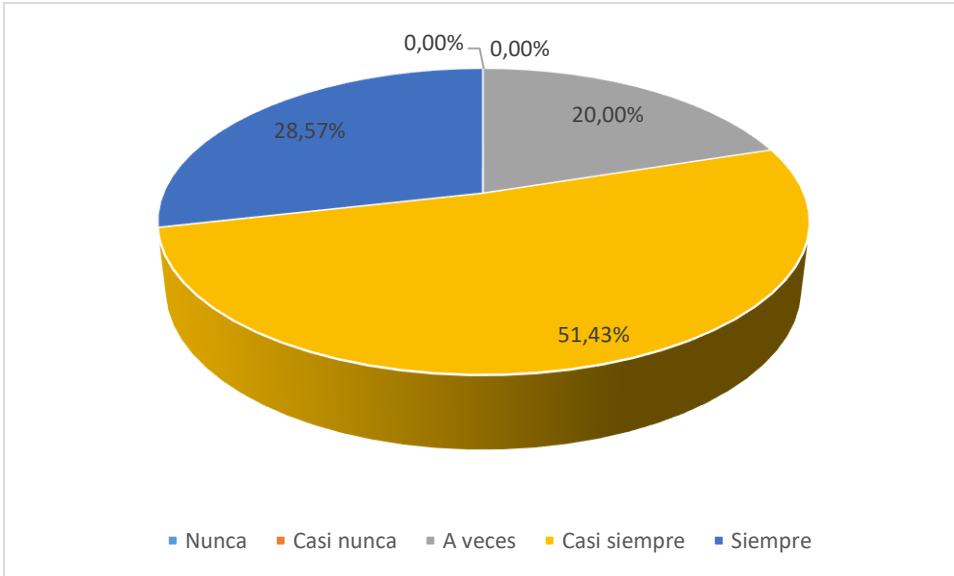
**Figura 9.** Visión de la empresa

Fuente: Tabla 3



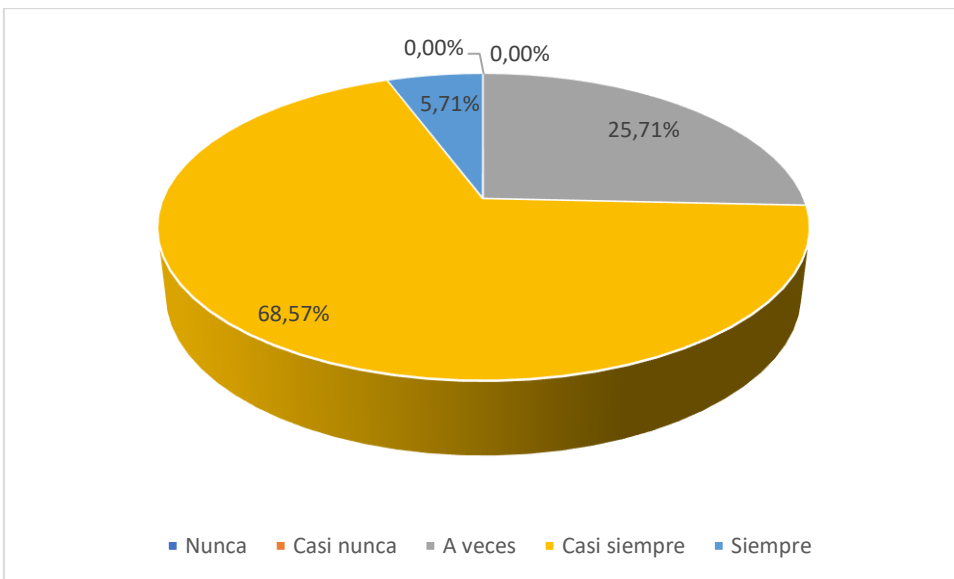
**Figura 10.** Adecuado nivel de energía

