



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“CULTURA ORGANIZACIONAL E INVOLUCRAMIENTO LABORAL EN LOS EJECUTIVOS VIP DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA, 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Bach. Guerrero Balarezo, Doris Melissa

Bach. Malaver Díaz, Maritza Elizabeth

Asesor:

Mg. Juan Manuel Aliaga Polo

Trujillo – Perú

2018

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 ¿La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo?	47
Tabla N° 2 ¿Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información?	48
Tabla N° 3 ¿La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita?	49
Tabla N° 4 ¿Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo?	50
Tabla N° 5 ¿La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todo el mundo en algún grado?	51
Tabla N° 6 ¿Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización?	52
Tabla N° 7 ¿Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo?	53
Tabla N° 8 ¿Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección?	54
Tabla N° 9 ¿Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización?	55
Tabla N° 10 ¿El trabajo se organiza de modo cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización?	56
Tabla N° 11 ¿La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas?	57
Tabla N° 12 ¿Las capacidades del “banquillo” (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente?	58
Tabla N° 13 ¿Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros?	59
Tabla N° 14 ¿La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva?	60
Tabla N° 15 ¿A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo?	61
Tabla N° 16 ¿Los líderes y directores practican lo que pregonan?	62
Tabla N° 17 ¿Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas?	63
Tabla N° 18 ¿Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos?	64

Tabla N° 19 ¿Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas?	65
Tabla N° 20 ¿Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto?	66
Tabla N° 21 ¿Cuándo existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen?	67
Tabla N° 22 ¿Este grupo tiene una cultura “fuerte”?	68
Tabla N° 23 ¿Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles?	69
Tabla N° 24 ¿A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave?	70
Tabla N° 25 ¿Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas?	71
Tabla N° 26 ¿Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible?	72
Tabla N° 27 ¿Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común?	73
Tabla N° 28 ¿Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización?	74
Tabla N° 29 ¿Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización?	75
Tabla N° 30 ¿Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos?	76
Tabla N° 31 ¿La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar?	77
Tabla N° 32 ¿Respondemos bien a los cambios del entorno?	78
Tabla N° 33 ¿Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas?	79
Tabla N° 34 ¿Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias?	80
Tabla N° 35 ¿Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios?	81
Tabla N° 36 ¿Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios?	82
Tabla N° 37 ¿La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones?	83
Tabla N° 38 ¿Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno?	84
Tabla N° 39 ¿Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes?	85

Tabla N° 40 ¿Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes?	86
Tabla N° 41 ¿Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar?	87
Tabla N° 42 ¿Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados?	88
Tabla N° 43 ¿Muchas ideas “se pierden por el camino”?	89
Tabla N° 44 ¿El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano?	90
Tabla N° 45 ¿Nos aseguramos que “la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda”?	91
Tabla N° 46 ¿Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo?	92
Tabla N° 47 ¿Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones?	93
Tabla N° 48 ¿Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo?	94
Tabla N° 49 ¿Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro?	95
Tabla N° 50 ¿La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara?	96
Tabla N° 51 ¿Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir?	97
Tabla N° 52 ¿Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas?	98
Tabla N° 53 ¿La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar?	99
Tabla N° 54 ¿Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados?	100
Tabla N° 55 ¿Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo?	101
Tabla N° 56 ¿Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro?	102
Tabla N° 57 ¿Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo?	103
Tabla N° 58 ¿El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo?	104
Tabla N° 59 ¿Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros?	105
Tabla N° 60 ¿Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo?	106
Tabla N° 61 Nivel de Cultura Organizacional en ejecutivos VIP de una Institución Financiera, 2017	107
Tabla N° 62 ¿En mi trabajo me siento lleno de energía?	108

