



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Cultura organizacional y retención del talento humano en una  
empresa de servicios generales, Independencia, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Barrientos Reyes, Brenda Brillith ([orcid.org/0000-0003-3727-7591](https://orcid.org/0000-0003-3727-7591))

**ASESORA:**

Dra. Mairena Fox, Petronila Liliana ([orcid.org/0000-0001-9402-5601](https://orcid.org/0000-0001-9402-5601))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA - PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

La presente investigación está dedicado a mi padre Jaime Barrientos Novoa por el enorme esfuerzo que realizo por brindarme estudios, a mis ángeles que son mi madre Nancy Pilar Reyes Muñoz y a mi hermano Jaime Hilario Barrientos Reyes, que desde el cielo me guían en todas las decisiones que tomo y me protegen en todo momento. Ellos son mi fortaleza para culminar la presente investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

En primera instancia le agradezco a la universidad César Vallejo por brindarme las facilidades de poder culminar una etapa muy importante. El seguimiento constante hacia persona durante estos años.

A mi docente, Dra. Mairena Fox por su paciencia, la seguridad que trasmite, por su calidad de enseñanza. Gracias por absolver nuestras inquietudes, dudas en el transcurso de estos cuatros meses, para lograr la culminación de la presente investigación.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Cultura organizacional y retención del talento humano en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023", cuyo autor es BARRIENTOS REYES BRENDA BRILLITH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 26 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA DNI: 16631152 ORCID: 0000-0001-9402-5601	Firmado electrónicamente por: MFOXPL el 26-06- 2023 10:22:19

Código documento Trilce: TRI - 0551485

## Índice de contenidos

CARÁTULA	I
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	50

## Índice de tablas

Tabla 5	Estadísticos descriptivos	24
Tabla 6	Nivel de cultura organizacional en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023	25
Tabla 7	Nivel de participación desarrollado a través de la cultura organizacional en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023	26
Tabla 8	Nivel de adaptabilidad desarrollado a través de la cultura organizacional de una empresa de servicios generales, Independencia, 2023	27
Tabla 9	Nivel de misión desarrollado a través de la cultura organizacional de una empresa de servicios generales, Independencia, 2023	28
Tabla 10	Nivel de retención de talento humano en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023	29
Tabla 11	Nivel de remuneración desarrollado a través de la retención del talento humano de una empresa de servicios generales, Independencia, 2023	30
Tabla 12	Nivel de empleador desarrollado a través de la retención del talento humano de una empresa de servicios generales, Independencia, 2023	31
Tabla 13	Nivel de liderazgo desarrollado a través de la retención del talento humano de una empresa de servicios generales, Independencia, 2023	32
Tabla 14	Prueba de hipótesis entre Cultura Organizacional y Retención del talento humano	33
Tabla 15	Prueba de hipótesis entre cultura organizacional y remuneraciones	34
Tabla 16	Prueba de hipótesis entre cultura organizacional y empleador	35
Tabla 17	Prueba de hipótesis entre cultura organizacional y liderazgo transformacional	36

## Índice de figuras

Figura 1	Distritos que conforman Lima Norte	2
Figura 2	Procedimiento de recogida de datos	23
Figura 3	Nivel de Cultura organizacional en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023	25
Figura 4	Nivel de participación desarrollado a través de la cultura organizacional de una empresa de servicios generales, Independencia, 2023	26
Figura 5	Nivel de adaptabilidad desarrollado a través de la cultura organizacional de una empresa de servicios generales, Independencia, 2023	27
Figura 6	Nivel de misión desarrollado a través de la cultura organizacional de una empresa de servicios generales, Independencia, 2023	28
Figura 7	Nivel de retención del talento humano en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023	29
Figura 8	Nivel de remuneraciones en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023	30
Figura 9	Nivel empleador en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023	31
Figura 10	Nivel de liderazgo transformacional en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023	32

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre cultura organizacional y retención del talento humano, Independencia, 2023. La población fue de 21 trabajadores, la técnica utilizada para la indagación fue mediante la encuesta a través del cuestionario conformada por 18 ítems (preguntas), a través de la escala de Likert. Los resultados fueron procesados mediante el método estadístico SPSS 26. La metodología de la investigación fue hipotético- deductivo con un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue aplicada de nivel correlacional- descriptiva, de diseño no experimental de corte transversal. Culminada la investigación, se concluye que si existe una relación positiva de 0.790( $p < 0,05$ ) entre las variables cultura organizacional y retención del talento humano.

**Palabras clave:** Cultura, retención, talento humano, organizaciones, servicios generales

## ABSTRACT

The objective of the research was to establish the relationship between organizational culture and retention of human talent, Independencia, 2023. The population was 21 workers, the technique used for the inquiry was through the survey through the questionnaire made up of 18 items (questions), through the Likert scale. The results were processed using the SPSS 26 statistical method. The research methodology was hypothetical-deductive with a quantitative approach, the type of research was applied at the correlational level, with a non-experimental cross-sectional-descriptive design. Once the investigation is completed, it is concluded that there is a positive relationship of 0.790 ( $p < 0.05$ ) between the variables organizational culture and retention of human talent.

**Keywords:** Culture, retention, human talent, organizations, general services

## I. INTRODUCCIÓN

Muchos de los empleadores carecen de los conocimientos necesarios para llevar un entorno laboral óptimo dentro de su entidad, es por ello que deben trabajar de forma constante en mejorar las condiciones de trabajo que tienen para sus colaboradores, invertir en mejorar sus conocimientos, ampliando sus experiencias, llevando a cabo una estructura donde ellos puedan sentirse reconocidos.

En toda entidad desde sus inicios debe de tener bien definido las metas que desean lograr, su misión que tiene en el mercado laboral, su visión a corto, mediano y largo plazo, las normas y valores, estos aspectos deben ser efectuados y estar relacionados a satisfacción de sus colaboradores. Es por ello que muchas empresas fracasan en el intento de tener éxito porque evitan cultivar desde sus inicios, dichos lineamientos. Mantener un ambiente laboral donde todos se sientan satisfechos, requiere de esfuerzo, pero es alcanzable.

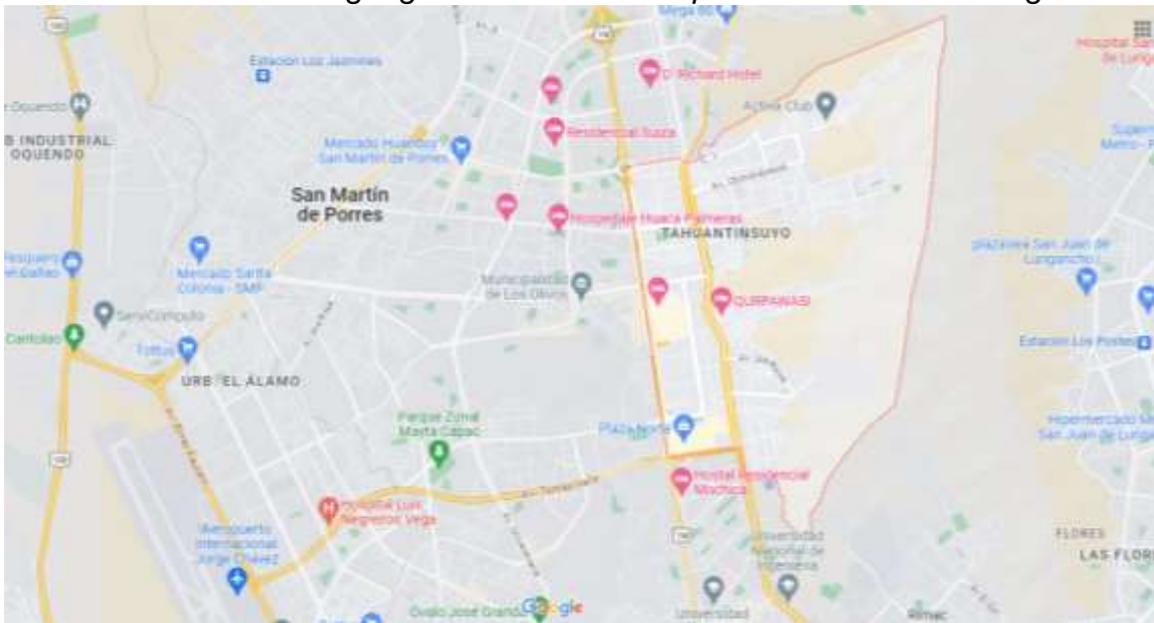
El ser humano es base fundamental de toda empresa y evitar su rotación es trabajo de día a día por parte del empleador. Según la ONU manifestó que el 25% de los colaboradores no se sienten valorados por sus contratantes, uno de cada cuatro empleados siente un deteriorado aprecio hacia su realización de funciones, el área responsable de brindar estrategias para logra la identificación con el equipo laboral es el de RRHH, pero por lo visto existen falencia que evitan ejercer dichas estrategias. Dejar ir a su capital humano retrasa el éxito, pero muchos de ellos buscan ser reconocidos a base de esfuerzo y dedicación que le ponen a cada meta y objetivo alcanzado.

En contexto local la presente indagación tuvo como estudio una empresa de que brinda múltiples servicios, se dedica a brindar servicios de pintura, albañilería, acabado de obra civil, entre otros, también realiza mantenimiento de aire acondicionado, la compañía está situada en el distrito de Independencia. Pertenece al rubro de acabos de obra civil. La empresa al tener poco tiempo, la cultura empresarial que tiene dentro de su organización es deficiente, debido que su líder carece de conocimiento para fomentar un buen ambiente laboral, falta de comunicación entre sus colaboradores, compromiso, no fomenta valores y normas en la entidad, quizás por un mal manejo, pero esto afecta directamente a que el

colaborador se adapte en la entidad. A su vez en el área de RR-HH también carece de los conocimientos suficientes, para plantear estrategias de como detener a su mejor talento humano, ya que cuando nos referimos a retener hablamos de invertir para que el colaborador se sienta cómodo en el área donde están laborando, así la compañía será más productiva y competente en el mercado, ya que no padecerá de renuncias repentinas a medio producción, dado que esto originaría retrasos en las ganancias.

### Figura 1

*Ubicación del área geográfica de la empresa de servicios generales*



[.https://www.google.com.pe/maps/place/Independencia/@11.9890769,77.0898878,13z/data=!3m1!4b1!4m6!3m5!1s0x9105cfaeef4c292f:0xee8dfbf42a8ee7da!8m2!3d11.9977078!4d77.0550569!16zL20vMDIsdno0?entry=ttu.](https://www.google.com.pe/maps/place/Independencia/@11.9890769,77.0898878,13z/data=!3m1!4b1!4m6!3m5!1s0x9105cfaeef4c292f:0xee8dfbf42a8ee7da!8m2!3d11.9977078!4d77.0550569!16zL20vMDIsdno0?entry=ttu)

La investigación determino como problema general ¿Cuál es la relación de cultura organizacional y retención del TH en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023? Así mismo teniendo como problemas específicos de la presente investigación: a) ¿Cuál es la relación entre remuneración y cultura organizacional en una entidad de servicios generales, Independencia, 2023? (b) ¿Cuál es la relación entre empleador y cultura organizacional en una entidad de servicios generales, Independencia, 2023? (c) ¿Cuál es la relación liderazgo transformacional y cultura organizacional en una empresa de servicios generales, Independencia 2023?

Referente a la justificación desde la **perspectiva teórica**, se consideraron bases teóricas, para la variable Cultura organizacional estuvo consolidada mediante el modelo teórico de cultura empresarial fundada por Denison (1991) donde expuso a la cultura como un activo esencial y estructurado mediante cuatro aspectos fundamentales. Del mismo modo para la segunda variable Retención del TH está consolidada por parte de la teoría a basado de 3 factores de Sirota (2005) donde empleo un modelo teórico basado en objetivos fundamentales para mantener motivado al colaborador dentro de las empresas

**Mediante el enfoque metodológico**, la investigación se efectuó con el propósito de ser ejemplo para futuros investigadores, mediante la indagación se buscó a dar a conocer la relación de las variables y las dimensiones que se analizó para cada una de ellas, con le objetivo de brindar conocimiento. La técnica utilizada es la encuesta que posteriormente fue alidada por tres expertos en la materia, y para ahondar más en el tema de las variables mencionadas se realizó un cuestionario con 18 ítems con el objetivo de adquirir las opiniones de los participantes.

Finalizando con la **justificación práctica**, la investigación busco obtener información verídica de si existe relación entre las variables cultura organizacional y retención del talento humano en una empresa de servicios generales, posteriormente con los resultados obtenidos finalizada la indagación ayudaran a brindarles sugerencias de mejora a los problemas hallados, se brindará aportes a favor de la organización que contribuirá en el buen manejo de la entidad. Asimismo, contribuyo empleadores puedan darles mayor importancia a las variables estudiadas, y eviten cometer el más mínimos error de tal forma que puedan ser exitosos.

Posteriormente, como prioridad general de la indagación, fue establecer la relación existente entre la variable cultura organizacional y retención del TH en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023. Y como objetivos específicos se enlazaron en (a) Establecer la relación entre remuneración y cultura organizacional en una entidad de servicios generales, Independencia, 2023 (b) Establecer la relación entre empleador y cultura organizacional en una entidad de

servicios generales, Independencia, 2023 (c) Establecer la relación entre liderazgo transformacional y cultura organizacional en una entidad de servicios generales, Independencia, 2023

Por otra parte, la hipótesis general que se plantió fue si Existe relación entre las variables cultura organizacional y retención del TH en una organización de servicios generales, Independencia, 2023. Como hipótesis específicas tenemos: (a) Existe relación significativa entre remuneración y cultura organizacional en una entidad de servicios generales, Independencia, 2023. (b) Existe relación significativa entre empleador y cultura organizacional en una entidad de servicios generales, Independencia, 2023. (c) Existe relación significativa entre liderazgo transformacional y cultura organizacional en una entidad de servicios generales, Independencia, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Medina (2018) propuso como finalidad averiguar la correlación de la cultura organizacional y el talento humano. El procedimiento fue hipotético deductivo con una indagación correlacional de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 42 docentes. En los resultados obtenidos un 31% afirmó que el porcentaje de cultura organizacional es bajo, un 60% que la innovación es media, un 55% que la orientación al resultado es media, un 19% que la estabilidad es alta y un 60% que es para el gestionar el talento humano es alta. En conclusión, se encontró un rho de spearman de 0,987 por lo que se confirma una correlación muy alta en las variables mencionadas.