Fuente: Tabla 4



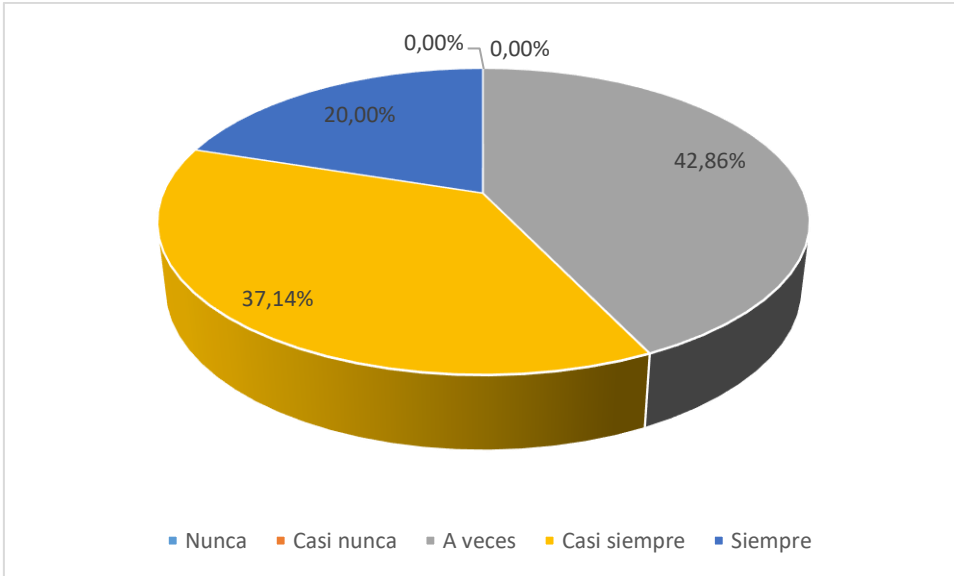
**Figura 11.** Óptima resistencia mental

Fuente: Tabla 5



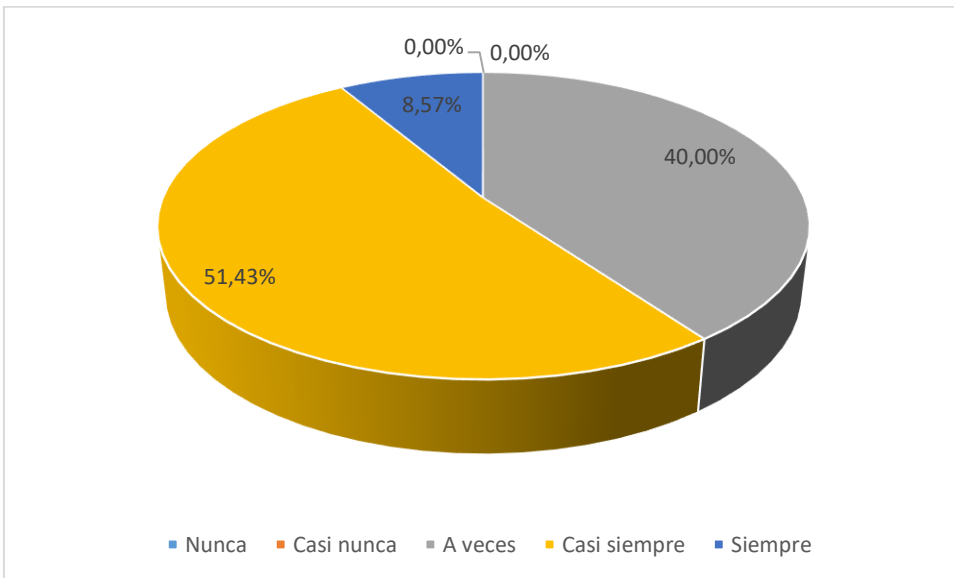
**Figura 12.** Lograr los objetivos de la empresa