Tabla N° 63 ¿Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo?	109
Tabla N° 64 ¿Cuándo me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar?	110
Tabla N° 65 ¿Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo?	111
Tabla N° 66 ¿Soy muy persistente en mi trabajo?	112
Tabla N° 67 ¿Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando?	113
Tabla N° 68 ¿Mi trabajo tiene sentido y propósito?	114
Tabla N° 69 ¿Estoy entusiasmado con mi trabajo?	115
Tabla N° 70 ¿Mi trabajo me inspira?	116
Tabla N° 71 ¿Estoy orgulloso del trabajo que hago?	117
Tabla N° 72 ¿Mi trabajo es retador?	118
Tabla N° 73 ¿El tiempo “vuela” cuando estoy trabajando?	119
Tabla N° 74 ¿Cuándo estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí?	120
Tabla N° 75 ¿Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo?	121
Tabla N° 76 ¿Estoy inmerso en mi trabajo?	122
Tabla N° 77 ¿Me “dejo llevar” por mi trabajo?	123
Tabla N° 78 ¿Me es difícil “desconectar” del trabajo?	124
Tabla N° 79 Nivel de Involucramiento laboral en los ejecutivos VIP de una Institución Financiera, 2017	125
Tabla N° 80 Nivel de Cultura Organizacional según dimensiones, en ejecutivos VIP de una Institución Financiera, 2017	126
Tabla N° 81 Nivel de Involucramiento Laboral según dimensiones, en ejecutivos VIP de una Institución Financiera, 2017.	128
Tabla Nª 82 Correlación entre Cultura Organizacional e Involucramiento Laboral en los ejecutivos VIP de Una Institución Financiera, 2017	130
Tabla Nª 83 Correlación entre las dimensiones de la Cultura Organizacional y las dimensiones del Involucramiento Laboral en los ejecutivos VIP de una Institución Financiera, 2017.	131
Tabla Nª 84 Correlación entre la dimensión Implicación de la Cultura Organizacional y las dimensiones del Involucramiento Laboral en los ejecutivos VIP de una Institución Financiera, 2017.	132

Tabla N ^o 85 Correlación entre la dimensión Consistencia de la Cultura Organizacional y las dimensiones del Involucramiento Laboral en los ejecutivos VIP de una Institución Financiera, 2017	133
Tabla N ^o 86 Correlación entre la dimensión Adaptabilidad de la Cultura Organizacional y las dimensiones del Involucramiento Laboral en los ejecutivos VIP de una Institución Financiera 2017.	134
Tabla N ^o 87 Correlación entre la dimensión Misión de la Cultura Organizacional y las dimensiones del Involucramiento Laboral en los ejecutivos VIP de una Institución Financiera, 2017.	135

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01 ¿La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo?	47
Figura N° 02 ¿Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información?	48
Figura N° 03 ¿La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita?	49
Figura N° 04 ¿Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo?	50
Figura N° 05 ¿La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todo el mundo en algún grado?	51
Figura N° 06 ¿Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización?	52
Figura N° 07 ¿Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo?	53
Figura N° 08 ¿Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección?	54
Figura N° 09 ¿Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización?	55
Figura N° 10 ¿El trabajo se organiza de modo cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización?	56
Figura N° 11 ¿La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas?	57
Figura N° 12 ¿Las capacidades del “banquillo” (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente?	58
Figura N° 13 ¿Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros?	59
Figura N° 14 ¿La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva?	60
Figura N° 15 ¿A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo?	61
Figura N° 16 ¿Los líderes y directores practican lo que pregonan?	62
Figura N° 17 ¿Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas?	63
Figura N° 18 ¿Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos?	64

Figura N° 19 ¿Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas?	65
Figura N° 20 ¿Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto?	66
Figura N° 21 ¿Cuándo existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen?	67
Figura N° 22 ¿Este grupo tiene una cultura “fuerte”?	68
Figura N° 23 ¿Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles?	69
Figura N° 24 ¿A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave?	70
Figura N° 24 ¿Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas?	71
Figura N° 26 ¿Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible?	72
Figura N° 27 ¿Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común?	73
Figura N° 28 ¿Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización?	74
Figura N° 29 ¿Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización?	75
Figura N° 30 ¿Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos?	76
Figura N° 31 ¿La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar?	77
Figura N° 32 ¿Respondemos bien a los cambios del entorno?	78
Figura N° 33 ¿Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas?	79
Figura N° 34 ¿Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias?	80
Figura N° 35 ¿Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios?	81
Figura N° 36 ¿Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios?	82
Figura N° 37 ¿La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones?	83
Figura N° 38 ¿Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno?	84
Figura N° 39 ¿Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes?	85