Núñez (2018) expuso como propósito describir la relación del TH con la cultura organizacional. La metodología expuesta fue carácter correlacional descriptivo con un diseño no experimental, la muestra se delimito a 120 empleados. En los resultados encontrados un 68% manifestó que el talento humano está en un nivel regular y un 65% que la cultura organizacional es moderada, por otro lado, un 27% que la filosofía empresarial es alta, un 58% que el clima laboral es moderado. En conclusión, se rho de spearman de 0,591 por lo que se halla una correlación auténtica media entre las variables de estudio.

Quincho (2018) expuso en su investigación comprobar la relación de cultura organizacional y estilos de liderazgo. La metodología establecida fue de diseño no experimental de tipo descriptivo, analítico transversal. La población de estudio fueron los docentes de un centro educativo en su totalidad de 2131 y los individuos seleccionados fueron de 350. Los resultados obtenidos mediante la investigación dieron a conocer que está bien estructurada la cultura organizacional y que base de emplea el forjamiento de lideres que complementes la compañía a base de la eficacia.

Agüero (2019) expresó como finalidad comprobar la relación que existe entre gestión del TH y la cultura organizacional. El método empleado fue un estudio correlacional de tipo aplicado con un nivel descriptivo, el muestreo estuvo formada por 79 colaboradores. En los resultados encontrados el 28% manifestó que la

variable gestión del TH está en nivel alto, un 40% que la retención del personal está en un porcentaje medio y un 24% que la cultura organizacional es baja. En conclusión, se encontró un rho de spearman de 0,152 por lo que se comprueba correlación muy baja entre las variables.

Amasifuén (2018) establecido como propósito determinar la relación de la gestión del talento humano y la cultura organizacional. El método empleado fue un estudio descriptivo con enfoque numérico y un diseño transversal, la muestra estuvo compuesta por 120 empleados. En los resultados obtenidos un 41% indicó que la gestión del talento humano es aceptable y un 83% que la cultura organizacional es buena, llegando a la conclusión que la empresa no potencia de manera adecuada las competencias de los trabajadores ni gestiona de manera correcta el recurso humano ya que cada vez es más complicado retener a los mejores talentos.

Villarruel (2021) determino como prioridad dar a conocer la relación de cultura organizacional y el talento humano. El método usado fue un estudio descriptivo con un método hipotético deductivo y diseño no experimental, el muestreo estuvo formado por 100 trabajadores y se empleó una encuesta como herramienta para procesar la información compuesto por 26 ítems para medir las variables estudiadas. En los resultados alcanzados un 70% indicó que el talento humano está en un nivel medio, un 35% que el desarrollo y control del talento está en un nivel bueno, un 10% que la cultura organizacional es buena. En conclusión se encontró un rho de spearman de 0,793 por lo que se comprueba la existencia que existe una relación entre las variables expuestas.

Astorga (2019) estableció como propósito general encontrar la relación de la cultura organizacional y la retención del TH. El método usado fue una investigación correlacional de corte transaccional con un método descriptivo, la muestra estuvo conformada por 130 colaboradores. En los hallazgos encontrados un 52% manifestó que existe un nivel de cultural regular y un 60% que la retención está en un nivel medio. En conclusión, existe relación directa entre las variables.

Santamaria (2019) planteó como prioridad principal establecer la relación de cultura organizacional en la retención de talento humano. El método usado fue un

estudio correlacional de corte transversal con un enfoque cuantitativo y de carácter no experimental, la muestra estuvo constituida por 36 trabajadores. En los resultados obtenidos un 76% afirmó que la cultura organizacional está en un nivel alto y un 78% que la retención del talento humano es baja. En conclusión, existe influencia de la cultura en la retención, dado que un buen clima laboral beneficia al compromiso e identidad de los empleados con la compañía ya que se siente seguros y estables en su puesto de trabajo y así generan más ingresos por lo que se debe de dar prioridad al desarrollo de las competencias de los trabajadores.

Tupac (2021) expuso como propósito comprobar la relación de la gestión del TH con la cultura organizacional. El enfoque que se utilizó fue estadístico y numérico, el estudio fue aplicado con un diseño no experimental, la muestra estuvo compuesta por 169 trabajadores. En los resultados obtenidos la retención de personal según los colaboradores que fueron sujeto de estudio estuvo en un nivel bajo, un 70% indicó que la cultura organizacional es media y por último un 22% que el potencial innovador está un nivel bajo. En conclusión, se encontró una rho de spearman de 0,505 por lo que se comprueba una correlación positiva media entre las variables

Vesga et al (2020) propuso como objetivo general fijar la relación de cultura organizacional y disposición de cambio organizacional. La indagación es de nivel descriptivo- correlacional, con muestreo no probabilístico, obteniendo un nivel de confianza de 0.99%, se tomó como muestra 545 individuos de un centro educativo, la técnica empleada fue la encuesta, obteniendo los resultados en cuanto al coeficiente de correlación se obtuvo 0.515, esto indica que las variables se relacionan de manera moderada.

Valverde (2022) determinó como objetivo principal determinar el grado de asociación entre la cultura organizacional y la gestión de recursos humanos, el tipo de investigación fue aplicada con un diseño no experimental de carácter correlacional, la muestra estuvo conformada por 65 empleados. En los hallazgos encontrados un 45% indicó que la gestión de recursos humanos es ineficiente y un 41% que la cultura es regular. En conclusión se encontró un rho de spearman

de 0,683 por lo que se comprueba una correlación directa considerable entre las variables.

López et al. (2021) establecieron como objetivo principal analizar la influencia de la rotación de personal en la cultura organizacional, el diseño que se utilizó fue no experimental con un enfoque cuantitativo y un nivel descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 40 colaboradores. En los hallazgos obtenidos se obtuvo que un 14% indicó que la empresa no gestiona de manera eficiente los métodos para retener su personal y minimizar los niveles de rotación. En conclusión, existe un mínimo cumplimiento por las políticas de las empresas, así como que el ambiente de trabajo no beneficia al desempeño ni satisfacción laboral de los trabajadores por ese motivo se hace difícil mantener el recurso humano por lo que deciden abandonar su cargo laboral.

Alcántara (2020) expresó como objetivo principal diseñar estrategias de retención de talento humano para la satisfacción laboral de los trabajadores. El método usado fue una perspectiva cuantitativa con un estudio de carácter transversal y un diseño no experimental, la muestra estuvo formada por 83 empleados. En los resultados obtenidos se tuvo que un 56% indicó que la empresa gestiona de manera adecuada procesos para retener al personal, llegando a la conclusión de que la empresa debe brindar reconocimientos por los objetivos logrados, optimizar la calidad de vida laboral, ofrecer aprendizaje y una adecuada gestión por competencias, así como desarrollo personal con el fin de lograr un ambiente de trabajo estable y flexible generando mejores relaciones entre empresa y empleado.

Saldaña (2017) refirió como objetivo principal hallar la relación entre retención de talento y demanda ocupacional, el estudio fue de enfoque descriptivo con diseño no experimental, correlacional, con un muestreo probabilístico aleatorio simple obteniendo una muestra de 500 colaboradores, obteniendo un nivel de confiabilidad al 95% y un nivel de significancia de 5%. Obteniendo como conclusión rechazando su hipótesis nula, confirmando la veracidad de que la retención del TH tiene relación con la experiencia laboral de los empleados en la municipalidad de San Isidro.

Miranda (2020) indico como objetivo principal analizar la situación de la retención del talento humano en una empresa de servicio, su enfoque es cualitativo, con nivel explicativo interpretativo, utilizo su recolección de datos mediante la técnica de entrevista, su población de manera directa fue el administrador y vendedores de la compañía, con su total de muestra de 7 colaboradores, llegando a la conclusión realizando las entrevistas con preguntas semi estructuradas se llegó a la conclusión que toda empresa el capital humano es lo más valioso, porque una entidad sin trabajadores no tiene crecimiento y que el administrador de la compañía no tiene conocimientos de como retener a su talento humano.

Kebork et al. (2018) establecieron como objetivo general describir la relación de cultura organizacional y retención del TH en los practimercados, su tipo de investigación es descriptiva no experimental con un nivel de diseño correlacional, la población es de 80 personas, obteniendo una muestra de 67 colaboradores, realizaron la encuesta como instrumentos de investigación, obteniendo los resultados pudieron identificar diferentes estrategias que implementa la organización, y también como mejorarlas para retener a su capital humano.

**Antecedentes internacionales.** Yopan et al. (2020) expusieron como propósito principal analizar la importancia de la cultura organizacional ya que es uno de los elementos claves intangibles más importantes en todas las empresas, además de fundamentar pautas conceptuales acerca de este tema, llegando a concluir que la cultura organizacional en las empresas se debe de gerenciar de manera efectiva para lograr contribuir al logro de objetivos y facilitar el dinamismo en el entorno.

Vargas et al. (2021) propusieron como objetivo general describir los aportes de la cultura organizacional a las empresas. El método empleado fue un estudio documental con un análisis de 29 artículos. Concluyendo que toda entidad se ve en la necesidad de contar con especialistas en el área de RRHH con la capacidad de poder implementar estrategias alcanzables, donde se vea reflejado la eficiencia y mejorar el desempeño del empleado

Favila et al. (2022) en el artículo su principal objetivo fue indagar la relación del clima con la cultura organizacional. El método usado fue un estudio no experimental con un nivel correlacional, la muestra estuvo formada por 34

trabajadores en donde los hallazgos evidencian que el 34% afirmó que existe una buena cultura organizacional. Así mismo concluyeron después de la investigación realizada que existe una relación entre las variables de estudio, mediante los resultados obtenidos se puede comprobar que la existencia de un buen ambiente laboral genera que los colaboradores se desempeñen de la mejor manera, un pilar básico para ellos es el trato brindado por el empleador.

Arvizu (2020) determino como propósito general conocer los aspectos de la cultura organizacional y la retención de personal. El método fue un estudio descriptivo y documental, llegando a la conclusión que generar una cultura organizacional bien estructurada es un factor clave para que el trabajador se identifique con los valores de la empresa, a su vez también concluyeron que brindar condiciones laborales adecuadas, incrementar recursos y capacitaciones constantes generan al colaborador siga desempeñando sus funciones dentro de las entidades.

Ramos et al. (2021) se centraron en identificar como influye la cultura organizacional para obtener un mejor desempeño de los colaboradores, el método de estudio fue descriptivo, se realizó una muestra aleatoria de 2,817 de 77 empresas identificadas, medidas bajo el índice de Alfa Cronbach con resultado de 0.984 indicando un alto nivel de fiabilidad para la realización del instrumento de investigación, realizador la indagación se llegó a la conclusión que una cultura organizacional flexible contribuye a las compañías ya que, permitirá que el colaborador se adapta con facilidad y desarrolle de la mejor manera sus funciones, enfrentando múltiples cambios.

Villasana et al. (2022) determinaron como objetivo general analizar los factores de motivación y retención de personal, el estudio fue mixto con un carácter correlacional-transaccional, se ejecutó una muestra no probabilística por conveniencia dando una muestra de 100 personas. En los resultados obtenidos el ambiente de trabajo tuvo una media de 3.11, clima organizacional con 3.4, cultura organizacional con 3.6 y capacitación con 3.8, llegando a la conclusión de que es importante encontrar formas de atraer, retener e involucrar a los trabajadores es cada vez más desafiante lo que hace casi un reto para las empresas que los

trabajadores se identifiquen con la cultura organizacional y se conviertan en los mejores talentos en su cargo laboral.

Gonzales (2019) en su investigación precisó la importancia de las estrategias para retener al personal ya que es un desafío en cualquier empresa ya que ahora la demanda supera a la oferta y es cuando se empezó la guerra por los talentos ya que el conocimiento y las competencias laborales son requisitos imprescindibles ya que se limitan a una necesidad organizacional para llegar al éxito. Como muestra se tomó a 89 empresas y el estudio fue cualitativo, en los hallazgos encontrados se evidencian que no existen estrategias efectivas para evitar la rotación de personal y lograr captar y retener a los trabajadores, un 55% afirmó la importancia de la calidad de vida, un 62% el ambiente laboral, un 60% las oportunidades de desarrollo y un 47% las compensaciones laborales. En conclusión, no existen procedimientos ni técnicas para identificar y gestionar de manera eficiente el talento humano ya que además de esto se evidencian la ausencia de planes de retención y no hay criterios claros para determinar qué cargos van a ser objetos de retención.

Bravo et al. (2022) en su investigación indicaron como objetivo general indagar las causas de los índices de rotación del personal ya que el principal problema es la fuga del talento humano ya que no es posible contar con estrategias de retención de personal, el estudio fue cuantitativo con un diseño no experimental, en los resultados encontrados el 76% coincidió que la empresa no retiene a su personal ya que otras ofrecen una mejor oferta laboral, el 12% que el ambiente de trabajo es positivo, el 12% que el sueldo es muy bajo, el 70% que no se reconocen los logros y 12% no hay un buen clima laboral ni cultura organizacional. En conclusión, la empresa no retiene a su personal por el tema del salario, la sobrecarga de trabajo, así como que existe un alto índice de rotación por lo que la empresa está perdiendo recursos en los procesos de capacitación y selección.

Garrida et al. (2018) consideraron como objetivo principal evaluar cuáles con las causas que provocan la fuga del talento en la empresa Randstad Chile, el estudio es descriptivo de nivel no experimental de corte transversal, la población es de 102 personas, pero se tomó como muestra a 31 colaboradores debido a que solo ellos respondieron el instrumento de investigación que fue la encuesta, teniendo como resultado el 77.4% es de personal femenino y 22.6% de personal

masculino, el resultado de fiabilidad obtenido fue expresada mediante del coeficiente de Alfa de Cronbach, culminada su investigación llego a la conclusión donde explica que la empresa Randstad Chile posee baja gestión de talento humano en la organización, que trae como resultado se disminuye la retención del personal dentro de la organización.

Según Hernández (2017) preciso en su investigación como objetivo principal identificar que variables indiquen en la retención de los trabajadores, su diseño es no experimental, de análisis cuantitativo, de tipo aplicada, el instrumento para la encuesta fue el cuestionario que se realizó con una muestra de 419 individuos, la fiabilidad fue analizada mediante Alfa de Cronbach obteniendo resultado por encima de 0.8. Culminada la investigación los autores llegaron a la conclusión que retener el talento humano tiene un impacto favorable en las empresas valerse de personas que tengan la capacidad de gestionar debidamente los retos que asuman genera competitiva en escala mundial, y resulta fundamental para la supervivencia de las entidades.

El **enfoque teórico** de la variable cultura organizacional de acuerdo Denison (1991) empleo un modelo teórico de cultura en función a los valores, creencias, políticas organizacionales que deben ser practicadas de forma constante, relacionándolos con el desempeño del empleado para lograr la efectividad. La teoría propuesta por Denison tiene dos enfoques que son nivel interno donde se identifican las dificultades o carencias dentro de la organización y de enfoque externo donde analizo las amenazas que pueda tener la empresa.