Fuente: Tabla 5



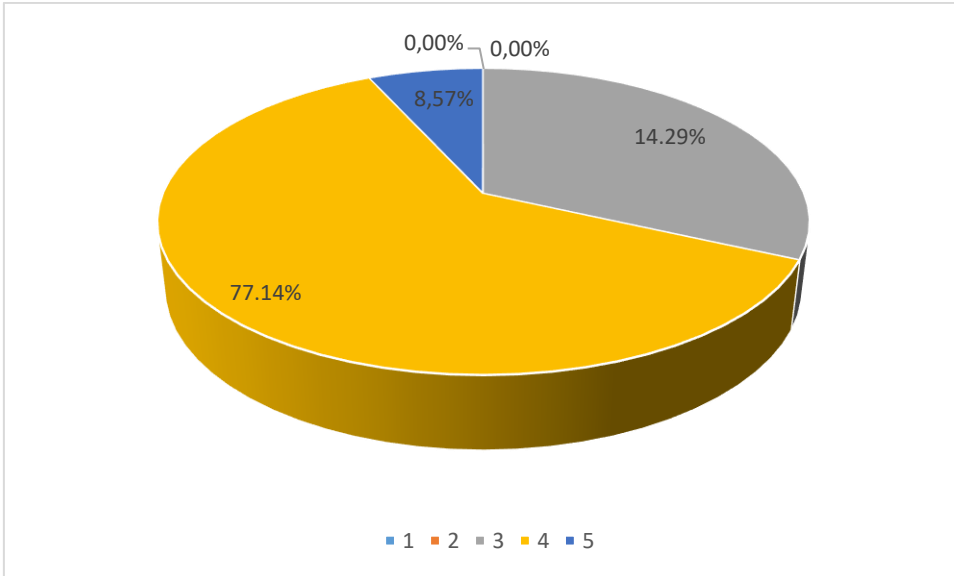
**Figura 13.** Persistencia en los trabajos que realiza