Figura N° 40 ¿Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes?	86
Figura N° 41 ¿Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar?	87
Figura N° 42 ¿Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados?	88
Figura N° 43 ¿Muchas ideas “se pierden por el camino”?	89
Figura N° 44 ¿El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano?	90
Figura N° 45 ¿Nos aseguramos que “la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda”?	91
Figura N° 46 ¿Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo?	92
Figura N° 47 ¿Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones?	93
Figura N° 48 ¿Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo?	94
Figura N° 49 ¿Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro?	95
Figura N° 50 ¿La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara?	96
Figura N° 51 ¿Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir?	97
Figura N° 52 ¿Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas?	98
Figura N° 53 ¿La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar?	99
Figura N° 54 ¿Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados?	100
Figura N° 55 ¿Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo?	101
Figura N° 56 ¿Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro?	102
Figura N° 57 ¿Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo?	103
Figura N° 58 ¿El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo?	104
Figura N° 59 ¿Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros?	105
Figura N° 60 ¿Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo?	106
Figura N° 61 Nivel de Cultura Organizacional en ejecutivos VIP de una Institución Financiera, 2017	107
Figura N° 62 ¿En mi trabajo me siento lleno de energía?	108

Figura N° 63 ¿Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo?	109
Figura N° 64 ¿Cuándo me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar?	110
Figura N° 65 ¿Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo?	111
Figura N° 66 ¿Soy muy persistente en mi trabajo?	112
Figura N° 67 ¿Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando?	113
Figura N° 68 ¿Mi trabajo tiene sentido y propósito?	114
Figura N° 69 ¿Estoy entusiasmado con mi trabajo?	115
Figura N° 70 ¿Mi trabajo me inspira?	116
Figura N° 71 ¿Estoy orgulloso del trabajo que hago?	117
Figura N° 72 ¿Mi trabajo es retador?	118
Figura N° 73 ¿El tiempo “vuela” cuando estoy trabajando?	119
Figura N° 74 ¿Cuándo estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí?	120
Figura N° 75 ¿Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo?	121
Figura N° 76 ¿Estoy inmerso en mi trabajo?	122
Figura N° 77 ¿Me “dejo llevar” por mi trabajo?	123
Figura N° 78 ¿Me es difícil “desconectar” del trabajo?	124
Figura N° 79 Nivel de Involucramiento Laboral en los ejecutivos VIP de una Institución Financiera, 2017	125
Figura N° 80 Nivel de Cultura Organizacional según dimensiones, en ejecutivos VIP de una Institución Financiera, 2017	127
Figura N° 81 Nivel de Involucramiento Laboral según dimensiones, en ejecutivos VIP de una Institución Financiera, 2017.	129

RESUMEN

Se ha realizado una investigación sustantiva, con diseño descriptivo - correlacional entre Cultura Organizacional e Involucramiento Laboral en los ejecutivos VIP de una Institución Financiera, 2017. Para ello se trabajó con una muestra de 146 ejecutivos, con edades entre 25 y 40, de ambos géneros, con contrato vigente en el año 2017, empleando para su evaluación al Cuestionario de Cultura Organizacional de Denison y la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES). Los resultados muestran que, en los sujetos de estudio, predomina un nivel medio de Cultura Organizacional a nivel general y en sus dimensiones, con porcentajes que oscilan entre 35.6% y 41.8%; y a la misma vez, predomina un nivel medio en Involucramiento Laboral o Engagement, a nivel general y en sus dimensiones, con porcentajes que oscilan entre 38.4% y 47.3%. En el análisis relacional, se encontró que existe una correlación muy significativa, positiva, entre Cultura Organizacional e Involucramiento Laboral en los ejecutivos VIP de una Institución Financiera, 2017. Asimismo, existe una correlación muy significativa, positiva entre las dimensiones de la Cultura Organizacional (Implicación, Consistencia, Adaptabilidad, Misión) y las dimensiones del Involucramiento Laboral o Engagement (Vigor, Dedicación, Absorción).

Palabras clave: Cultura Organizacional, Involucramiento Laboral, Engagement.