Con respecto a la segunda variable retención de talento humano, Sirota (2005) empleo la teoría Los Tres Factores con el propósito de dar a conocer estrategias y utilizarlas para mantener a su personal dentro de la organización, mediante su teoría se dio a conocer tres bases fundamentales para influir en el comportamiento del trabajador las cuales son equidad, logro y camaradería. El principal objetivo de Sirota mediante esta teoría es mantener entusiasmado al colaborador y para ellos se debe crear lazos fuertes entre empleador y empleado.

Puyal (2006) formulo la Teoría de las 4 C's del salario, donde se da conocer que las compensaciones monetarias y no monetarias que perciben los trabajadores por parte de la entidad es fundamental para su permanencia, estos factores se relacionan directamente con las normativas de las empresas. Puyal formulo la teoría 4C's basado en lo siguiente factores, condiciones remunerativas, condiciones ambientales, compañerismo, conciliación de trabajo.

McKinsey (1982) empleo una teoría llamada la Estructura de los 7S, en esta teoría el autor da a conocer como es el proceso estructural de una organización, basadas en creencias, con la finalidad que la cultura de la organización sea fortalecida, los 7 componentes están divididos en elementos duros y suaves, los elementos duros son Valores, estrategias, estructura, sistemas y los elementos suaves son el personal, estilo y habilidades. Las estrategias son los planes que tiene las empresas con la finalidad de cumplir sus metas, la estructura es el modo de organización que establece la entidad, sistemas son las operaciones o procesos que tiene la organización, el personal son los empleados contratados que forman el cuerpo de la compañía, estilo concierne a los rasgos que caracterizan a la empresa y las habilidades son las destrezas del equipo de trabajo.

Por otro lado, **el enfoque conceptual** para la variable cultura organizacional Edgar Schein (1988) en su estudio defina a la cultura como respuestas aprendidas por los nuevos empleados, analizando sus experiencias y subsistencias en el medio externo a lo largo de su vida laboral, para que mediante ello se genere estrategias desde la misma vivencia de los colaboradores en otras organizaciones.

Asimismo, Chiavenato (2009) describe a la segunda variable retención como método estratégico donde la compañía invierta en mejorar los conocimientos de los colaboradores, sus habilidades, brindando a su equipo laboral una compensación económica de acuerdo a sus servicios prestados, de esta manera se incentivará se les incentivara a tomar la decisión de seguir laborando dentro de la entidad.

Las dimensiones de cultura organizacional establecidas por Angulo (2017) para el desarrollo de la presente investigación fueron (1) Participación, (2) Adaptabilidad (3) Misión. Según Martínez (2010) define a la participación como involucramiento y compromiso del empleado con la entidad. Denison (1991) define

a la misión como conjuntos de objetivos y metas que toda entidad debe emplear para saber hacia dónde se dirigen para el logro del mismo. Martínez (2010) define a la adaptabilidad como acción que toda entidad pueda realizar, asumiendo riesgos, errores, con el objetivo de mejorar constantemente la calidad que le brinda al cliente.

Del mismo modo, las dimensiones de la variable de retención del talento humano fueron consolidada por Guerra y Gálvez (2020) para el cumplimiento de la investigación son (1) Remuneración, (2) Empleador y (3) Liderazgo transformacional. Martínez et al (2018) define a la remuneración como la disposición de efectivo que se le brinda al colaborador por los servicios realizados para la entidad. Silvente (2017) refiere que el empleador es el encargado de mejorar el prestigio de su empresa, desde dos puntos de vista internamente incentivando una relación cordial, una sensación de pertenencia hacia sus colaboradores y del punto de vista externa buscando nuevos candidatos que sumen a la organización. Sánchez (2017) refiere que el empleador debe tener su marca personal otorgando un valor que lo diferencia de las otras organizaciones.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

La investigación fue de tipo aplicada, según Senador y Torres (2020) nos indican, desde el punto de vista que se llama al tipo de estudio aplicada, al recorrido del estudio que se va a realizar es un análisis práctico a base de instrumentos técnicos de los datos que nos brindara las variables en estudio.

##### **3.1.2. Enfoque**

El enfoque fue cuantitativo debido al instrumento de investigación que se utilizara, según Ramos et al. (2020) resalta que este en enfoque se usan valores numéricos para medir las variables en estudio a través de la escala de Likert, llegando a las respuestas mediante las opciones resaltadas.

##### **3.1.3. Nivel**

La investigación ha sido descriptivo correlacional, ya que se observó que si existe relación de las variables en estudios, Senador y Torres (2020) afirman que este nivel describe las características que existe entre las variables y la relación.

##### **3.1.4. Diseño**

No experimental de corte transversal debido que no se manipularon las variables en estudio.

##### **3.1.5. Método**

Hipotético deductivo, según Hernández et al. (2014) señalan que el método hipotético deductivo afirmara las hipótesis dadas por el investigador

### **3.2. Variables y operacionalización**

En la presente investigación se detallaron las variables de Cultura Organizacional (1) y retención del talento humano (2), y se definieron de forma conceptual y operacional (Ver Anexo 1)

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

Según Angulo (2017) una cultura organizacional está basada con normas, valores, reglas, etc, que precisan los lideres al formar su entidad, estas ideas son compartidas desde un inicio y mediante ello se representará su estilo de funcionamiento ante el mercado laboral.

#### **Definición Operacional**

La primera variable cultura organizacional se medirá mediante las dimensiones: participación, adaptabilidad y misión se elaboró 9 ítems con escala Likert.

#### **Dimensión 1: Participación**

Angulo (2017) define a la participación como la integración que todos los colaboradores de la empresa, los hace sentir más comprometidos con ella, la participación de todos es importante sin exclusión alguna.

#### **Indicadores:**

##### **Trabajo en equipo**

Rivera (2017) precisa que el trabajo es conjuntos de individuos que laboran en la organización, siguiendo un mismo objetivo.

##### **Desarrollo de capacidades**

Serrano y Sanz (2016) Indica que desarrollar nuestras capacidades es expandir nuestros conocimientos personales y laborales, buscando obtener más experiencia.

## **Empowerment**

Según Castro y Núñez (2018) Es liberar los conocimientos, experiencias a los demás, a su vez motivándolos para un buen desempeño.

## **Dimensión 2: Adaptabilidad**

Para Angulo (2017) Son los procesos nuevos que una empresa o ser humano pueda tener, en caso de una entidad, puede ser el cambio de rubro, donde él líder buscara estrategias para que su entidad pueda posicionarse al cambio de rubro que pueda tener y es ahí donde el colaborador busca estrategias para adaptarse, pero también la entidad debe capacitarlos para asumir los nuevos retos.

### **Indicadores:**

#### **Orientación al cambio**

Almeida y Álvarez (2019) indican que la orientación al cambio es la percepción inmediata adecuada para actuar rápidamente, ante un futuro incierto en la que actualmente nos encontramos.

#### **Aprendizaje**

El aprendizaje es un procedimiento constante que tiene todo individuo a lo largo de su vida esto se da a bases de sucesos que ocurren en el camino. Para Bonifacio et al (2021) indican que el aprendizaje son los conocimientos que genera durante su vida cotidiana, adquiriendo información

#### **Orientación al cliente**

Almeida y Álvarez (2019) revelan que la orientación al cliente es la importancia que le damos en satisfacer las necesidades que tiene el cliente, de tal manera buscando su fidelización

## **Dimensión 3: Misión**

Según Angulo (2017) es el propósito con la que fue formalizada la empresa, los objetivos y metas que se plantea para salir al mercado laboral, en busca de su éxito.

## **Indicadores:**

### **Metas**

Es un propósito que toda entidad se plasma para obtener éxito. Para Ramos (2019) definen a las metas son motivos de motivación para el colaborador, ya mejoran sus competencias y habilidades y se vinculan con el desea de aprender

### **Objetivos**

Son procedimientos que se establecen para conseguir las metas propuestas. Para Baca (2016) los objetivos están orientadas a los logros que se desea alcanzar como empresa.

### **Propósito.**

### **Variable Y: Retención del TH**

El capital humano es la imagen de las organizaciones, son la base para cumplir las metas, objetivos planteados por la empresa. Según Hilario (2018) retener al personal es viable para aquellas empresas que empleen todos sus recursos en captar de forma adecuada y mantenga satisfecho a sus colaboradores.

Guerra y Gálvez (2020) puntualizan que a retención del TH es un proceso donde el empleador realiza estrategias de captación a su mejor humano, manteniéndolos satisfechos, brindándoles los beneficios sociales de acuerdo a ley y no aprovecharse de ellos. Mantener un buen equipo de trabajo depende del empleador y líderes de la organización

### **Definición Operacional**

La primera variable cultura organizacional se medirá mediante las dimensiones: remuneración, empleador y liderazgo transformacional en la cual elaboró 9 ítems con escala Likert.

### **Dimensión 1. Remuneración**

Guerra y Gálvez (2020) precisan que las remuneraciones es la condición acordada en la firma de contrato entre el empleador y colaborador para el desempeño de sus funciones en la entidad.

## **Indicadores:**

### **Sueldo fijo**

El sueldo es una compensación que recibimos al iniciar nuestra laboral. Cosmópolis (2016) refiero que el sueldo se da a base de servicios prestados, esta puede estar constituida por una cierta cantidad de dinero en efectivo o en otra especie.

### **Beneficios sociales**

Son retribuciones que las empresas otorgan y están incluidas en la planilla del trabajador. Para Guzmán (2021) refiere que los beneficios sociales son aquellas prestaciones entregadas por parte del empleador de forma desinteresada.

### **Incentivos**

Los incentivos son estímulos que emplea el empleador para generar motivación a sus colaboradores. Para Mujica y Guzmán (2019) existen dos tipos de incentivos monetarios que resalta la entrega de dinero en efectivo o cheques y los incentivos no monetarios son los reconocimientos y apoyo constante por parte del empleador

## **Dimensión 2. Empleador**

Guerra y Gálvez. (2020) define que todo empleador debe tener un valor agregado que lo diferencia de los demás, hacer sentir cómodos a sus colaboradores a través de una buena comunicación, hará que los trabajadores tengan una mejor perspectiva de su ambiente laboral.

## **Indicadores:**

### **Comunicación**

Es un proceso que se puede dar mediante en diferentes formas. Para Gómez (2014) es la trasferencia de información que se da entre dos o más individuos, transmitiendo diferentes tipos de mensajes.

### **Reconocimiento**

Velásquez y Caballero (2022) definen al reconocimiento a la acción de admitir los méritos realizados por los demás, mediante incentivos monetarios y no monetario.

## **Apoyo**

Es brindar ayuda en momentos de dificultad. Para Aranda y Pando (2013) como se citó en Cortez y Velásquez (2017) afirman que el apoyo son los vínculos entre 2 o más individuos ante situaciones de inciertas.

## **Dimensión 3: Liderazgo Transformacional**

Guerra y Gálvez (2020) Un líder con estilo de liderazgo transformacional alienta, motiva e inspira a su equipo de trabajo. Los complementa el uno hacia el otro.

### **Indicadores:**

#### **Conocimiento**

Es el acto por aprender día a día. Para Martínez y Rosas (2006) definen el conocimiento como el proceso de averiguar el porqué de todos los acontecimientos de su vida diaria para obtener información y verificar su veracidad enfrentando su realidad

#### **Influencia en los trabajadores**

Molina y Toledo (2014) definen la influencia como el acto de persuasión, convencimientos hacia los demás, con la finalidad de que sigan los mismos lineamientos para poder alcanzar los objetivos propuestos

#### **Empatía.**

Para Huancarqui y Estrada (2019) existen dos formas de ver la empatía mediante la empatía afectiva, donde nos permite compartir las emociones con los demás individuos, empatía cognitiva donde indica que es la capacidad de comprender las emociones de los demás

#### **Escala de medición**

La escala de medición será ordinal, ya que nuestro proyecto es de un enfoque cuantitativo, para dicha escala se consideró las siguientes opciones de: 1) En desacuerdo, 2) Indiferente, 3) De acuerdo.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

La población para la indagación será constituida por los trabajadores de una empresa de servicios generales, Independencia, 2023. La cantidad de colaboradores es de 21.

**Criterios de inclusión:** Todos los trabajadores masculinos y femeninos mayores de 18 años que laboran dentro de la empresa.

**Criterios de exclusión:** Los trabajadores que no laboran dentro de la entidad

#### **Muestra y Muestreo**

La muestra se realizó en base al total de los trabajadores de una empresa de servicios generales, Independencia, 2023.

#### **Censo**

Según López et. al (2015) definen que la muestra Censal está compuesta por toda la población, es decir para saber las opiniones de todos los colaboradores que laboran dentro entidad.

#### **Unidad de análisis**

Los trabajadores de la empresa de servicios generales, Independencia, 2023

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

La técnica que se utilizara es la encuesta, para recopilar los datos e información que luego serán analizados en las herramientas seleccionadas como el SPSS y Excel, aquí se brindaran a detalle los resultados para concretar y redactar las conclusiones.

El instrumento que se desarrollara es el cuestionario, Según Herrera (2011) nos dice que el que nos proporciona una valida información a través de un sistema de preguntas, estas serán entregadas al informante para obtener información clara que se detallara en niveles de respuestas modelo de escala Likert (en desacuerdo,

indiferentes, de acuerdo), estará compuesta por preguntas para la V1 Cultura Organizacional estará establecida con 9 preguntas y V2 Retención del talento estará establecida con 9 preguntas.

El instrumento será validado por 3 expertos con grado de maestría o doctorado de la universidad Cesar Vallejo

Para definir la confiabilidad de las variables en estudio se realizó a través del estadístico Alpha de Cronbach, de la cual se procedió a realizar una prueba piloto con 10 trabajadores, para determinar la fiabilidad de las variables.

### **3.5. Procedimientos**

Para realizar nuestro procedimiento de recolección de información, se realizó la investigación a múltiples proyectos relacionados a las variables, ya entre ellos libros, tesis, revistas, artículos. Toda la información se buscó en páginas formales para obtener indagación precisa y oficial de mi tema en estudio. Asu vez se realizó una ardua investigación para conceptualizar mis variables buscando en repositorios de instituciones internacionales y nacionales.