Fuente: Tabla 4



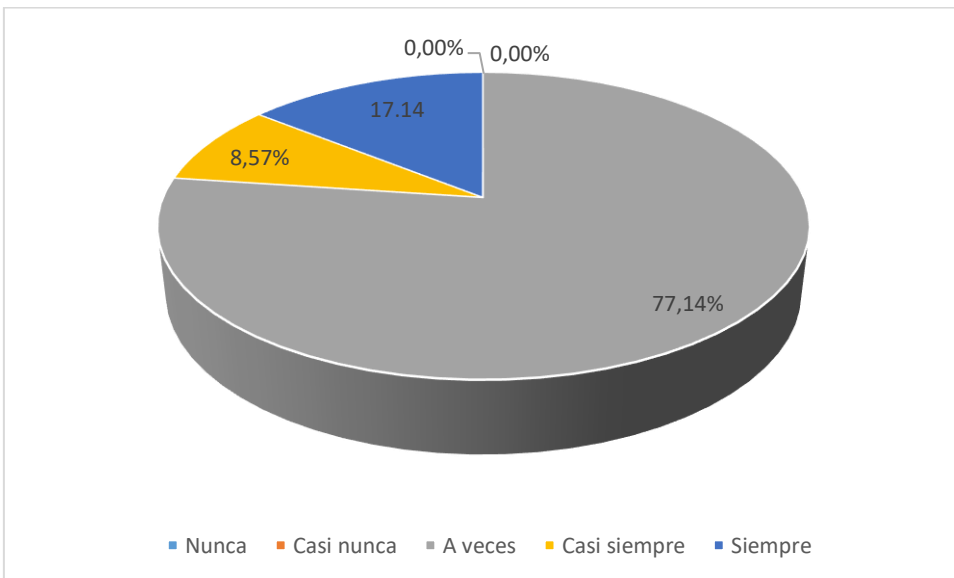
**Figura 14.** Propósitos de la empresa

Fuente: Tabla 5



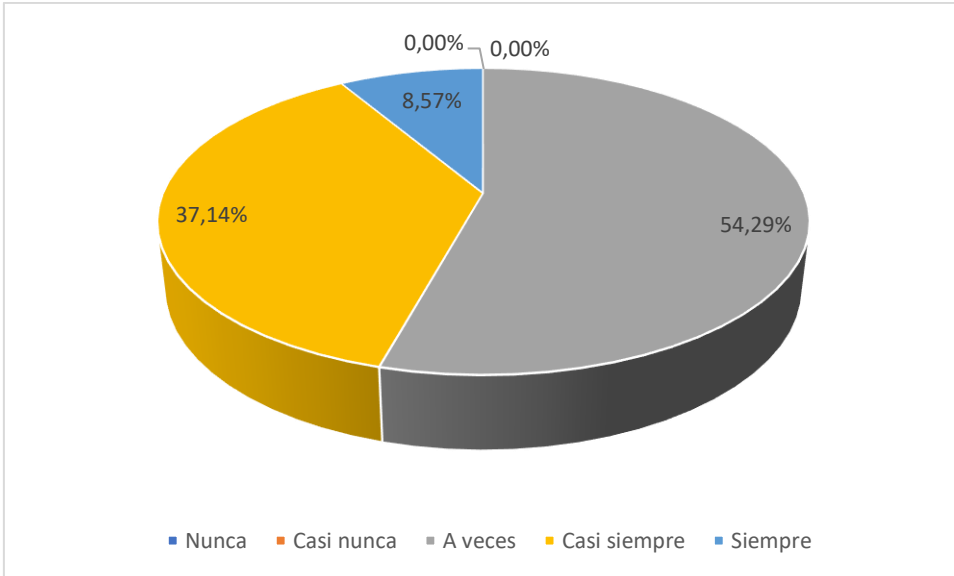
**Figura 15.** Entusiasmo en el trabajo

Fuente: Tabla 5



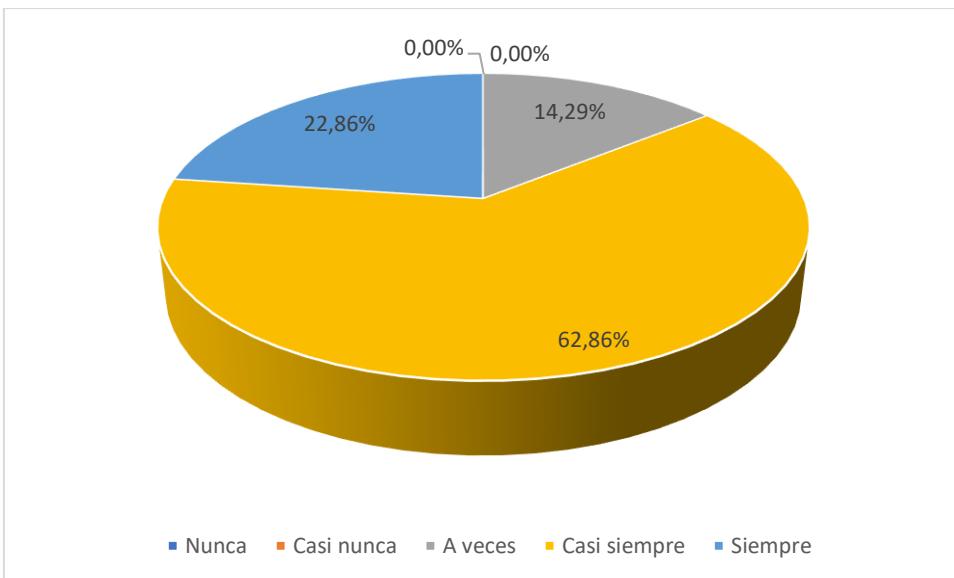
**Figura 16.** Trabajo inspirador

Fuente: Tabla 5



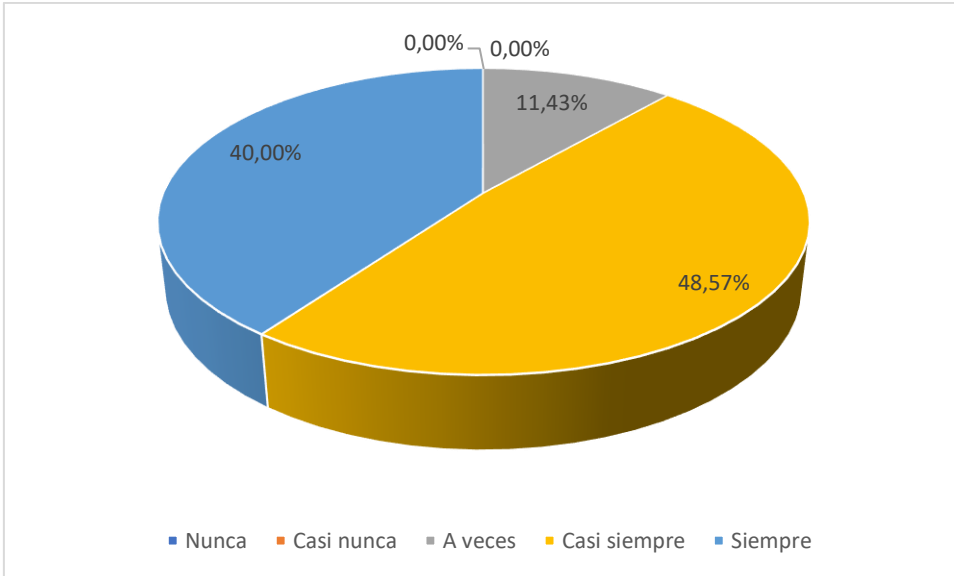
**Figura 17.** Reto para alcanzar las metas de la empresa