ABSTRACT

A substantive investigation has been carried out, with a descriptive - correlational design between Organizational Culture and Labor Involvement in the VIP executives of a Financial Institution, 2017. For this, a sample of 146 executives, aged between 25 and 40, of both genders was worked on, with a current contract in 2017, using for its evaluation the Denison Organizational Culture Questionnaire and the Utrecht Scale of Engagement in the Workplace (UWES). The results show that, in the study subjects, a medium level of Organizational Culture predominates at a general level and in its dimensions, with percentages ranging between 35.6% and 41.8%; and at the same time, an average level of Labor Involvement or Engagement predominates, at a general level and in its dimensions, with percentages ranging between 38.4% and 47.3%. In the relational analysis, it was found that there is a very significant, positive correlation between Organizational Culture and Labor Involvement in the VIP executives of a Financial Institution, 2017. Likewise, there is a very significant, positive correlation between the dimensions of the Organizational Culture (Implication, Consistency, Adaptability, Mission) and the dimensions of Labor Involvement or Engagement (Vigor, Dedication, Absorption).

Keywords: Organizational Culture, Labor Involvement, Engagement.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

Bibliografía

- A., W. (2008). An Examination of job engagement, transformational leadership and related psychological constructs. *Unpublished doctoral dissertation, Kansas state university, Manhattan.*
- BBVA (2016). Memoria Annual 2016. Recuperado de : <https://extranetperu.grupobbva.pe/memoria2016/descargas/BBVA-Continental-MA-2016.pdf>
- Bobadilla M, Callata C, & Caro A. (2015). Engagement Laboral y Cultural Organizacional: El rol de la orientación cultural de una empresa global. *Tesis de Magister.* Lima, Perú.
- Britt, T. (1999). *Engaging the self in the field: Testing the triangle model of responsibility.* Obtenido de Personality and social psychology bulletin, 25, 698-708.
- Casuso, K. c. (2011). Estudio del estrés, engagement y rendimiento académico en estudiantes universitarios de ciencias de la salud. Disertación doctoral no publicada. Malaga, España.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones.* 2ª edición. México: Mc. Graw Hill.
- Cumpa, M. (2015). Engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo-2015. Tesis para optar el grado de Licenciada en Psicología. Universidad Señor de Sipán. Facultad de Humanidades. Escuela Académica Profesional de Psicología. Chiclayo, Perú
- Denison, D. (1999). *Cultura corporativa y productividad organizacional.* Bogotá: Legis.
- Denison, D. (2001). *Organizational culture: can it be a key lever for driving organizational change.* Obtenido de En el cooper s, carwright y pch. Early . The international handbook of organizational culture and climate (p.p 347-372) Chichester. John Wiley & Sons
- Eduardo, B. (2013). Tesis. *El compromiso laboral (engagement) en las áreas administrativas de un medio de comunicación escrito de la ciudad de Quito - Ecuador.* Quito, Ecuador.
- García S. & Dolan S. (1997). *Dirección por valores.* Madrid: McGraw Hill.
- Golden, K. (1992). *The individual and organizational culture: strategies for action in highly ordered context.* Journal of management studies.

- Guerra, J. S. (Diciembre de 2013). Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala. *Tesis de grado*. La Asunción, Guatemala.
- K. Hoy & Miskel G. (1996). *Educational administration: Theory, research, and practice*. New York: McGraw Hill.
- Kahn. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal, Volumen 33*, 692 - 724.
- Kahn, c. e. (s.f.). Estudio del estrés, engagement y rendimiento académico en estudiantes universitarios de ciencias de la salud. Disertación doctoral no publicada. Universidad de Malaga. Malaga, España.
- Koontz H. & Weihrich H. & Cannice M. - 14ª edición. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. México: Mc Graw Hill.
- Koontz, H. (2007). *Elementos de administración: un enfoque internacional. Séptima edición*. McGraw Hill.
- Lázaro, L., Romero, R., Saavedra, J. & Vásquez R. (2017). La cultura organizacional en tres bancos comerciales del Departamento de Lambayeque. Tesis para optar el grado de magister en Administración Estratégica de Empresas. Pontificia Universidad Católica del Perú. Escuela de Postgrado. Lambayeque, Perú.
- Martínez, H. (2012). Cultura organizacional y desempeño laboral: Banco de la Nación - agencia Lircay, 2011. Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de Trujillo. Escuela Académica Profesional de Administración. Huancavelica, Perú
- M. Moreira & C. Madeiros. (2007). *Principios básicos de análisis de comportamiento*. Porto Alegre: Artmed.
- M. Salanova, L. Martínez & S. Llorens. (2005). *Psicología organizacional positiva, psicología de la organización, Capítulo XIV*. Pearson.
- María Fajardo, Marianella Iroz, Debla López & Seima Miron. (2013). Relación entre engagement y las creencias de autoeficiencia en los trabajadores. *ReiDoCrea. Revista electrónica de investigación Docencia Creativa. Volumen 2. de la Universidad de Granada, España*, Páginas 79-92.
- Mariel, C. (Julio de 2015). Tesis. *Engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo*. Chiclayo, Perú.

- Montaña, A. & Torres, G. (2015). Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones. caso empresa sector financiero. TESIS para optar el GRADO de Magister en Dirección y Gerencia de Empresas. Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia.
- Ozuna, N., (2012). La cultura organizacional y su relación con la productividad de una institución financiera. Tesis para obtener el grado de Maestro en Administración. Instituto Politécnico Nacional. Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas. Sección de estudios de posgrado e investigación. México, D.F, México.
- Parera I. & Glez A. (1999).
https://www.google.com.pe/search?q=parera+y+glez+1999&oq=parera+y+glez+1999&gs_l=psy-ab.3...3564.13468.0.15193.24.22.2.0.0.0.173.2761.0j18.18.0....0...1.1.64.psy-ab..4.16.2204...0j0i67k1j0i3k1j0i10k1j0i22i30k1j33i22i29i30k1j33i160k1.XRaHd3C2E8U.
Obtenido de Valores organizacionales: una experiencia. Revista, transporte, desarrollo y medio ambiente. Volumen 19 N° 3: <https://www.gestiopolis.com/enfoque-valores-organizaciones>
- Richard, D. (2011). *Teoría y Diseño Organizacional - 10ª edición*. México: Data color impresores S.A.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional. 10 edición*. México: Pearson - Prentice Hall.
- Salazar, J. (Diciembre de 2013). Tesis de grado. *Relción entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala*. La Asunción, Guatemala.
- Sánchez H. & Reyes C. (2006). *Metodología y diseño de la investigación científica* . Lima: Visión universitaria.
- Schaufeli W. & Salanova M. (2007). *Work engagement: an emerging psychological concept and its implications for organizations. Managing social and Ethical issues in organizations. Volumen 5. Research in Social Issues in Management*.
- Schein, E. (1999). *La cultura empresarialy el liderazgo: una visión dinámica*. Plaza y Janes Editores S.A.
- Serna, H. (2003). *Gerencia Estratégica: Teoría, metodología, alineamiento, implementación y mapas estratégicos. Tercera edición*. Bogotá.
- Shirom. (2002). Job related burnout: A review. In J.C. Quick & L.E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology*. Washington. DC: *American Psychological Association*, 245 - 264.

- Stoner, J. (1984). *Administración*. México: Prentice Hall.
- Thevenet, M. (1992). *Auditoria de la cultura empresarial*. Madrid: Díaz de Santos.
- Villota M & Cabrera C. (2015). Clima laboral y engagement, estudio de una organización de San Juan de Pasto. *Revista Unimar*, Volumen 33, número 1.
- W, Schaufeli & M. Salanova. (2007). *Work engagement an emerging psychological concept and its implications for organizations. Managing social and ethical issues in organizations. Volumen 5. Research in social issues in management.*
- Wefald, A. (2008). An Examination of job Engagement, transformational, leadership and related psychological constructs. *Unpublished doctoral dissertation, Kansas state University, Manhattan.*
- Zerpa, J. (2016). Cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Rázuri – Puerto Malabrigo, año 2016. Tesis para obtener el título profesional de licenciada en Administración. Universidad Cesar Vallejo. Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Académico Profesional de Administración. Trujillo, Perú.