Los procedimientos que se emplearon en la investigación para la recolección de datos fueron los siguientes: (Ver figura 2)

1. Inicialmente para la recolección de datos se elaboró un cuestionario que se realizó mediante formulario de Google y se le envió en link mediante sus correos y mediante el aplicativo de WhatsApp a los trabajadores de la entidad de servicios generales
2. Se procedió a organizar los datos que se obtuvieron
3. Se procesaron los datos en el Programa estadístico Jamovi
4. Se inicio con el análisis de datos
5. Se procedió con la realización de interpretaciones de los resultados obtenidos
6. Conclusiones y recomendaciones de la presente investigación

Figura 2

*Procedimientos de la recogida de datos*



### 3.6. Método de análisis de datos

El estudio será de análisis descriptivo e inferencial, dado que los resultados obtenidos mediante la encuesta fueron agrupados en tablas de frecuencia, con el propósito de identificar el porcentaje de las respuestas obtenidas, diseñando gráficos estadísticos. Para Cabrera y Ordoñez (2017) indican que el análisis inferencial permite analizar la muestra y da a conocer la correlación de las hipótesis planteadas.

### 3.7. Aspectos éticos

La indagación se efectuó cumpliendo las normas establecidas, respetando la opinión de los colaboradores quienes fueron sujeto de estudio, no manipulando las respuestas obtenidas mediante el cuestionario. La confianza brindada por la entidad para poder realizar la presente investigación con solo fines académicos será respetada y no defraudada.

De acuerdo con los artículos de políticas de autoplagio establecidos por la universidad Cesar Vallejo es fundamental que las investigaciones sean completamente originales y no exista copia alguna.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

**Tabla 5: Estadísticos descriptivos**

	<b>Desviación estándar</b>	<b>Promedio</b>	<b>Coefficiente de Variabilidad</b>
<b>V1 CULTURA ORGANIZACIONAL</b>	0.43	2.74	0.16
Participación	0.41	2.86	0.14
Adaptabilidad	0.49	2.62	0.19
Misión	0.4	2.73	0.15
<b>V2 RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	0.44	2.79	0.16
Remuneración	0.41	2.83	0.15
Empleador	0.44	2.78	0.16
Liderazgo	0.48	2.76	0.18

#### **Interpretación**

Dentro de los promedios de la variable cultura organizacional a través de la participación, adaptabilidad y misión obtuvo un promedio de 2.74 y posterior a ellos el promedio más bajo fue la dimensión Adaptabilidad con 2.62 dando a conocer que los colaboradores no se adaptan con facilidad dentro de la organización. Y la segunda variable se obtuvo 2.79. Así mismo se tuvo en cuenta que la dimensión de la primera variable con el promedio más bajo fue adaptabilidad, debido que la empresa la empresa no genera o implementa estrategias para que sus colaboradores se sientan cómodos laborando dentro de su organización, posteriormente la dimensión de la variable dos el promedio más deficiente fue el liderazgo con un 2.76, debido a la forma de retener que está ejecutando el líder de la empresa no está brindando buenos resultados, ya que muchos se sienten disconformes con la manera de liderar que está llevando a cabo el gerente de la entidad

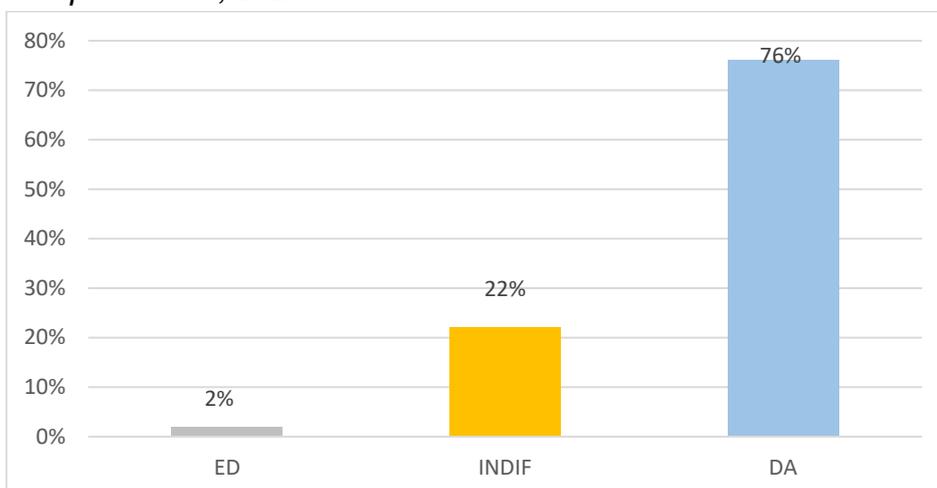
**Tabla 6**

*Nivel de Cultura Organizacional en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023*

	Fr.	%	Porcentaje val.	Porcentaje acumulado
<b>ED</b>	4	2%	2%	2%
<b>INDIF</b>	42	22%	22%	24%
<b>DA</b>	143	76%	76%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura 3**

*Nivel de Cultura organizacional en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023*



### **Interpretación**

El 76% de los encuestados expresaron que están De Acuerdo (DA), con la participación que fomenta la empresa para con sus colaboradores. Por otro lado, el 22% indicó estar Indiferentes (INDIF) en los recursos que tiene la empresa para lograr que el personal se adapte. Sin embargo un 2% expreso estar En Desacuerdo (ED) en la misión que tiene la empresa para alcanzar sus objetivos. Angulo (2017)) hace referencia que la participación como el conjunto de factores externos e internos que influyen en la permanencia del colaborador dentro de la empresa. Si la empresa de Servicios Generales toma en cuenta los factores más determinantes para mejorar su cultura organizacional; entonces el porcentaje de trabajadores que no logren adaptarse a la empresa disminuirá en un 24%, mientras que el 76% de encuestados que se encuentran conformes aumentará hasta llegar al 100%.

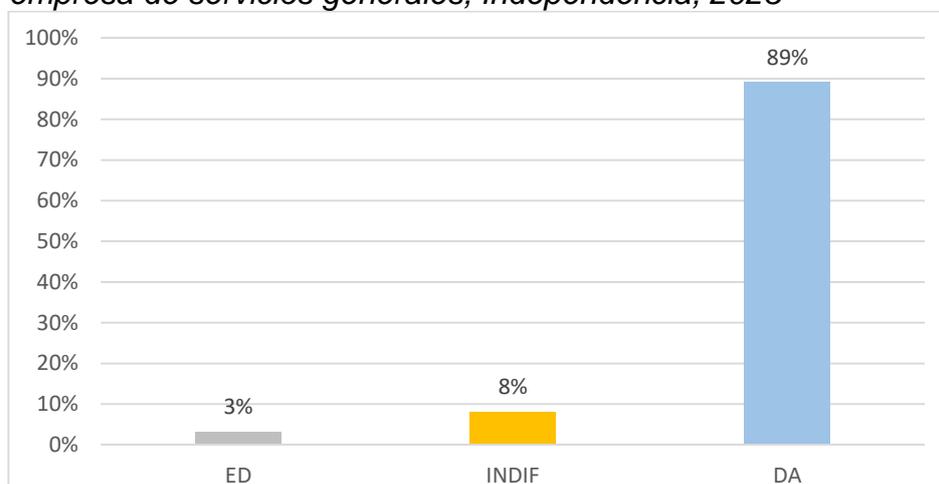
**Tabla 7**

*Nivel de participación desarrollado a través de la cultura organizacional de una empresa de servicios generales, Independencia, 2023*

	Fr.	%	Porcentaje val.	Porcentaje acumulado
<b>ED</b>	<b>2</b>	<b>3%</b>	<b>3%</b>	<b>3%</b>
<b>INDIF</b>	<b>5</b>	<b>8%</b>	<b>8%</b>	<b>11%</b>
<b>DA</b>	<b>56</b>	<b>89%</b>	<b>89%</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura 4:**

*Nivel de participación desarrollado a través de la cultura organizacional de una empresa de servicios generales, Independencia, 2023*



### **Interpretación**

El 89% de los encuestados manifestaron estar De acuerdo (DA) en que la organización fomente el trabajo en equipo, mientras que el 8% determino estar Indiferente (INDIF) en que la organización promueva el aprendizaje constante implementando nuevas técnicas de trabajo para sus colaboradores. Por otro lado el 2% indico estar En Desacuerdo (ED) en que la entidad delegue mayor responsabilidad a los trabajadores con más antigüedad. Angulo. (2017) recalca que la participación los colaboradores dentro de las organizaciones hace que se vinculen más a ella y se sientas más comprometidos. Si la empresa de servicios generales implementa estrategias para capacitar a su personal, entonces los trabajadores que no se sientan cómodos laborando disminuirá en un 11% mientras que el 83% de los encuestados que se encuentres cómodos aumentara hasta llegar a 100%.

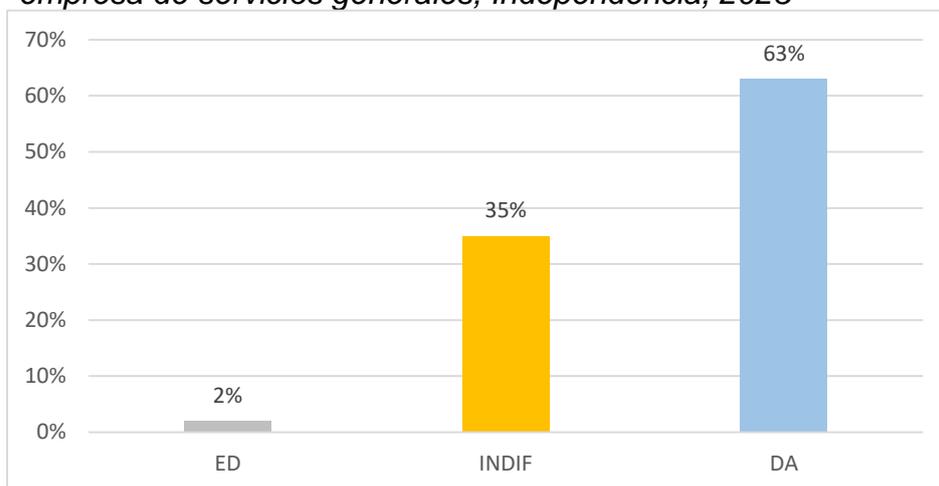
**Tabla 8**

*Nivel de adaptabilidad desarrollado a través de la cultura organizacional de una empresa de servicios generales, Independencia, 2023*

	Fr.	%	Porcentaje val.	Porcentaje acumulado
<b>ED</b>	1	2%	2%	2%
<b>INDIF</b>	22	35%	35%	37%
<b>DA</b>	40	63%	63%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura 5**

*Nivel de adaptabilidad desarrollado a través de la cultura organizacional de una empresa de servicios generales, Independencia, 2023*

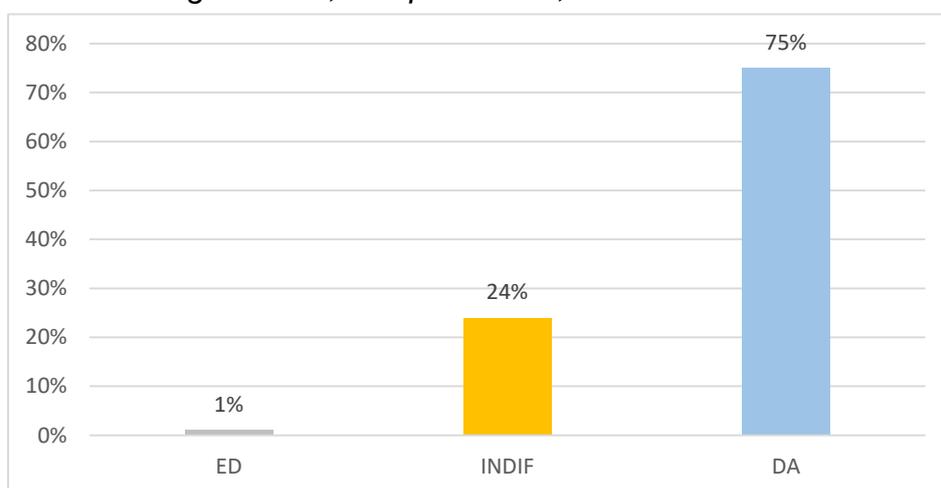


**Interpretación**

El 63% de los encuestados manifestaron estar De acuerdo (DA) en que se les brinde oportunidad a los trabajadores de poder extender los servicios requeridos con previa autorización, mientras que el 35% indico estar Indiferente (INDIF) en los recursos que emplea a la empresa para ayudar a ampliar los conocimientos de su empleador. Por otro lado, el 2% indico estar En Desacuerdo (ED) que la empresa no permite cambiar de área de labor. Angulo (2017) hace referencia que la adaptabilidad como acción de estrategia para evitar renuncias dentro de la entidad Si la entidad de servicios generales implementa estrategias para que se le permita al colaborador demostrar sus conocimientos para lograr tener acenso, el porcentaje de trabajadores insatisfechos disminuirá un 37% mientras que el 63% de los encuestados satisfechos aumentara hasta llegar a 100%.

**Tabla 9***Nivel de misión desarrollado a través de la cultura organizacional de una empresa*

	Fr.	%	Porcentaje val.	Porcentaje acumulado
<b>ED</b>	<b>1</b>	1%	1%	1%
<b>INDIF</b>	<b>15</b>	24%	24%	25%
<b>DA</b>	<b>47</b>	75%	75%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	100%	<b>100%</b>	

*de servicios generales, Independencia, 2023***Figura 6***Nivel de misión desarrollado a través de la cultura organizacional de una empresa de servicios generales, Independencia, 2023***Interpretación**

El 75% de los encuestados manifestaron estar De acuerdo (DA) en que la empresa tiene una buena comunicación con sus colaboradores, mientras que el 24% expreso estar Indiferente (INDIF) en la búsqueda de nuevos clientes para beneficio de la empresa. Por otros lados el 1% indico estar En Desacuerdo (ED) con la política de incentivos que maneja la empresa. Angulo (2017) indican que plantear debidamente los objetivos, valores y ejecutarlas dentro de la organización es beneficioso para la empresa. Si la empresa de servicios generales mejorara la política de incentivos que actualmente tiene implementando estrategias, entonces los trabajadores que no se sientan cómodos laborando disminuirá en un 11% mientras que el 83% de los encuestados que se encuentren cómodos aumentara hasta llegar a 100%.