Fuente: Tabla 5



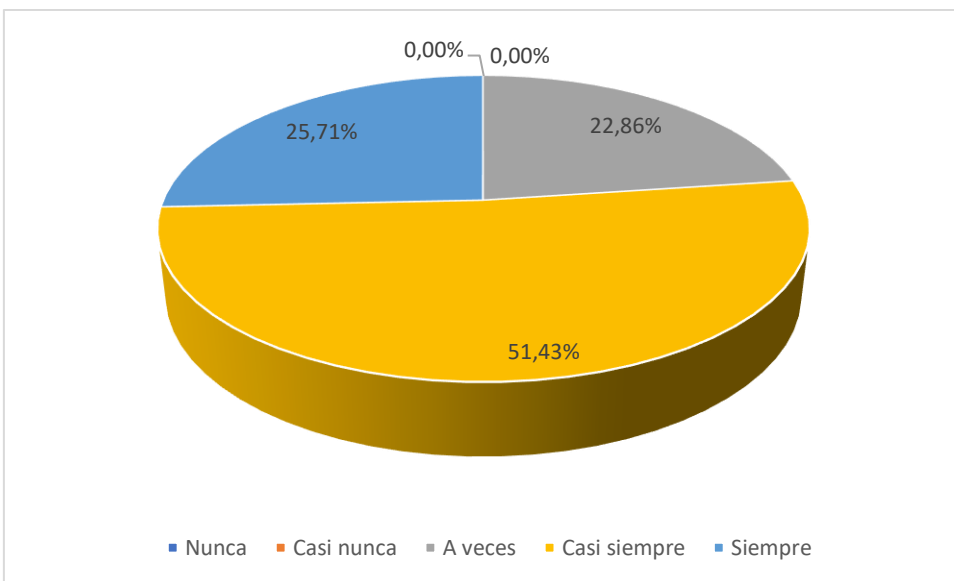
**Figura 18.** Alcance de la felicidad con las labores diarias

Fuente: Tabla 6



**Figura 19.** Inmerso completamente en el trabajo

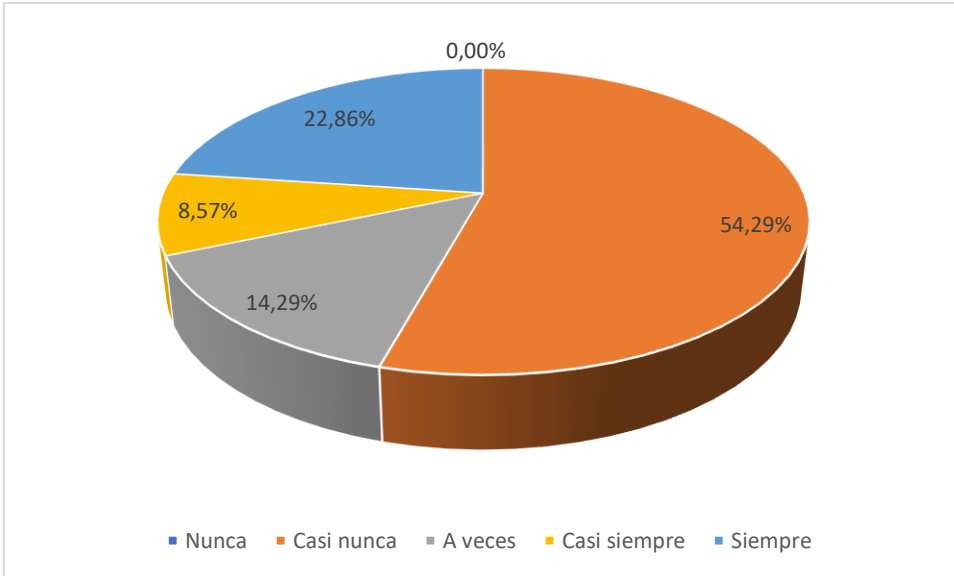
Fuente: Tabla 6



**Figura 20.** Compromiso con el logro de los objetivos de la empresa

Fuente: Tabla 6





**Figura 21.** Conexión entre los compañeros de trabajo

Fuente: Tabla 6