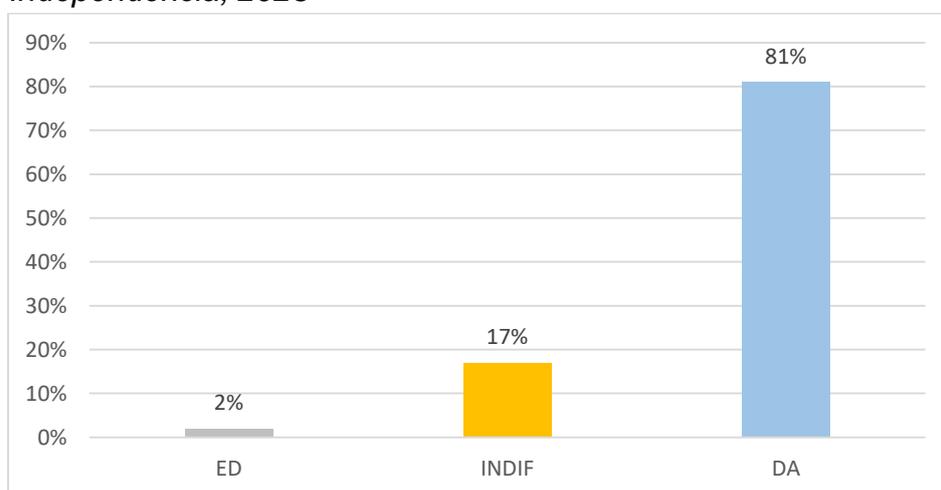
**Tabla 10**

*Nivel de Retención del talento humano en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023*

	Fr.	%	Porcentaje val.	Porcentaje acumulado
<b>ED</b>	4	2%	2%	2%
<b>INDIF</b>	32	17%	17%	19%
<b>DA</b>	153	81%	81%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura 7**

*Nivel de retención del talento humano en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023*



### **Interpretación**

El 81% de los encuestados expresaron que están De Acuerdo (DA) con salarios que perciben por parte de su empleador, mientras que el 17% expreso estar Indiferente (INDIF) a las formas de Liderazgo que implementa del líder de la entidad. Sin embargo, el 2% expreso estar En Desacuerdo (ED) en la manera que el gerente dirige su organización. Guerra y Gálvez (2020) definen a la retención del talento humano como proceso donde el empleador defina estrategias para retener y mantener satisfecho a su mejor capital humano. Si la entidad de servicios generales toma en cuenta los factores más determinantes para implementar métodos de retención, entonces el porcentaje de colaboradores que sientan disconformidad disminuirá en un 19%, mientras que el 81% de encuestados que se muestran conformes aumentara a 100%.

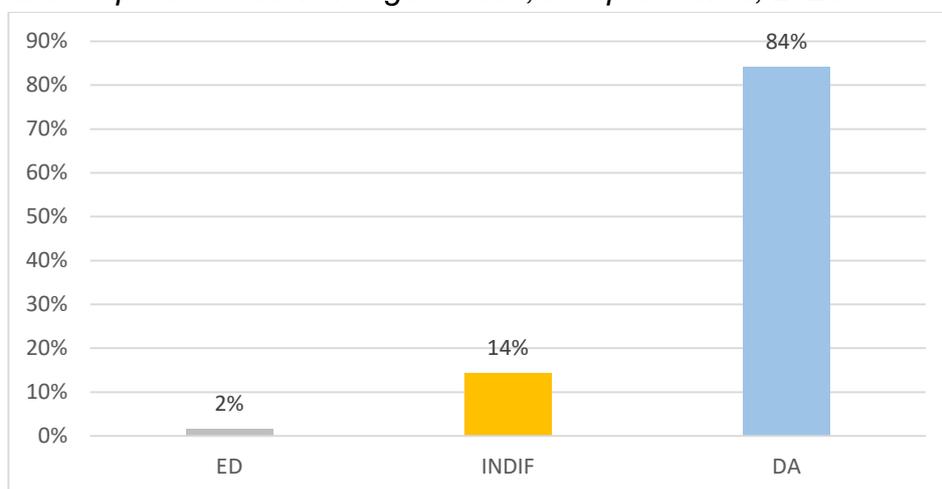
**Tabla 11**

*Nivel de remuneración desarrollado a través de la retención del talento humano de una empresa de servicios generales, Independencia, 2023*

	Fr.	%	Porcentaje val.	Porcentaje acumulado
<b>ED</b>	1	2%	2%	2%
<b>INDIF</b>	9	14%	14%	16%
<b>DA</b>	53	84%	84%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura 8**

*Nivel de remuneración desarrollado a través de la retención del talento humano de una empresa de servicios generales, Independencia, 2023*



### **Interpretación**

El 84% de los encuestados expresaron estar De Acuerdo (DA) que la empresa asegure a sus trabajadores debido a las funciones de riesgo que realizan, mientras el 14% indico estar Indiferente (INDIF) a la base de datos que tiene la empresa para brindar diferentes bonos. Por otros lados el 1% expreso estar En Desacuerdo (ED) en la disposición de efectivo que la empresa brinda para sus trabajadores. Guerra y Gálvez (2020) indican que la remuneración es un proceso que la empresa debe respetar para así mantener motivado a sus trabajadores. Si la empresa de servicios generales lleva su base de datos con total transparencia y realiza el pago debido de acuerdo a sus funciones de cada trabajador, el porcentaje de empleados insatisfechos disminuiría un 18%, mientras que el 84% de los encuestados que se encuentren conformes aumentaría al 100%.

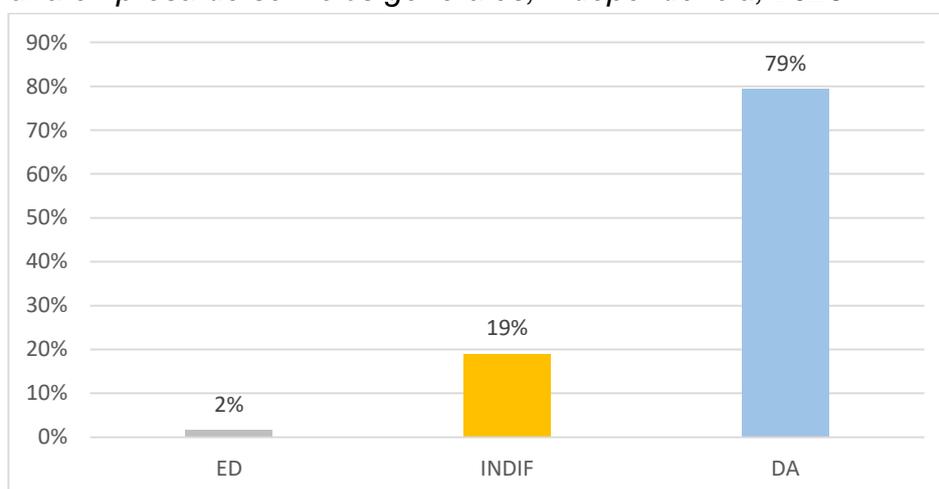
**Tabla 12**

*Nivel de empleador desarrollado a través de la retención del talento humano de una empresa de servicios generales, Independencia, 2023*

	Fr.	%	Porcentaje val.	Porcentaje acumulado
<b>ED</b>	1	2%	2%	2%
<b>INDIF</b>	12	19%	19%	21%
<b>DA</b>	50	79%	79%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura 9**

*Nivel de empleador desarrollado a través de la retención del talento humano de una empresa de servicios generales, Independencia, 2023*



### **Interpretación**

El 79% de los encuestados expresaron que están De acuerdo (DA) con la comunicación que existe dentro de la entidad, mientras que el 19% indicó estar Indiferentes (INDIF) en que el esfuerzo se reconozca por parte del gerente. Sin embargo, el 2% manifestó estar En Desacuerdo (ED). Guerra y Gálvez (2020) que el empleador como líder de la organización debe implementar método para retener a su personal generándoles comodidad y compromiso dentro de su entidad. La empresa de servicios generales lleva su base de datos con total transparencia y realiza el pago debido de acuerdo a sus funciones de cada trabajador, el porcentaje de empleados insatisfechos disminuiría un 18%, mientras que el 84% de los encuestados que se encuentren conformes aumentaría al 100%.

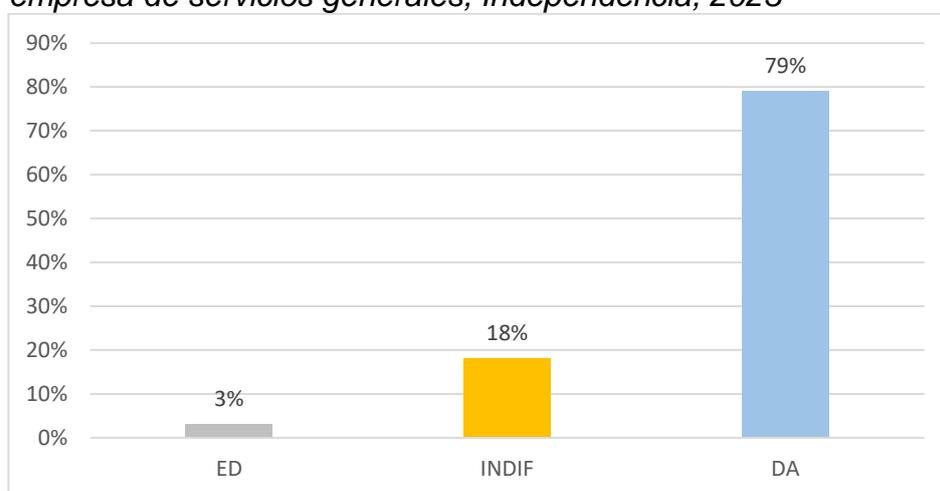
**Tabla 13**

*Nivel de liderazgo desarrollado a través de la retención del talento humano de una empresa de servicios generales, Independencia, 2023*

	Fr.	%	Porcentaje val.	Porcentaje acumulado
<b>ED</b>	2	3%	3%	3%
<b>INDIF</b>	11	18%	18%	21%
<b>DA</b>	50	79%	79%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	100%	<b>100%</b>	

**Figura 10**

*Nivel de liderazgo desarrollado a través de la retención del talento humano de una empresa de servicios generales, Independencia, 2023*



### Interpretación

El 79% de los encuestados expresaron estar De acuerdo (DA) que el gerente es una persona humilde 22% estar Indiferentes (INDIF) a que el líder de la empresa atiende a sus solicitudes cuando lo requieren. Sin embargo, un 2% expreso estar En Desacuerdo (ED) en que el gerente tena una buena comunicación y les brinde palabras de aliento antes de iniciar sus actividades. Guerra y Gálvez (2020) recalcan que el gerente de la empresa debe mantener un estilo de liderazgo transformacional donde transmita tranquilidad inspirando a su equipo de trabajo, de esta manera su capital humano no tomara la decisión de renunciar a sus labores. Si la entidad de servicios múltiples toma en cuenta los factores de falencia, y emplea una escucha activa con sus trabajadores, el nivel de colaboradores inconformes disminuirá un 21% mientras que el 79% que se sientan conformes aumentará a 100%.

## 4.2. Análisis inferencial

### Prueba de hipótesis General

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la cultura organizacional y retención del talento humano en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la cultura organizacional y retención del talento humano en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023

Para conocer cuál ha sido la correlación de Spearman correspondiente al baremo de coeficiente de correlación se toma los datos propuestos por Martínez (2009) (ver anexo Tabla 18)

**Significancia de tabla=0.05; nivel de aceptación=95%**

**Tabla 14**

<b><i>Correlación entre Cultura Organizacional y Retención del talento humano</i></b>			
		<b>V1_C. O</b>	<b>V2_ R.T.H</b>
<b>V1_C. O</b>	Rho de Spearman	—	
	Gl	—	
	valor p	—	
<b>V2_ R.T.H</b>	Rho de Spearman	0.790 ***	—
	Gl	19	—
	valor p	< .001	—

**Nota. \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001**

### Interpretación

Se evidencia que la primera variable tiene relación directa con la variable retención del T.H en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) dando a conocer que, si existe relación directa entre las variables, de acuerdo Rho de Spearman se obtuvo una correlación es de 0.790 con una significancia positiva alta por lo que se visualiza una existe una relación directa.

## Prueba de hipótesis específica N°1

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la cultura organizacional y remuneración en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la cultura organizacional y remuneración en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023

**Tabla 15**

### ***Correlación entre cultura organizacional y remuneraciones***

		V1_C.O	V2_D1_REMUNERACIÓN
<b>V1_C. O</b>	Rho de Spearman	—	
	GI	—	
	valor p	—	
<b>V2_D1_REMUNERACIÓN</b>	Rho de Spearman	0.634 **	—
	GI	19	—
	valor p	0.002	—

*Nota.* \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

### **Interpretación**

Se observa que la primera variable tiene una relación positiva con la primera dimensión remuneraciones de la segunda variable dado que se determinó el coeficiente de correlación Rho de spearman es de 0.634, este es superior a lo estipulado, entonces se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) por consiguiente se comprobó que existe relación positiva moderada entre cultura organizacional y remuneraciones.

## Prueba de hipótesis específica N°2

Ho: No existe relación entre la cultura organizacional y empleador en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023

H1: Existe relación entre la cultura organizacional y empleador en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023

**Tabla 16**

### ***Correlación entre cultura organizacional y empleador***

		V1_C.O	V2_D2_EMPLEADOR
<b>V1_C. O</b>	Rho de Spearman	—	
	GI	—	
	valor p	—	
<b>V2_D2_EMPLEADOR</b>	Rho de Spearman	0.557 **	—
	GI	19	—
	valor p	0.009	—

*Nota.* \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

### **Interpretación**

En la presente tabla se evidencia el nivel de relación que tiene la primera variable C.O con la segunda dimensión empleador de la segunda variable, obtuvimos una correlación de 0.557, esto significa que existe una relación baja, sin embargo, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H2) debido que si existe relación positiva moderada entre de primera variable cultura y la segunda dimensión empleador.

### Prueba de hipótesis específica N°3

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la cultura organizacional y liderazgo transformacional en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la cultura organizacional y liderazgo transformacional en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023

Tabla 17

Correlación entre cultura organizacional y liderazgo transformacional			
		V1_C.O	V2_D3_L.T
V1_C.O	Rho de Spearman	—	
	GI	—	
	valor p	—	
V2_D3_L.T	Rho de Spearman	0.546 *	—
	GI	19	—
	valor p	0.010	—

**Nota.** \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001

### Interpretación

Se observa que la primera variable cultura organizacional tiene una relación positiva con la dimensión liderazgo transformacional dado que se determinó el coeficiente de correlación Rho de spearman es de 0.546, este es superior a lo estipulado, entonces se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) por consiguiente se comprobó que existe relación positiva moderada entre cultura organizacional y liderazgo transformacional.

## V. DISCUSIÓN

### Primera

Como hipótesis general se determinó si existe relación entre C.O y retención del T.H en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023 .Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que, en base al nivel de significancia  $I$  es menor  $<$  al promedio 0.05, por tal razón, se rechaza la hipótesis nula, ambas variables presentan una correlación de 0.790 precisando una relación positiva alta. Por ende, se acepta la hipótesis alterna, reflejando que existe relación entre la cultura organizacional y retención del talento humano en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023. Kebork et al (2018) En su indagación su objetivo fue determinar la relación la C.O y Retención del T.H, mediante su investigación con los resultados obtenido se llegó a la conclusión que existe una relación positiva con intensidad baja entre ambas variables y posterior a ello los autores le sugirieron emplear y hacerles frente a las dificultades para seguir presentes en el mercado laboral. También, Yopan (2020) expuso como principal propósito analizar la importancia de cultura organizacional, el mencionado autor pronuncio que la cultura es uno de los elementos claves e intangibles para todas las entidades, ya que se debe gerenciar de manera óptima para lograr los objetivos de las empresas y crecer en el mercado. Se logró concordar con la conclusión puesta de Kerbok et al,(2018) y Yopan (2020) que se debe emplear estrategias de mejora continua en la cultura y retención en las corporaciones, para generarle un ambiente optimo al empleado. La teoría de cultura organizacional señalada por Denison (1991) hace mención que la cultura organizacional es el factor diferenciador de las otras empresas, muchas de ellas puedes copiar su estructurada en base de estrategias para lograr la misión y visión, pero, la conducta de sus lideres y hacia su equipo laboral hace que la diferencia de otras entidades. Sirota (2005) mediante su teoría los tres factores, da a conocer cómo mantener a los empleadores contentos, realizando sus funciones orientadas al cumplimiento de sus propósitos. También Angulo (2017) señalo que se debe emplear una rigurosa cultura organizacional, con el principal objetivo de generar normas y valores que representen directamente a las empresas. De modo

que se requiere generar un plan para ayudar en la mejora de desempeño de los colaboradores

## **Segunda**

Como hipótesis específica 1 se determinó si existe entre remuneración y cultura organizacional en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023 donde se tomó como objetivo determinar la relación de remuneración y C.O en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que, en base al nivel de significancia el resultado obtenido es menor  $<$  al promedio 0.05, por tal razón, se rechaza la hipótesis nula. Y se acepta la hipótesis alterna debido que la primera variable con la segunda dimensión tiene una correlación de 0.634 indicando una relación sólida, dando a conocer que, si existe relación entre remuneración y cultura organizacional en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023, dándole veracidad al primer objetivo específico. Guerra y Gálvez (2018) en su investigación preciso como objetivo general determinar la relación de retención y rotación del personal, donde también se plasmó como hipótesis específica si las remuneraciones se relacionan con la rotación, llegando a la conclusión que más del 50% de los trabajadores resaltaron que la empresa debe ser puntal en el pago de sus salarios. Por lo expuesto se logró coincidir con Guerra y Gálvez (2020) ya que preciso que la falta de cumplimiento de remuneraciones provoca el descernimiento de seguir laborado, es ahí donde las empresas deben emplear políticas asociado a ellos para salvaguardar los derechos de su capital humano. Puyal (2006) hace mención en la teoría 4C's que las remuneraciones logran satisfacer las necesidades del empleador, ya que cada colaborador es independiente por ende las necesidades son distintas, la compensación puede ser monetarias y en algunos casos no monetarias haciéndolos sentir valorados para evitar que puedan desprenderse de la organización, Por otra parte, Guerra y Gálvez (2020) en su estudio indico a las remuneraciones como salarios acordados previa reunión con el empleador, tener una remuneración por los servicios que se brinda es lo más justo. De tal modo se requiere llevar a cabo un plan para mejorar el desempeño de los colaboradores, a su vez también generar una reunión para que las entidades conversen de los salarios que otorgan y que tipos de beneficios.

### **Tercera**

Como hipótesis específica 2 se determinó si existe relación de empleador y C.O en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023 donde se tomó como prioridad determinar la relación de empleador y cultura organizacional en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que, en base al nivel de significancia obtenida es menor < al promedio 0.05, por tal razón, se rechaza la hipótesis nula. Dando a conocer que variable 1 como la segunda dimensión tienen una correlación de 0.557 de modo indica que cuenta con una relación positiva moderada. Por ende, se acepta la hipótesis alterna(H1). Y se refleja la relación que existe entre empleador y cultura organizacional en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023. Obando et al (2018) precisa que aplicar una cultura organizacional bien estructurada beneficia al empleador incrementando el compromiso y participación de sus colaboradores, empleando estrategias de motivación, aliento forjando sentimientos de pertenencia dentro de su entidad. Concuerdo con Obando et al (2018) que el empleador debe forjar vínculos en el equipo laboral con el objetivo de Incrementar que se sientan cómodos realizando sus labores, logrando el cumplimiento de las metas establecidas por la compañía. Por otro lado, McKinsey (1982) en su teoría de la Estructura de las 7s, hace mención que toda entidad posee un estilo propio que lo diferencia de las demás, dando a conocer su reputación en el mercado laboral y esta puede ser buena o en algunos casos deficiente, expuesto por las referencias brindadas de su actuales y antiguos trabajadores.

### **Cuarta**

Como hipótesis específica 3 se determinó si existe relación entre liderazgo transformacional y C.O en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023 donde se tomó como objetivo determinar la relación liderazgo transformacional y cultura organizacional en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que el

nivel de significancia obtenida es menor  $<$  al promedio 0.05, por tal razón, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables tienen correlación de 0.546, indicando una relación positiva moderada. Por ende, se acepta la hipótesis alterna(H1). De tal modo que se acepta la hipótesis precisando que existe relación entre liderazgo transformacional y cultura organizacional en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023. Para Quincho (2017) en su investigación uno de sus objetivos específicos fue determinar la relación de liderazgo transformacional y cultura organizacional, mediante los resultados se identificó que existe correlación positiva moderada. Concluyendo con su investigación preciso que este estilo de liderazgo genera satisfacción y mejora el desempeño del colaborador, para el logro de resultados Por lo tanto concuerdo con Quincho (2017) ya que este tipo de líder ayuda en los buenos resultados del equipo laboral, generar un ambiente favorable, a través de la cultura organizacional, empleando políticas, normas que sean justas ayuda en la adaptación del colaborador. Por otro lado, la teoría de los tres factores empleado por Sirota (2005) da a conocer que el colaborador debe ser motivado de forma constante por el líder de la empresa, reconocer sus logros, creando una conexión inquebrantable entre los miembros del equipo, brindando retroalimentación habitualmente mejorando los conocimientos de su equipo y de esa forma ganarse la confianza de ellos.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera**

Se estableció que existe una relación alta de 0.790 ( $p < 0,05$ ) entre la cultura organizacional y retención del talento humano (considerada una correlación positiva alta). Demostrándose que toda entidad debe crear e implementar una cultura organizacional donde se integre políticas a favor del colaborador y compromiso para con la empresa, por otro lado, la falta de retención del talento humano se evidencia por la falta de estrategias que implementa la organización.

### **Segunda**

Se estableció que existe una relación alta de 0.634 ( $p < 0,05$ ) entre la cultura organizacional y remuneraciones (Se comprobó que existe una correlación positiva moderada entre la variable 1 y la dimensión remuneraciones). Demostrándose que todo un factor negativo en las entidades es la falta de compromiso de pagos en la planilla de sus trabajadores, eso genera en muchos casos una rotación constante de personal.

### **Tercera**

Se estableció que existe una relación alta de 0.557 ( $p < 0,05$ ) entre la cultura organizacional y empleadores (Se comprobó que existe una correlación positiva moderada). A si mismo se evidencia que muchos de los empleadores por falta de conocimientos no instauran un ambiente trabajo siguiendo normas, cumpliendo metas y objetivos.

### **Cuarta**

Respecto al objetivo general de la investigación, el cual se basa en determinar la relación de cultura organizacional y el liderazgo transformacional en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023. Se comprobó que existe una correlación positiva alta entre la variable 1 y la dimensión liderazgo transformacional, ya que se obtuvo un coeficiente de rho de Spearman de (0.546).

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Se recomienda a las empresas de servicios generales, establecer una sólida cultura organizacional, que logre la identificación con todo su equipo de trabajo, para que puedan realizar sus funciones en un ambiente óptimo y logren alcanzar todos sus objetivos. A su vez también se le recomienda implementar estrategias de retención de su mejor capital, más enfoque es su gestión y proceso de nuevos talentos.

### **Segunda**

Se recomienda a las empresas de servicios generales, establecer políticas donde se respete los beneficios del colaborador, mediante la difusión de premios, reconocimientos, que avale el buen desempeño de empleado, de tal forma que se afianza su permanencia dentro de la entidad.

### **Tercera**

Se recomienda a las empresas de servicios generales, innovar en la tecnología, la maquinaria, implementar y desarrollar una comunicación efectiva dentro y fuera del entorno laboral de empleador a colaborador, a su vez incentivar el desarrollo profesional de sus colaboradores dentro de su compañía.

### **Cuarta**

Se recomienda a las empresas de servicios generales, implementar el liderazgo transformacional, a través de las capacitaciones de sus Operarios, jefes, para establecer lazos de confianza y se pueda desarrollar una comunicación efectiva, logrando las metas propuestas por el empleador.

## REFERENCIAS

- Aguero, H. (2019). La gestión del talento humano y la cultura organizacional en el Centro Materno Infantil San José de la Dirección de Red de Salud de Villa el Salvador, Lurín, Pachacamac y Pucusana. (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de [file:///C:/Users//Downloads/G%C3%B3mez\\_QF.pdf](file:///C:/Users//Downloads/G%C3%B3mez_QF.pdf).
- Alcántara, A. (2020). Estrategia de retención del talento humano y la satisfacción laboral, área de despacho en una empresa avícola de Trujillo: 2020. Revista Ciencia y Tecnología, 18(2), pp. 93 -102. Recuperado de <file:///C:/Users//Downloads/4561-Texto%20del%20art%C3%ADculo-17215-1-10-20220629.pdf>.
- Almeida y Álvarez. (2019). Propuesta de metodológica de gestión del cambio para la diversificación de la empresa Orellana. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6568/1/T2815-MDTH-Almeida-Propuesta.pdf>
- Alvares, L., Salazar, K.,Gonzales,L.,Gómez, L (2015) Cultura Organizacional desde la teoría de Edgar Schein: Estudio fenomenológico: [file:///C:/Users/Brenda/Downloads/DialnetCulturaOrganizacionalDesdeLaTeoriaDeEdgarSchein-5139907%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Brenda/Downloads/DialnetCulturaOrganizacionalDesdeLaTeoriaDeEdgarSchein-5139907%20(1).pdf)
- Amacifen, E. (2018). Gestión del Talento Humano y la Cultura Organizacional en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín – 2017.(tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26019/Amacigen\\_CEE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26019/Amacigen_CEE.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Angulo, G (2017) Cultura organizacional en el compromiso laboral de los profesionales de la salud en una clínica privada,Lima-2017 [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21334/Angulo\\_RGG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21334/Angulo_RGG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arvizu, V. (2020). Cultura organizacional y retención de personal en las organizaciones . Kikame, 9(9), pp.150-157. Recuperado de <http://kikame.tecnocientifica.com.mx/index.php/kikame/article/view/30/31>.
- Astorga, C, (2019). Cultura organizacional y retención de talento en la empresa San Miguel del Sur SAC, Arequipa. .(tesis de maestría) Universidad Católica de

Santa María. Recuperado de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM\\_08022f989f87ea685dbc9a4268b336a1](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_08022f989f87ea685dbc9a4268b336a1).

Baca, N (2016) *Proyectos sociales. Notas sobre su diseño y gestión en territorios rurales*: <https://www.scielo.org.mx/pdf/conver/v23n72/1405-1435-conver-23-72-00069.pdf>

Bonifacio, S., Cardoso, G., Flores, K (2021) La aplicación y su relación con el aprendizaje de los estudiantes del quinto de secundaria del colegio Experimental de aplicación de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle, Chosica: <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6507/TESIS%20>

Bravo et al (2022). Análisis del índice de rotación de personal y sus posibles causas en Farmamia CIA. Ltda. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4) pp. 3630-3648. DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2866](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2866).

Castro y Núñez (2018). Empowerment como herramienta de mejora en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de RRHH de la empresa Agropucalá <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4590/Castro%20Roles%20-%20N%C3%BA%20B1ez%20Campos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cortez y Velásquez (2017) Apoyo y estrés en estudiantes universitarios- Pimentel 2016 <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3191/TESIS%20PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cosmópolis, M (2016). El salario; su protección y garantía <file:///C:/Users/Brenda/Downloads/Dialnet-EISalario-5084831.pdf>

Favila, S., Rosalío, R., Figueroa, E., & Gómez, J. (2022). Relación de la cultura organizacional con el clima laboral en una estación de servicio de la ciudad de Durango México. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), pp. 2736-2749. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1684](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1684)

Gómez, G (2014). Cinemark : Campañas de comunicación interna y global <https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/3277/1/000110448.pdf>

- Gonzales, D. (2019). Estrategias de retención del personal. Una reflexión sobre su efectividad y alcances. Revista Universidad EAFIT, 45(156), pp. 45-72. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/215/21518650004.pdf>
- Guerra,S.,Gálvez (2020) Estrategias de retención del talento y la rotación del personal en la empresa Serlitec S.A.C, Lima 2019 <file:///C:/Users/Brenda/Downloads/DOC-20220916-WA0004..pdf>
- Guzmán, E (2021). Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencia Lambayeque- EESALUD 2020. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8984/Quispe%20Guzm%C3%A1n%20Emilia%20Mercedes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, T(2017). Factores determinantes para la retención del talento en las empresas- México y España <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/23336/TD00294.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R (2019). Definición de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/23336/TD00294.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Herrera, R (2011). Estrategias de calidad de servicio al cliente y su incidencia en el volumen de ventaja de la comercializadora e importadora, grupo Canguro CIA. LTDA- Ecuador
- Hilario, M. (2028). Motivación laboral y retención de personal en una empresa de crédito prendario, Lima-2018 Latinoamericanas, 11(20), pp. 263-282. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27623/Hilario\\_DME.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27623/Hilario_DME.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Huancauqui,G.,Estrada,H (2019) Clima social familiar y empatía en estudiantes del 5to de secundaria de una institución educativa de la provincia de Junin 2019 <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1386/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kebork, V y Prato, A(2018). Cultura organizacional y retención del talento humano en un practimercados, administrativo-2018

[http://w2.ucab.edu.ve/tl\\_files/escuela\\_ciencias\\_sociales/Trabajo%20de%20Grado/36.-](http://w2.ucab.edu.ve/tl_files/escuela_ciencias_sociales/Trabajo%20de%20Grado/36.-)

López, R., y Pérez, M. (2021). Rotación de personal y cultura organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Alonso de Alvarado Roque, Lamas 2020.(tesis de pregrado) Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Recuperado de

<https://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/4434/ADMINISTARCI%20c3%93N%20%20Reyna%20Isabel%20L%c3%b3pez%20lozano%20%26%20Merly%20Yomar%20P%c3%a9rez%20Maluqu%c3%ads.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Martínez y Rosas (2006) Conceptos de conocimientos, epistemología y paradigma como base diferencial en la orientación metodológica del trabajo de grado.

*Red de revistas Científicas de América Latina, Vol,25*  
<https://www.redalyc.org/pdf/101/10102508.pdf>

Martínez et al (2018) Estrategias de retención del personal para la organización Explora Valle Sagrado.

[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2475/Luciana\\_Tesis\\_maestria\\_2019.pdf?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2475/Luciana_Tesis_maestria_2019.pdf?sequence=1)

Martínez, R (2019) EL COEFICIENTE DE CORRELACION DE LOS RANGOS DE SPEARMAN. *Revista Habanera de Ciencias Medica,*

Medina, C. (2018). Cultura organizacional y gestión del talento humano en la Institución Educativa Angélica Recharte Corrales del distrito de Chorrillos, Lima. (tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15315/Medina\\_CCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15315/Medina_CCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Medina,C. (2018). Cultura organizacional y gestión del talento humano en la Institución Educativa Angélica Recharte Corrales del distrito de Chorrillos, Lima. (tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15315/Medina\\_CCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15315/Medina_CCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Molina, G.,Toledo, R.(2014) Las redes sociales y su influencia en el comportamiento en los adolescentes.  
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/3659/1/10335.PDF>



[https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/946/Tesis\\_Retenci%C3%B3n\\_Del\\_Talento\\_Humano.pdf](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/946/Tesis_Retenci%C3%B3n_Del_Talento_Humano.pdf)

Santamaria, M (2019). Influencia del clima organizacional en la retención del talento humano en la empresa ab, lima 2018, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2226/1/TL\\_SantamariaArba%C3%B1ilMilagros.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2226/1/TL_SantamariaArba%C3%B1ilMilagros.pdf)

Sánchez, S (2017). Detección, atracción, selección y retención del talento en RRHH. Universidad Pontificia Comillas, Madrid. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/24130>

Serrano y Saenz. (2016) El desarrollo de capacidades en la educación, una cuestión de justicia social. Revista Sinéctica. <https://www.scielo.org.mx/pdf/sine/n46/1665-109X-sine-46-00004.pdf>

Sirota (2005) Resumen del Libro "The Enthusiastic Employee". Wharton School Publishing. Leader Summaries.

Silvente, M (2017) Employer branding: como diferenciarse en el mercado actual. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/24138>

Tsareva, A., & Boldyhanova, A. (2020). Educating the Concepts of Retention Factor of a Company with the Case of Employee Engagement Level Increase. Propósitos y Representaciones, 8(3), e515. <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8n3.515>.

Tupac, M. (2021). Gestión del Talento Humano y Cultura Organizacional en el Proyecto Especial Madre de Dios, 2021. tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82240/Tupac\\_YEMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82240/Tupac_YEMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Valverde, H. (2022). Gestión de recursos humanos y cultura organizacional de los trabajadores de una entidad pública de Comas, 2022. (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97178/Valverde\\_SRHJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97178/Valverde_SRHJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Vargas, J., Barrutia, L., Ruiz, C., Moncada, J., & Palomino, G. . (2021). Cultura organizacional en los gobiernos locales. Ciencia Latina Revista Científica

Multidisciplinar, 5(2), pp. 1546-1561.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.369](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.369).

- Vásquez, A(2018). Independencia entre el liderazgo transformacional, cultura organizacional y cambio educativo: una reflexión [Dialnet-InterdependenciaEntreELiderazgoTransformacionalCu-4413548 \(2\).pdf](#)
- Velásquez,S.,Cacante,J(2021) El concepto de reconocimiento y su utilidad para campos de la enfermería. Revista Temperamentvm. Vol. 16.  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S169960112020000100019&script=sci\\_arttext](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S169960112020000100019&script=sci_arttext)
- Vesga, J.,Garcia,M.,Forero,c.,Aguilar,A.,Jaramillo,J(2020). Aspectos de la cultura organizacional y su relación con la disposición al cambio organizacional.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/sumps/v27n1/0121-4381-sumps-27-01-52.pdf>
- Villarruel, O. (2021). Gestión del talento humano y cultura organizacional en la empresa de servicios educativos SISE, Lima, 2020. (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58414/Villarruel\\_EOA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58414/Villarruel_EOA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Villasana y Sanchez. (2020). Factores que inciden en la motivación y retención del de trabajadores Revista San Gregorio, 1(49), pp. 16-34.  
<https://doi.org/10.36097/rsan.v0i49.2092>
- Yopan, J., Palmer, N,. & Santos, J. (2020). Cultura Organizacional. Controversias y Concurrencias Latinoamericanas, 11(20), pp. 263-282. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787016/588663787016.pdf>

# ANEXOS

## ANEXO 1

### Anexo 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

MATRZ DE OPERACIONALIZACION: CULTURA ORGANIZACIONAL Y RETENCIÓN DEL TALENTO HUAMANO EN UNA EMPRESA DE SERVCIOS GENERALES, INDEPENDENCIA,2023							
VARIABLES	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINCIÓN	NIVEL DE VALIDEZ		
					Indicadores	Ítems	Escala valores Likert
Cultura Organizacional	Angulo, G (2017) Cultura Organizacional es establecer una estructura en la organización tanto en lo formal (normas, políticas,) y en lo informal (costumbres, mitos, tradiciones). La cultura organizacional es estilo de vida que tiene la institución, donde los colaboradores orientan sus funciones encaminadas a la realización de los objetivos planteadas	La primera variable cultura organizacional se medirá mediante las dimensiones: participación, adaptabilidad y misión. Se elaborará 9 preguntar con escala Likert.	Participación	La participación de los colaboradores es vital en las empresas, las hace integrarse más a ellas y estar comprometidos. Angulo (2017)	- Trabajo en equipo -Empowerment -Desarrollo de sus capacidades	3	Escala de medición ordinal
			Adaptabilidad	Las empresas cuando tienen cambios repentinos tienen dificultades al adaptarse, asumen riesgos, al igual que los colaboradores al momento de asumir funciones donde no tienen mucha experiencia. Angulo (2017)	-Orientación al cambio -Aprendizaje -Orientación al cliente	3	
			Misión	las organizaciones que no se plantean objetivos su permanencia en el mercado es corta. Angulo (2017)	-Metas -Objetivos -Propósitos	3	
Retención del talento humano	Guerra y Gálvez (2020). La retención del talento humano es un proceso donde el empleador realiza estrategias de captación a su mejor humano, manteniéndolos satisfechos, brindándoles los beneficios sociales de acuerdo a ley y no aprovecharse de ellos. Mantener un buen equipo de trabajo depende del empleador y líderes de la organización	La segunda variable Retención del talento humano se medirá mediante las dimensiones: remuneración, empleador y liderazgo transformacional Se elaborará 9 preguntar con escala Likert.	Remuneración	Las retribuciones es la condición acordada entre el empleador y colaborador para el desempeño de sus funciones. (Guerra y Gálvez 2020)	-Sueldo -Beneficios sociales -Incentivos	3	
			Empleador	define que todo empleador debe tener un valor agregado que lo diferencia de los demás, hacer sentir cómodos a sus colaboradores a través de una buena comunicación, hará que los trabajadores tengan una mejor perspectiva de su ambiente laboral.	-Reconcomiendo -Comunicación -Apoyo	3	
			Liderazgo Transformacional	Un líder con estilo de liderazgo transformacional alienta, motiva e inspira a equipo de trabajo. Los complementa el uno hacia el otro.	-Conocimientos -Influencia hacia los trabajadores -Empatía	3	

**Anexo 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TÍTULO: CULTURA ORGANIZACIONAL Y RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES, INDEPENDENCIA, 2023						
AUTORA: BARRIENTOS REYES, BRENDA BRILLITH						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación de cultura organizacional y retención del personal en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre cultura organizacional y remuneraciones en servicios generales, Independencia, 2023?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación cultura organizacional y empleador en una entidad de servicios generales, Independencia, 2023?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre cultura organizacional y liderazgo transformacional en una empresa de servicios generales, Independencia 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre cultura organizacional y retención del personal en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>a) Determinar la relación entre cultura organizacional y remuneraciones en una entidad de servicios generales, Independencia, 2023</p> <p>b) Determinar la relación entre cultura organizacional y empleador en una entidad de servicios generales, Independencia, 2023</p> <p>c) Determinar la relación entre cultura organizacional y liderazgo transformacional en una entidad de servicios generales, Independencia, 2023</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación entre las variables cultura organizacional y retención del talento humano en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>1) Existe relación significativa entre cultura organizacional y remuneraciones en una entidad de servicios generales, Independencia, 2023.</p> <p>2) Existe relación significativa entre cultura organizacional y empleador en una entidad de servicios generales, Independencia, 2023.</p> <p>3) Existe relación significativa entre cultura organizacional y liderazgo transformacional en una entidad de servicios generales, Independencia, 2023.</p>	<b>Variable 1: CULTURA ORGANIZACIONAL</b>			
			<b>DIMENSIÓN</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y Valores</b>
			PARTICIPACIÓN	Trabajo en equipo	La empresa fomenta el trabajo en equipo entre sus colaboradores.	ORDINAL 1) EN DESACUERDO  2) INDIFERENTE  3) DE ACUERDO
				Desarrollo de sus capacidades	La empresa promueve entre sus colaboradores el aprendizaje de nuevas técnicas de trabajo.	
				Empowerment	La organización delega responsabilidades a los trabajadores que tienen antigüedad.	
			ADAPTABILIDAD	Orientación al cambio	Se le permite al colaborador optar por otras áreas cuando demuestra el conocimiento debido.	
				Aprendizaje	La empresa amplía el conocimiento de sus colaboradores en las diversas áreas de trabajo.	
				Orientación al cliente	Los colaboradores tienen la libertad de ampliar el servicio contratado por el cliente que lo comunican posteriormente con la empresa.	
				Metas	La gerencia ha implementado la política de incentivos en beneficio de ambas partes (trabajador – empresa).	
			MISIÓN	Objetivos	Los trabajadores se preocupan de buscar oportunidades en la captación de clientes en beneficio de la empresa.	
				Propósitos	La gerencia comunica a los trabajadores cuales son los propósitos ideales para obtener rentabilidad.	
				Trabajo en equipo	La empresa fomenta el trabajo en equipo entre sus colaboradores.	
				Desarrollo de sus capacidades	La empresa promueve entre sus colaboradores el aprendizaje de nuevas técnicas de trabajo.	
			<b>Variable 2: RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>			
			REMUNERACIÓN	Sueldo	La empresa remunera a los trabajadores de acuerdo al trabajo realizado.	ESCALA DE VALORES DE LIKERT  ORDINAL 1) EN DESACUERDO  2) INDIFERENTE  3) DE ACUERDO
Beneficios sociales	La empresa cuenta con una base de datos de los trabajadores para brindar beneficios por escolaridad y otros.					
Incentivos	Los trabajadores se encuentran asegurados porque realizan actividades de riesgo.					
EMPLEADOR	Reconocimiento	El esfuerzo de cada trabajador por aprender más de otras áreas les beneficia para tener un ascenso.				
	Comunicación	Para realizar el trabajo eficiente de cada obra, el gerente se comunica con cada uno de los trabajadores para informar cual es requerimiento del cliente.				
	Apoyo	El gerente se preocupa que se genere trabajo en equipo entre el obrario y el ayudante.				
LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL	Conocimientos	Cuando requiere de la opinión de un experto para tener cero errores en el trabajo, el gerente atiende a su solicitud.				
	Influencia hacia los trabajadores	Antes de iniciar las labores de trabajo, el gerente le anima con palabras de aliento para realiza un trabajo eficiente y de calidad.				
	Empatía	El gerente es una persona sencilla y se sensibiliza con cada uno de sus colaboradores tanto en situaciones buenas como difíciles.				

Anexo 3

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**Cultura organizacional y retención del talento humano en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023**

**INSTRUCCIONES:**

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ ( X ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo **determinar la relación entre la cultura organizacional y retención del talento humano en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023**. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo [bbarrientosre28@ucvvirtual.edu.pe](mailto:bbarrientosre28@ucvvirtual.edu.pe)

<b>EN DESACUERDO</b>	<b>INDIFERENTE</b>	<b>DE ACUERDO</b>
<b>ED</b>	<b>INDIF</b>	<b>DA</b>
<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

N°	ÍTEM	VARIABLE		
		ED	INDIF	DA
1	La empresa fomenta el trabajo en equipo entre sus colaboradores.			
2	La empresa promueve entre sus colaboradores el aprendizaje de nuevas técnicas de trabajo.			
3	La organización delega responsabilidades a los trabajadores que tienen antigüedad.			
4	Se le permite al colaborador optar por otras áreas cuando demuestra el conocimiento debido.			
5	La empresa amplía el conocimiento de sus colaboradores en las diversas áreas de trabajo.			
6	Los colaboradores tienen la libertad de ampliar el servicio contratado por el cliente que lo comunican posteriormente con la empresa.			
7	La gerencia ha implementado la política de incentivos en beneficio de ambas partes (trabajador - empresa).			
8	Los trabajadores se preocupan de buscar oportunidades en la captación de clientes en beneficio de la empresa.			
9	La gerencia comunica a los trabajadores cuales son los propósitos ideales para obtener rentabilidad.			
10	La empresa remunera a los trabajadores de acuerdo al trabajo realizado.			
11	La empresa cuenta con una base de datos de los trabajadores para brindar beneficios por escolaridad y otros.			
12	Los trabajadores se encuentran asegurados porque realizan actividades de riesgo.			
13	El esfuerzo de cada trabajador por aprender más de otras áreas les beneficia para tener un ascenso.			
14	Para realizar el trabajo eficiente de cada obra, el gerente se comunica con cada uno de los trabajadores para informar cual es requerimiento del cliente.			
15	El gerente se preocupa que se genere trabajo en equipo entre el operario y el ayudante.			
16	Cuando requiere de la opinión de un experto para tener cero errores en el trabajo, el gerente atiende a su solicitud.			
17	Antes de iniciar las labores de trabajo, el gerente le anima con palabras de aliento para realiza un trabajo eficiente y de calidad.			
18	El gerente es una persona sencilla y se sensibiliza con cada uno de sus colaboradores tanto en situaciones buenas como difíciles.			

**¡Gracias por su colaboración**

## Anexo 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Lima, 17 de junio 2023

Estimado Dr.

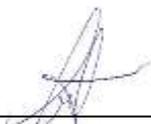
Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada “**Cultura organizacional y retención del talento humano en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023**” Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación
- b) Definición conceptual de variables y dimensiones respectivas
- c) Instrumento de obtención de datos
- d) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de

usted, Atentamente,



---

Barrientos Reyes Brenda  
DNI: 75616760

# **Cultura organizacional y retención del talento humano en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023**

## **1. Problema**

### **1.1. Problema general**

¿Cuál es la relación de cultura organizacional y retención del talento humano en una empresa de servicios generales, Independencia, 2023?

### **1.2. Problemas específicos**

- a. ¿Cuál es la relación entre remuneración y cultura organizacional en una entidad de servicios generales, Independencia, 2023?
- b. ¿Cuál es la relación entre empleador y cultura organizacional en una entidad de servicios generales, Independencia, 2023?
- c. ¿Cuál es la relación liderazgo transformacional y cultura organizacional en una empresa de servicios generales, Independencia 2023?

## **2. Hipótesis**

### **2.1. Hipótesis general**

Existe relación entre las variables cultura organizacional y retención del talento humano en una organización de servicios generales, Independencia, 2023. Como hipótesis específicas tenemos:

### **2.2. Hipótesis específicas**

- a. Existe relación significativa entre remuneración y cultura organizacional en una entidad de servicios generales, Independencia, 2023.
- b. Existe relación significativa entre empleador y cultura organizacional en una entidad de servicios generales, Independencia, 2023.
- c. Existe relación significativa entre liderazgo transformacional y cultura organizacional en una entidad de servicios generales, Independencia, 2023.

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL

### VARIABLE 1: Cultura organizacional

Angulo (2017). Las organizaciones tienen que establecer una cultura organizacional basado en normas, valores, etc., que representan a la empresa, esta será su estilo de vida que encaminara la compañía, una cultura organizacional se basa en las ideas compartidas que tienen sus líderes al formar su organización

### DIMENSIONES DE LA VARIABLE:

#### 1. Participación

Angulo (2017) define a la participación como la integración que todos los colaboradores de la empresa, los hace sentir más comprometidos con ella, la participación de todos es importante sin exclusión alguna

#### 2. Comunicación masiva

Angulo (2017) Son los procesos nuevos que una empresa o ser humano pueda tener, en caso de una entidad, puede ser el cambio de rubro, donde él líder buscara estrategias para que su entidad pueda posicionarse al cambio de rubro que pueda tener y es ahí donde el colaborador busca estrategias para adaptarse, pero también la entidad debe capacitarlos para asumir los nuevos retos.

#### 3. Misión

Angulo (2017) Es el propósito con la que fue formalizada la empresa, los objetivos y metas que se plantea para salir al mercado laboral, en busca de su éxito.

## **VARIABLE 2: Retención del talento humano.**

El capital humano es la imagen de las organizaciones, son la base para cumplir las metas, objetivos planteados por la empresa. Según Hilario (2018) retener al personal es viable para aquellas empresas que empleen todos sus recursos en captar de forma adecuada y mantenga satisfecho a sus colaboradores.

### **DIMENSIONES DE LA VARIABLE:**

#### **1. Remuneración**

Guerra y Gálvez (2020) Las retribuciones es la condición acordada en la firma de contrato entre el empleador y colaborador para el desempeño de sus funciones en la entidad

#### **2. Empleador**

Guerra y Gálvez (2020) define que todo empleador debe tener un valor agregado que lo diferencia de los demás, hacer sentir cómodos a sus colaboradores a través de una buena comunicación, hará que los trabajadores tengan una mejor perspectiva de su ambiente laboral.

#### **3. Liderazgo transformacional**

Guerra y Gálvez (2020) Un líder con estilo de liderazgo transformacional alienta, motiva e inspira a su equipo de trabajo. Los complementa el uno hacia el otro.

## MATRZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "CULTURA ORGANIZACIONAL Y RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES, INDEPENDENCIA, 2023"							
Apellidos y nombres del investigador: Barrientos Reyes, Brenda Brillith							
Apellidos y nombres del experto: Dr. César Eduardo Jiménez Calderón							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
CULTURA ORGANIZACIONAL	Participación	Trabajo en equipo	La empresa fomenta el trabajo en equipo entre sus colaboradores.	E, D = En desacuerdo o IND = Indiferente D, A = De acuerdo	✓		
		Desarrollo de capacidades	La empresa promueve entre sus colaboradores el aprendizaje de nuevas técnicas de trabajo.		✓		
		Empowerment	La organización delega responsabilidades a los trabajadores que tienen antigüedad.		✓		
	Adaptabilidad	Orientación al cambio	Se le permite al colaborador optar por otras áreas cuando demuestra el conocimiento debido.		✓		
		Aprendizaje	La empresa amplia el conocimiento de sus colaboradores en las diversas áreas de trabajo.		✓		
		Orientación al cliente	Los colaboradores tienen la libertad de ampliar el servicio contratado por el cliente que lo comunican posteriormente con la empresa.		✓		
	Misión	Metas	La gerencia ha implementado la política de incentivos en beneficio de ambas partes (trabajador - empresa).		✓		
		Objetivos	Los trabajadores se preocupan de buscar oportunidades en la captación de clientes en beneficio de la empresa.		✓		
		Propósitos	La gerencia comunica a los trabajadores cuales son los propósitos ideales para obtener rentabilidad.		✓		
RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO	Remuneración	Sueldo	La empresa remunera a los trabajadores de acuerdo al trabajo realizado.		✓		
		Beneficios sociales	La empresa cuenta con una base de datos de los trabajadores para brindar beneficios por escolaridad y otros.		✓		
		Incentivos	Los trabajadores se encuentran asegurados porque realizan actividades de riesgo.		✓		
	Empleador	Comunicación	El esfuerzo de cada trabajador por aprender más de otras áreas les beneficia para tener un ascenso.		✓		
		Reconocimiento	Para realizar el trabajo eficiente de cada obra, el gerente se comunica con cada uno de los trabajadores para informar cual es requerimiento del cliente.		✓		
		Apoyo	El gerente se preocupa que se genere trabajo en equipo entre el operario y el ayudante.		✓		
	Liderazgo transformacional	Conocimientos	Cuando requiere de la opinión de un experto para tener cero errores en el trabajo, el gerente atiende a su solicitud.	✓			
		Influencia hacia los colaboradores	Antes de iniciar las labores de trabajo, el gerente le anima con palabras de aliento para realiza un trabajo eficiente y de calidad.	✓			
		Empatía	El gerente es una persona sencilla y se sensibiliza con cada uno de sus colaboradores tanto en situaciones buenas como difíciles.	✓			
Firma del experto:		Fecha <u>17/06/2023</u> <b>El instrumento tiene suficiencia</b> Aplicable ( X ) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )		Juez validador: <b>Dr. Jiménez Calderón César Eduardo</b> DNI: 16436847 Especialidad del validador: <u>Gestión de Organizaciones</u>			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "CULTURA ORGANIZACIONAL Y RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES, INDEPENDENCIA, 2023"							
Apellidos y nombres del investigador: Barrientos Reyes, Brenda Brillith							
Apellidos y nombres del experto: Mg. García Yovera Abraham José							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
CULTURA ORGANIZACIONAL	Participación	Trabajo en equipo	La empresa fomenta el trabajo en equipo entre sus colaboradores.	E.D = En desacuerdo o IND = Indiferente D.A = De acuerdo	X		
		Desarrollo de capacidades	La empresa promueve entre sus colaboradores el aprendizaje de nuevas técnicas de trabajo.		X		
		Empowerment	La organización delega responsabilidades a los trabajadores que tienen antigüedad.		X		
	Adaptabilidad	Orientación al cambio	Se le permite al colaborador optar por otras áreas cuando demuestra el conocimiento debido.		X		
		Aprendizaje	La empresa amplía el conocimiento de sus colaboradores en las diversas áreas de trabajo.		X		
		Orientación al cliente	Los colaboradores tienen la libertad de ampliar el servicio contratado por el cliente que lo comunican posteriormente con la empresa.		X		
	Misión	Metas	La gerencia ha implementado la política de incentivos en beneficio de ambas partes (trabajador - empresa).		X		
		Objetivos	Los trabajadores se preocupan de buscar oportunidades en la captación de clientes en beneficio de la empresa.		X		
		Propósitos	La gerencia comunica a los trabajadores cuales son los propósitos ideales para obtener rentabilidad.		X		
RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO	Remuneración	Sueldo	La empresa remunera a los trabajadores de acuerdo al trabajo realizado.	X			
		Beneficios sociales	La empresa cuenta con una base de datos de los trabajadores para brindar beneficios por escolaridad y otros.	X			
		Incentivos	Los trabajadores se encuentran asegurados porque realizan actividades de riesgo.	X			
	Empleador	Comunicación	El esfuerzo de cada trabajador por aprender más de otras áreas les beneficia para tener un ascenso.	X			
		Reconocimiento	Para realizar el trabajo eficiente de cada obra, el gerente se comunica con cada uno de los trabajadores para informar cual es requerimiento del cliente.	X			
		Apoyo	El gerente se preocupa que se genere trabajo en equipo entre el operario y el ayudante.	X			
	Liderazgo transformacional	Conocimientos	Cuando requiere de la opinión de un experto para tener cero errores en el trabajo, el gerente atiende a su solicitud.	X			
		Influencia hacia los colaboradores	Antes de iniciar las labores de trabajo, el gerente le anima con palabras de aliento para realiza un trabajo eficiente y de calidad.	X			
		Empatía	El gerente es una persona sencilla y se sensibiliza con cada uno de sus colaboradores tanto en situaciones buenas como difíciles.	X			
Firma del experto:		Fecha <u>17/06/2023</u> <b>El instrumento tiene suficiencia</b> Aplicable ( X ) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )		<b>Juez validador:</b> Dr. García Yovera Abraham José DNI: <u>80270538</u> Especialidad del validador: <u>Gestión de Organizaciones</u>			

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "CULTURA ORGANIZACIONAL Y RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES, INDEPENDENCIA, 2023"							
Apellidos y nombres del investigador: Barrientos Reyes, Brenda Brillith							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Díaz Torres William Ricardo							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
CULTURA ORGANIZACIONAL	Participación	Trabajo en equipo	La empresa fomenta el trabajo en equipo entre sus colaboradores.	E.D = En desacuerdo IND = Indiferente D.A = De acuerdo	✘		
		Desarrollo de capacidades	La empresa promueve entre sus colaboradores el aprendizaje de nuevas técnicas de trabajo.		✘		
		Empowerment	La organización delega responsabilidades a los trabajadores que tienen antigüedad.		✘		
	Adaptabilidad	Orientación al cambio	Se le permite al colaborador optar por otras áreas cuando demuestra el conocimiento debido.		✘		
		Aprendizaje	La empresa amplía el conocimiento de sus colaboradores en las diversas áreas de trabajo.		✘		
		Orientación al cliente	Los colaboradores tienen la libertad de ampliar el servicio contratado por el cliente que lo comunican posteriormente con la empresa.		✘		
	Misión	Metas	La gerencia ha implementado la política de incentivos en beneficio de ambas partes (trabajador - empresa).		✘		
		Objetivos	Los trabajadores se preocupan de buscar oportunidades en la captación de clientes en beneficio de la empresa.		✘		
		Propósitos	La gerencia comunica a los trabajadores cuales son los propósitos ideales para obtener rentabilidad.		✘		
RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO	Remuneración	Sueldo	La empresa remunera a los trabajadores de acuerdo al trabajo realizado.	✘			
		Beneficios sociales	La empresa cuenta con una base de datos de los trabajadores para brindar beneficios por escolaridad y otros.	✘			
		Incentivos	Los trabajadores se encuentran asegurados porque realizan actividades de riesgo.	✘			
	Empleador	Comunicación	El esfuerzo de cada trabajador por aprender más de otras áreas les beneficia para tener un ascenso.	✘			
		Reconocimiento	Para realizar el trabajo eficiente de cada obra, el gerente se comunica con cada uno de los trabajadores para informar cual es requerimiento del cliente.	✘			
		Apoyo	El gerente se preocupa que se genere trabajo en equipo entre el operario y el ayudante.	✘			
	Liderazgo transformacional	Conocimientos	Cuando requiere de la opinión de un experto para tener cero errores en el trabajo, el gerente atiende a su solicitud.	✘			
		Influencia hacia los colaboradores	Antes de iniciar las labores de trabajo, el gerente le anima con palabras de aliento para realizar un trabajo eficiente y de calidad.	✘			
		Empatía	El gerente es una persona sencilla y se sensibiliza con cada uno de sus colaboradores tanto en situaciones buenas como difíciles.	✘			
Firma del experto:		Fecha <u>17/06/2023</u> <b>El instrumento tiene suficiencia</b> Aplicable ( ✘ ) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )		<b>Juez validador:</b> Mg. Díaz Torres William Ricardo DNI: 18140172 Especialidad del validador: <u>Gestión de Organizaciones</u>			

## Anexo 6: CONTENIDOS ESTADÍSTICOS

### VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**Tabla 1**

*Expertos para la validación del instrumento*

<b>GRADO ACADÉMICO</b>	<b>NOMBRE DEL EXPERTO VALIDADOR</b>	<b>OPINIÓN DE EXPERTO</b>
Doctor	César Eduardo Jiménez Calderón	Aplicable
Doctor	Díaz Torres William Ricardo	Aplicable
Magister	García Yovera Abraham José	Aplicable

### CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

**Tabla 2**

*Medidas de evaluación del coeficiente de Alfa de Cronbach*

<b>RANGO</b>	<b>EVALUACIÓN DEL COEFICIENTE</b>
Coeficiente alfa $>,9$	Es excelente
Coeficiente alfa $>,8$	Es bueno
Coeficiente alfa $>,7$	Es aceptable
Coeficiente alfa $>,6$	Es cuestionable
Coeficiente alfa $>,5$	Es probable
Coeficiente alfa $<,5$	Es aceptable

**Tabla 3**

*Estadísticos de fiabilidad del instrumento cultura organizacional*

#### ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD DE ESCALA

		<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>ESCALA</b>	9	0.804

**Tabla 4**

*Estadísticos de fiabilidad del instrumento retención del talento humano*

#### ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD DE ESCALA

		<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>ESCALA</b>	9	0.836

**Tabla 18***Tabla de Coeficientes de correlación de Spearman*

<b>VALOR</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a 0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta