



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Compromiso institucional y transparencia según los  
trabajadores administrativos del hospital Daniel Alcides  
Carrión - Callao 2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. César Martín Ramírez Ángeles

**ASESOR:**

Mgtr. Jesús Nuñez Untiveros

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano

**PERÚ – 2018**

## **Página del jurado**

---

Dr. Ángel Salvatierra Melgar  
Presidente

---

Dra. Galia Lescano López  
Secretario

---

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont  
Vocal

**Dedicatoria**

Con sincero cariño a mis familiares por el apoyo y comprensión que me han brindado, logrando ser el profesional que anhelaban.

**Agradecimiento**

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante mis estudios de Maestría, a todos los docentes, por su asesoría; durante el desarrollo de la presente investigación.

## Declaración jurada

Yo César Martín Ramírez Ángeles, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 06250319, con la tesis titulada “Compromiso institucional y transparencia según los trabajadores administrativos del hospital Daniel Alcides Carrión. Callao 2016”, declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presunción de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo .

Lima, 21 de Octubre de 2016

Firma.....

César Martín Ramírez Ángeles

DNI: 06250319

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presentamos la Tesis titulada: Compromiso institucional y transparencia según los trabajadores administrativos del hospital Daniel Alcides Carrión. Callao 2016; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de Magíster en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos, en el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis, en el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos, en el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis, el cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados, el quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación, en el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas, finalmente se presenta los apéndices correspondientes.

**Índice**

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	xi
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I Introducción	13
1.1 Antecedentes	14
1.1.1 Antecedentes internacionales	14
1.1.2 Antecedentes nacionales	16
1.2 Fundamentación teórica, científica y humanística	19
1.2.1 Bases teóricas de la variable compromiso institucional	19
1.2.2 Bases teóricas de la variable transparencia	29
1.2.3 Marco conceptual	31
1.3 Justificación	32
1.3.1 Justificación teórica	32
1.3.2 Justificación metodológica	33
1.3.3 Justificación práctica	33
1.4. Problema	34
1.5 Hipótesis	36
1.6 Objetivos	37
II Marco metodológico	38
2.1 Variables	39
2.2 Operacionalización de variables	40
2.3 Metodología	40
2.4 Tipo de estudio	40
2.5 Diseño	41

2.6	Población, muestra, muestreo	42
2.6.1	Población	42
2.6.2	Muestra	42
2.6.3	Muestreo	43
2.7	Técnica e instrumentos de recolección de datos	43
2.7.1	Técnicas	43
2.7.2	Instrumentos	43
2.7.3	Validez y confiabilidad	45
2.8	Métodos de análisis de datos	46
2.9	Aspectos éticos	47
III.	Resultados	48
3.1	Descripción	49
3.2	Prueba de hipótesis general y específica	52
IV.	Discusión	55
4.1	Discusión	56
V.	Conclusiones	59
VI.	Recomendaciones	61
VII.	Referencias bibliográficas	63
	Anexos	67
	Anexo 1. Matriz de Consistencia	68
	Anexo 2. Instrumentos	70
	Anexo 3. Validación de instrumentos	74
	Anexo 4. Base de Datos	80
	Anexo 5. Tabla de interpretación del coeficiente de Spearman	88
	Anexo 6. Análisis de confiabilidad del instrumento	89
	Anexo 7. Artículo científico	90



**Lista de tablas**

Tabla 1.	Operacionalización de la variable compromiso institucional	40
Tabla 2.	Operacionalización de la variable transparencia	40
Tabla 3.	Relación de validadores	45
Tabla 4.	Confiabilidad cuestionario compromiso institucional	45
Tabla 5.	Confiabilidad cuestionario transparencia	46
Tabla 6.	Compromiso institucional y la transparencia	49
Tabla 7.	Compromiso institucional y la promoción de participación de servidor público	50
Tabla 8.	Compromiso institucional y la Información al público	51
Tabla 9.	Correlación competencias compromiso institucional y la transparencia	52
Tabla 10.	Correlación el compromiso institucional y la promoción de Participación de servidor público	53
Tabla 11.	Correlación compromiso institucional y la Información al público	54

## Lista de figuras

Figura 1.	Diagrama de barras agrupadas compromiso institucional y La transparencia	49
Figura 2.	Diagrama de barras agrupadas del compromiso institucional y La promoción de participación de servidor público	50
Figura 3.	Diagrama de barras agrupadas del compromiso institucional y la información al público	51

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación existe entre el compromiso institucional y la transparencia según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016, la población constituida por 147 trabajadores administrativos, la muestra consideró toda la población, en los cuales se han empleado las variables: compromiso institucional y transparencia.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de compromiso institucional y el cuestionario de transparencia, ambos en escala de Likert, que brindaron información a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: Existe una relación significativa entre el compromiso institucional y transparencia según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016.

**Palabras claves:** Compromiso institucional y transparencia.

## Abstract

The present research had as general objective to determine the relationship between the institutional commitment and Transparency according to the administrative workers of the Hospital Daniel Alcides Carrión in Region Callao 2016, the population constituted by 147 administrative workers, the sample considered the entire population in Which have been used the variables: Institutional Commitment and Transparency.

The method used in the research was hypothetico-deductive. This research used for its purpose the non-experimental design of correlational level of transectional cut, that collected the information in a specific period, that was developed when applying the instruments: Questionnaire of Institutional Commitment and the Questionnaire of Transparency, both in scale of Likert, Who provided information through the evaluation of their different dimensions, the results of which are presented graphically and verbatim.

The research concludes that there is significant evidence to affirm that: There is a significant relationship between the institutional commitment and Transparency according to the administrative workers of the Daniel Alcides Carrión Hospital in the Callao Region 2016.

**Key words:** Institutional Commitment and Transparency.

## **I. Introducción**

## 1.1. Antecedentes

### 1.1.1. Antecedentes internacionales

Gómez, Gerardo y López (2010) realizaron la siguiente investigación para optar el grado de Doctor en Ciencias Sociales: *El compromiso y clima organizacional en la empresa familiar de Rioverde y del Refugio Ciudad Fernández*. El objetivo de la presente investigación fue establecer la relación entre el clima organizacional con cada una de las dimensiones del compromiso que tienen los participantes en la empresa familiar de los municipios de Rioverde y el refugio Ciudad Fernández, así como definir si las características socio demográficas de los empleados influyen en el clima organizacional y el compromiso con la empresa. El estudio es transversal dirigido bajo un enfoque de tipo cuantitativo descriptivo y correlacional. El instrumento del clima organizacional utilizado en esta investigación es el diseñado por Brown y Leigh (1996), seleccionado por ser el más adecuado para este estudio. Los autores arribaron a las siguientes conclusiones: Existe relación entre el compromiso afectivo y el compromiso normativo con todas las dimensiones del clima organizacional, con excepción del compromiso de continuidad, el cual sólo tiene correlación para la variable claridad del rol y reconocimiento. En lo que se refiere a la asociación estadísticamente significativa entre el compromiso organizacional y las variables demográficas halladas en esta investigación, se concluye lo siguiente: el compromiso afectivo está asociado con la variable puesto actual; se observa que las puntuaciones más altas de la media corresponden al puesto de gerente, seguido por los empleados de oficina. Este resultado demuestra que a mayor nivel jerárquico, mayor compromiso. Los investigadores afirman que el compromiso organizacional dentro de una entidad se encuentra en estrecha relación con el clima organizacional que se da dentro de una institución, es por ello la importancia de que el clima organizacional sea favorable para que así los trabajadores realicen su trabajo con esfuerzo y dedicación esforzándose en todo momento por brindar productos y servicios de calidad. Es necesario que cada uno de los empleados se sienta parte importante de la institución para que así vaya creciendo en ellos el compromiso con la institución, pero para ello se deberá sentir

parte de la institución y buscar no solo su crecimiento laboral sino también el crecimiento institucional.

Giraldo (2012) realizó la siguiente investigación para optar el grado de Magister en Administración de Empresas: *El empoderamiento como elemento generador de compromiso organizacional en los empleados de las empresas aseguradoras de la ciudad de Manizales*. El objetivo de la presente investigación fue determinar cómo el empoderamiento genera compromiso organizacional en los empleados de empresas aseguradoras de la ciudad de Manizales. A las conclusiones que el investigador arribó fueron las siguientes: Desde los hallazgos encontrados en la investigación, se puede decir que en las tres empresas parece presentarse empleados empoderados, aunque en cada una se encuentra de manera diferente, con mayor o menor énfasis en sus diferentes características, así: Para el caso del empoderamiento evidenciado en sus empleados, por presentar autoestima y locus de control interno; y contar con los condicionantes por parte de la empresa quien les brinda retroalimentación e incentivos, parece generar en su conjunto una mayor tendencia hacia el compromiso afectivo, es decir, el empoderamiento experimentado por los colaboradores, evidencia afinidad y vínculo emocional con la empresa, lo que a su vez produce un mayor deseo de formar parte de la ella. El empoderamiento evidenciado en los funcionarios, se da por presentar autoestima y locus de control interno, lo que parece generar una mayor tendencia hacia el compromiso afectivo, influenciado por las características internas de los empleados, ya que la empresa no provee todos los condicionantes externos que lo incentiven. El empoderamiento evidenciado en los empleados, se presenta con autoestima y locus de control interno, además de contar con los condicionantes externos ofrecidos por la empresa como son la retroalimentación y uso de incentivos, parece generar en su conjunto una tendencia en proporciones posiblemente iguales hacia el compromiso afectivo y de continuación.

Camacho (2010) realizó la siguiente investigación para optar el grado de magister: *Propuesta de un plan de comunicaciones internas orientado a la motivación de los empleados de la empresa Dinissan Santa Marta. Universidad Sergio Arboleda*. Los sujetos de la investigación serán los empleados de la sucursal

de Santa Marta, con los que se realizará un estudio exploratorio y se les aplicará un instrumento a modo de encuesta que permita conocer el estado de la transparencia de Dinissan y la influencia de la misma en el capital humano de la empresa. A las conclusiones que el investigador arribó fueron las siguientes: La transparencia en Dinissan Santa Marta se ha desarrollado de forma espontánea, sin tener una planeación estratégica elaborada para alcanzar objetivos e influir en el comportamiento de los empleados. La comunicación ha surgido en la organización respondiendo a las necesidades que se han ido presentados, ignorando la retroalimentación y la participación con elementos claves dentro de una organización inteligente y exitosa. A través de este estudio se evidenció que la buena comunicación y las buenas relaciones entre el equipo de trabajo no sólo dependen de la estructura y del buen uso de los elementos de transparencia sino además de la motivación que desde los altos cargos se den en el mismo sentido. El plan de transparencia propuesto a Dinissan Santa Marta, se convierte en una oportunidad para que los empleados tengan acceso a todos los niveles de la organización, manifestando y poniendo en común necesidades y pasiones que deberán ser resueltas a través de una comunicación directa, formal y planificada.

### **1.1.2. Antecedentes nacionales.**

Cutipa (2015) realizó la siguiente investigación para optar el grado de Doctor: *Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca, durante el periodo 2014-II*. El objetivo principal de la presente investigación fue determinar que el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores son relevantes en el comportamiento de las personas, y fundamentales en el desarrollo estratégico de toda organización. El estudio fue de corte transversal con un enfoque de tipo cuantitativo y de alcance correlacional. La población fueron 320 trabajadores de la organización que trabajan a tiempo completo. El procedimiento de muestreo fue aleatorio simple que se realizó mediante un proceso probabilístico, determinando la muestra por asignación proporcional. A las conclusiones a las que el investigador arribó fueron las siguientes: El clima organizacional favorable se encuentra entre los bienes más preciados de las personas y las organizaciones, es vital no solamente para la salud



y bienestar de los trabajadores, sino que también contribuye positivamente a la productividad, satisfacción laboral y compromiso organizacional; habiendo realizado un análisis de los contenidos teóricos sobre el clima organizacional y el compromiso organizacional se concluye que ambas variables son relevantes y prácticas para la organización; la relación que se obtuvo entre el clima organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores en la Universidad Peruana Unión, filial Juliaca vale fue positiva y estadísticamente significativa con un  $r=0.793$  y  $r^2 = 0.630$ , indicando que a medida que mejora el clima organizacional de la institución también mejora correlativamente el compromiso de los trabajadores de la institución de educación superior universitaria.

Pérez (2013), realizó la siguiente investigación para optar el grado de Magíster: *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un Hospital público*. El objetivo principal de la presente investigación fue identificar la relación existente entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público. El tipo de estudio que se realizó es transversal de correlación, cuasi experimental descriptivo porque, se pretende identificar y describir la relación entre los factores del compromiso organización y el desempeño laboral y explicar dicha correlación. El diseño que se utilizó es cuasi experimental, ya que se llevó a cabo en el contexto donde se desarrolla la problemática y se realizó la medición de las variables sin ejercer influencia en ellas. La investigación se efectuó mediante un estudio descriptivo buscando especificar los factores y las características que influyen en dicho fenómeno. A las conclusiones a las que el investigador arribó fueron las siguientes: La salud es un estado necesario para la sobrevivencia del hombre, por consiguiente, su atención es primordial para todos los seres humanos. No obstante, es común observar que los hospitales públicos no satisfacen al cien por ciento las necesidades de la población en lo que ha cuidado se refiere. Debido a lo anterior, continuamente se buscan acciones que permitan mejorarla calidad de la atención médica. Uno de los aspectos que podría estar relacionado con el servicio que se proporciona a los usuarios, es el desempeño de los trabajadores y

su compromiso con la organización, motivo por el cual se desarrolló esta investigación.

Salazar (2013), realizó la siguiente investigación para optar el grado de Magíster: *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala*. El objetivo principal de la presente investigación fue establecer la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de la Ciudad de Guatemala. La presente investigación fue un estudio descriptivo, transversal, correlacional de enfoque cuantitativo. Descriptivo porque se describe la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt. Transversal porque la información fue recolectada en un momento determinado correlacionando los resultados, correlacional porque se evaluó la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral. El universo y la población total la conformaron 77 personas. A las conclusiones a las que el investigador arribó fueron las siguientes: Con respecto a la cultura organizacional se encontró que el tipo de cultura clan es el que domina el primer lugar y este está relacionado con las relaciones de tipo familiar, tradición, trabajo en equipo, autodirección, ayuda mutua y cooperación. Esto contribuye a que la institución alcance sus objetivos con el recurso humano, recursos físicos y materiales con los que cuenta. Se pudo establecer que el personal se identifica con el tipo de cultura jerarquizada, la cual posee énfasis en las reglas, toma de decisiones centralizadas, certidumbre y jerarquías. Estos aspectos coinciden con los datos demográficos obtenidos donde se encontró que la mayoría del personal es joven con poco tiempo de trabajo y escolaridad media.

## **1.2 Fundamentación teórica, científica y humanística**

### **1.2.1. Bases teóricas variable compromiso Institucional.**

#### ***Conceptualización del compromiso institucional u organizacional.***

Juaneda y Gonzales (2013), señaló que:

Es el vínculo de un individuo a una organización y, por lo tanto, una reducción de la probabilidad de abandono. Por ello, consideramos el compromiso como un sentimiento del individuo hacia la organización que le condiciona hacia un particular comportamiento o línea de actuación y que disminuye la probabilidad de abandono de la organización. (p.362)

Díaz (2013), refirió al respecto lo siguiente:

El compromiso organizacional es la fuerza relativa de la identificación y el involucramiento de un individuo con una determinada organización el comportamiento organizacional sería algo así como “Tener puesta la camiseta de la organización”. (p.35)

Los autores en consulta refieren que el compromiso organizacional, es un aspecto que consiste en el involucramiento sincero, honesto y desinteresado que siente el empleado con la institución a la cual le presta sus servicios laborales. Es necesario que los líderes institucionales conserven una relación adecuada con cada uno de los trabajadores y ensayen estrategias que les permita llevarse bien entre todos y cada uno de los empleados que trabajan en la institución.

El compromiso institucional u organizacional que sienten los empleados les permitirá sumar esfuerzos para el logro de los objetivos institucionales.

***El compromiso institucional y su importancia.***

Omar y Urteaga (2008) al respecto afirmaron lo siguiente:

El grado de compromiso del empleado con la empresa donde trabaja se ha convertido en uno de los fenómenos más estudiados en los últimos años. Una de las razones de tal interés es que los gerentes y directivos han comenzado a darse cuenta de que para lograr ventajas competitivas en una economía global es indispensable contar con recursos humanos identificados con los objetivos de la empresa. Además de ser una de las alternativas más eficaces para la consecución de las metas organizacionales, la importancia del compromiso organizacional (CO) radica en su capacidad para influir sobre la eficiencia y el bienestar de los miembros de una organización. (pp. 357-358)

Soberanes y De la Fuente (2009), al respecto sostienen que:

El compromiso organizacional permite estabilidad laboral, ya que impacta en las prestaciones, jubilación, beneficios sociales, garantiza cubrir necesidades materiales y psicológicas (Reconocimiento desarrollo de habilidades, socialización, status) beneficiando así a las familias y economía del país. La importancia del compromiso organizacional para el personal de recursos humanos, es principalmente el que tiene impacto directo en actitudes y conductas del trabajador; como aceptación de metas, valores y cultura de la organización, disminución de ausentismo, baja rotación de personal entre otros. (p.126)

Los autores afirman que en la actualidad el compromiso organizacional se ha convertido en uno de los aspectos más importantes que las instituciones deben considerar dentro de su política institucional a fin de que su mejora facilitara que la institución logre alcanzar sus metas.

El grado de compromiso de los trabajadores con la institución deberá ser alto para que este pueda realizar un trabajo de calidad. Es por ello que en la actualidad las organizaciones se esfuerzan por brindar a sus empleados las condiciones laborales óptimas, incentivos sociales y económicos, actividades para el control del estrés laboral, entre otros; los cuales ayuda a que los empleados se sientan considerados como seres humanos valiosos e importante y sobre todo que son tomados en cuenta por la institución a la cual le prestan sus servicios.

### ***Características del compromiso institucional.***

Soberanes y De la Fuente (2009), al respecto sostienen que:

Identificación. Donde existe una aceptación de las metas organizacionales y con las creencias, propósitos, ideas y objetivos que los de la empresa.

Membresía. El trabajador desea permanecer como integrante, esto es un sentimiento de pertenencia hacia la organización.

Lealtad. Aquí se manifiesta el cumplimiento y respeto que se tienen a la organización por medio de acciones dirigidas a defenderla. (p.124)

Las características del compromiso organizacional según el autor en consulta son los siguientes: La identificación, la cual consiste en aceptar y esforzarse por alcanzar las metas institucionales y la membresía, la cual consiste en la voluntad del trabajador de permanecer en la institución como parte del personal.

### ***La contribución del compromiso institucional.***

Navarro; Santillán y Bustamante (2007), al respecto afirmaron que:

El compromiso organizacional se ha convertido en una de las variables más estudiadas por el comportamiento organizacional; una de las razones de que esto haya sucedido, es que varias investigaciones han podido demostrar que el compromiso con la organización suele ser un mejor predictor de la rotación y de la puntualidad. El compromiso organizacional

va más allá de la lealtad y llega a la contribución activa en el logro de las metas de la organización. (p.54)

El compromiso organizacional que asume cada uno de los empleados no es solamente la lealtad, sino que es un sentimiento mucho más profundo y complejo. Esto requiere agrupar todo el esfuerzo del personal para así alcanzar cada uno de los objetivos institucionales hasta alcanzar las metas. En la actualidad el compromiso organizacional se ha convertido en uno de los aspectos importantes que muchas empresas están considerando dentro de sus estrategias de crecimiento institucional.

### ***Consecuencias del compromiso institucional.***

Herrera (2009), señaló que:

Las consecuencias son los resultados esperados de individuos comprometidos reflejados en actitudes, comportamientos o acciones que tienen una relación directa o indirecta en la performance organizacional. Como hemos visto existen numerosas investigaciones sostienen que los empleados asumen el compromiso; pero lo expresan con una fuerza relativa, para todos no es igual. Por consiguiente, ha pasado a ser considerado como un concepto multi-dimensional. “la fuerza relativa de la identificación y el involucramiento del individuo en la organización”, conceptúa, la relación existente entre el empleado y la organización, de ahí que no todos “suden la camiseta” con la misma intensidad, o no todos tienen el mismo nivel de compromiso. Los beneficios de involucrarse, se expresa en una responsabilidad que adquiere el trabajador de sus resultados, el deseo de participar en el proceso de mejora continua y sentirse motivado e identificado con la organización. (p.7)

El autor afirma que las consecuencias de asumir un compromiso con la organización a la cual se le brinda servicios se ven reflejado en las actitudes y conductas de cada uno de los empleados, las cuales repercuten en la vida de la

institución. Es necesario que los empleados asuman un compromiso real con la institución a la cual le brindan sus servicios ya que del esfuerzo que le pongan dependerá su subsistencia dentro del mercado laboral.

### ***El compromiso institucional de las personas.***

Sosa (2008) al respecto afirmó lo siguiente:

En la actualidad y cada vez más en el futuro, el compromiso de las personas con la organización constituirá un activo importante para esta; ya que, si nos sumamos a la contribución al bienestar y progreso social, al desarrollo de nuestra empresa, o a la mera supervivencia de la misma, ¿en qué se materializa nuestro compromiso? ¿Qué influjos genera? Pensando en un empleado común o en un directivo de nivel medio-bajo, el compromiso, si es auténtico, toma forma de coraje o empeño, que se percibe en actitudes y actuaciones. (p1)

El compromiso organizacional de las personas que trabajan dentro de una institución es considerado como un activo importante en el desarrollo y crecimiento de la institución. Actualmente cada vez más instituciones reconocen la gran importancia que tiene el valor humano ya que es irremplazable y que gracias a su esfuerzo y compromiso las instituciones logran alcanzar uno a uno sus objetivos hasta alcanzar las metas institucionales.

### ***Las percepciones individuales y el compromiso institucional.***

Domínguez, Ramírez y García (2013), al respecto afirmaron lo siguiente:

El clima organizacional se basa en las percepciones individuales, a menudo se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización, y se refieren a las situaciones actuales en una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral. Por lo tanto, casi siempre

la gerencia manipula el clima con mayor facilidad que la cultura, con el fin de afectar de manera directa el comportamiento de los empleados. (p. 62)

Los autores consultados afirman que el clima organizacional se encuentra en estrecha relación con las actitudes que tienen cada uno de los empleados que prestan sus servicios dentro de la institución, los cuales son percibidos por el público usuario. El comportamiento organizacional es la suma de los comportamientos, actitudes, valores, sentimientos, etc. que presentan los trabajadores.

### ***Disposición del compromiso institucional.***

Sosa (2008) al respecto afirmó que:

Desarrollar con diligencia y esmero nuestras tareas. Asegurar su contribución a resultados colectivos. Neutralizar cualquier circunstancia o evento que ponga en riesgo las metas. Guiar, en su caso, la actuación de nuestros colaboradores. Asegurar el alineamiento de éstos con las metas comunes. Seguir las reglas y métodos establecidos para la convivencia profesional. Subordinar intereses propios a los colectivos. Cultivar los valores corporativos. Colaborar con los demás. Ejercer crítica constructiva, inteligentemente formulada. Hacer fluir la información y conocimientos de que disponemos. Ser leales, íntegros y coherentes. Ser proactivos o proactivos, lejos de la reactividad o la inactividad. Conjuguar la percepción de la realidad con el optimismo. Perseverar ante las dificultades. Superarnos a nosotros mismos cada día. Perseguir la mejora continua y la innovación. Representar dignamente a nuestra organización ante terceros. Equilibrar la relación personal con la ejecución de tareas. Contribuir a la calidad de vida en el trabajo. (p.2)

El investigador afirma que las disposiciones que tiene una persona en cuanto a su compromiso organizacional deben ser las siguientes: Tienen la capacidad de realizar sus tareas con esfuerzo y responsabilidad, trabajan en equipo, aborda la



problemática y toma resoluciones asertivas, se esfuerza por conseguir junto a su grupo las metas, prioriza las actividades institucionales, aporta, comparte la información que posee, es proactivo, es optimista, se esfuerza por su crecimiento profesional e innovación, busca un punto de equilibrio en la relación personal y laboral, ayuda a generar un clima de armonía en el seno laboral.

### ***Característica para fomentar el compromiso institucional.***

Álvarez (2010), señaló:

Liderazgo. Es la relación que existe entre jefes y subordinados y el impacto de la misma en el ambiente laboral.

Relaciones. Son las relaciones que se originan entre el personal. Lo ideal sería que la empresa o negocio, fuera un lugar en donde cada empleado desarrollara las actividades que más disfruta hacer, y por lo cual obtiene una remuneración.

Compromiso. Es la lealtad que sienten los empleados hacia la empresa y que en muchas ocasiones está determinado por la percepción del compromiso que la empresa tiene para con sus empleados.

Organización. Son los elementos que le dan estructura a la empresa, por ejemplo: los puestos, las políticas, los procedimientos, los manuales de operación, etcétera.

Reconocimiento. El reconocer el trabajo bien realizado es vital para contribuir a la formación de un buen ambiente laboral, aunque muchas veces este factor es olvidado.

Remuneraciones. En la actualidad muchas compañías están optando por esquemas de compensación dinámica en donde se premia de alguna forma el esfuerzo.

Igualdad. Ante la ley, todos somos iguales sin distinción de sexo, raza o edad. (pp. 17-20).

El autor refiere que existen características las cuales ayudan a que la vida dentro de la institución sea adecuada. Entre ellas se puede mencionar: El liderazgo,

el cual debe ser adecuado, las buenas interrelaciones personales, el compromiso que asume cada uno de los empleados con la entidad, la organización la cual se establece a través de una jerarquía bien establecida, el reconocimiento que se le brinda a los trabajadores por su trabajo y esfuerzo y la igualdad el cual se encuentra contemplado en la constitución política del Perú.

### ***El comportamiento institucional.***

Durrego y Echevarría (2012), al respecto sostuvieron que:

El comportamiento organizacional estudia todos los aspectos de la conducta del individuo en la empresa con la finalidad de alcanzar una cabal comprensión de la misma y mejorar la eficiencia de los trabajadores, es importante identificar la relación entre las actitudes que estos individuos adoptan para valorar tanto a su organización como a su puesto de trabajo, tal y como son: el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. (p.3)

El autor afirma que el comportamiento organizacional se encuentra en función a las conductas que asumen los empleados dentro de una institución. Es necesario que los empleados se sientan satisfechos con el trabajo que realizan, cómodos con su puesto laboral y sobre todo se sientan considerados como personas valiosas dentro de la institución. Ello permitirá que mejoren sus niveles de compromiso con la organización a la cual le brindan sus servicios.

### ***Dimensiones de compromiso institucional.***

Para efectos de esta investigación se tomará en cuenta las siguientes dimensiones:

#### ***Dimensión 1: Compromiso afectivo: (deseo)***

Navarro, Santillán y Bustamante (2007), señalaron que:

El compromiso afectivo se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los

trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización. (p.52)

El compromiso afectivo que tiene el trabajador con la institución en la cual trabaja está basado en las relaciones emocionales que este tiene con la institución. Es importante que el empleado se sienta parte importante de la entidad ya que ello le permitirá esforzarse por realizar adecuadamente cada una de sus actividades laborales. El compromiso afectivo se encuentra en relación con los sentimientos positivos de querer lo mejor para la institución en la cual labora.

El colaborador afectivo

Navarro, Santillán y Bustamante (2007) al respecto afirman que: “El colaborador manifiesta actitudes tales como un marcado orgullo de pertenencia hacia la empresa, y así se emociona al decir que trabaja para la institución o habla mucho de ella en reuniones con amigos y familiares. “(p.53)

Según los autores consultados afirman que es importante las actitudes que demuestran los colaboradores o empleados dentro de la institución ya que el ser un colaborador activo le permite sentirse orgulloso de formar parte del personal que labora en la institución y se esfuerza por dar a conocer su entidad laboral cada vez que tienen oportunidad y se esfuerza por sacarla adelante.

*Dimensión 2: Compromiso de continuación: (necesidad).*

Navarro, Santillán y Bustamante (2007), al respecto sostienen que:

El compromiso de continuación señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa. (p.53)

Los autores sostienen que el compromiso de continuación es la apertura que tienen los empleados para ser parte de la empresa, ello se encuentra en función a la relación económica, financiera y psicológica que le proporciona la institución y por la necesidad de tener un trabajo seguro ya que de perderlo podría quedar desempleado. En este tipo de compromiso el empleado se siente comprometido con la institución debido al tiempo que le prestó sus servicios y por el temor de empezar de nuevo en otra institución.

#### Antigüedad del empleado

Navarro, Santillán y Bustamante (2007), al respecto señalaron que “en la medida que aumenta la antigüedad del trabajador, las inversiones son mayores y por tanto se incrementa los costos de romper el vínculo laboral, consecuentemente el compromiso calculador se hace más fuerte.” (p. 53)

Los autores afirman que la antigüedad del trabajador es uno de los factores más importantes por los cuales el empleado se siente vinculado a la institución, puesto que invirtió tiempo en este puesto laboral y por ello le cuesta salir de la institución para buscar un nuevo empleo, el cual representaría empezar nuevamente, por tal motivo el compromiso de continuación se hace más fuerte y difícil de romper, motivándolo a quedarse con su mismo empleo, hasta que las fuerzas se lo permitan.

#### *Dimensión 3: Compromiso normativo: (deber).*

Navarro, Santillán y Bustamante (2007), sostuvieron lo siguiente:

El compromiso normativo es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo, cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador. (p.53)

Los autores sostienen que el compromiso normativo es el tipo de compromiso que asume el empleado por la fuerza del deber, lealtad o por algún favor recibido por parte de la entidad a la cual le prestan sus servicios. Aquí se crea un tipo de compromiso recíproco entre el empleado y la institución. Se genera un lazo importante el cual invita a los empleados a permanecer en la institución debido a las oportunidades que le brindó.

### ***Procesos de socialización.***

Navarro, Santillán y Bustamante (2007) al respecto afirmaron que:

El papel de los procesos iniciales de socialización es un factor fundamental, pues desde el mismo momento en que el individuo entra en la organización establece una serie de interrelaciones que le permite ir contrastando sus valores y metas con las organizacionales. (p.54)

Los procesos de socialización son aquellos lazos a través de los cuales se genera una interrelación de los empleados con las autoridades institucionales y la propia institución. Ello se realiza desde el momento que el empleado entra a laborar dentro de la entidad y constata sus valores y metas que tienen con las que posee la institución. Los lazos que se estrechan entre los empleados cada vez se hacen más fuertes y firmes si todo se desarrolla dentro de un ambiente de confort y camaradería. El empleado adopta un compromiso con la institución y establece interrelaciones que le permiten reafirmar sus valores y metas.

### **1.2.2. Bases teóricas de la variable transparencia.**

#### ***Definición de términos básicos de la transparencia.***

Navas (2013), citó las siguientes definiciones.

Los profesores de la Universidad de Oviedo Monasterio (Carlos) y Fernández (Roberto) resumen el concepto de transparencia por remisión a otro autor (Kopits) señalando que supone: una actuación del Sector Público ampliamente abierta a los ciudadanos; con información de la estructura y funciones de los diversos niveles de gobierno, y de las intenciones de política fiscal y datos completos sobre las cuentas públicas, así como proyecciones

de tendencias futuras. Toda esta información debe ser accesible, comprensible, comparable y periódica. Debe subrayarse también, que se erige al ciudadano en destinatario principal de la información, lo que constituye un “plus” que se añade a la información que debe ser suministrada a las instituciones, singularmente al Parlamento. El profesor Barea resume el significado de la transparencia en la gestión pública mediante una simple comparación: “la transparencia es al sector público lo que el mercado es al sector privado”, añadiendo que no hay disciplina presupuestaria sin transparencia (p. 2).

Giménez, (2012), señaló a la transparencia en la gestión pública

Como la posibilidad de que los ciudadanos consigan acceder a cualquier tipo de información, registrada en cualquier soporte, generada por las entidades en el desarrollo de sus funciones. Los límites puestos a la transparencia, justificados o interesados, legales o en la práctica, evidencian el nivel de cultura democrática de un país. Dejamos separada de esta definición la finalidad de la transparencia, por su amplitud de acepciones, de carácter político, social, económico o de otra índole. La diferencia entre la transparencia en la gestión pública y la reutilización de la información, en la que los estados ponen a disposición de los ciudadanos los datos y la información que consideran convenientes. (p. 12)

### ***Herramientas de la transparencia.***

García (2013), señaló que la herramienta de transparencia y buen gobierno, impulsada por la coordinadora de ONG para el Desarrollo (CONGDE), ha de cumplir unos requisitos decididos por ellas mismas. Las organizaciones que conforman la coordinadora han elaborado la herramienta, compuesta por indicadores verificables. Así, se facilita que una firma auditora externa compruebe el cumplimiento de los indicadores y elabore un informe final, que ha de contar con el visto bueno de la coordinadora para obtener el sello de transparencia y buen gobierno.

El correcto funcionamiento de las ONGD se garantiza a partir del cumplimiento de unos parámetros agrupados en dos bloques: Transparencia y Buen Gobierno. Cada uno de ellos requiere verificar una serie de indicadores.

Transparencia: se analizan cuatro bloques, como son el órgano de gobierno y ejecutivo; la misión, visión y valores de la organización; la base social y los apoyos; así como la planificación y rendición de cuentas.

Naser, (2011), señaló que la transparencia y rendición de cuentas, es un beneficio potencial, especialmente interesante para países con problemas de corrupción, es que las tecnologías de información y comunicación pueden fomentar y facilitar la transparencia de las labores gubernamentales y los procesos de rendición de cuentas<sup>10</sup>. El acceso y disponibilidad de información relevante sobre finanzas, recursos humanos y otros temas que hasta hace algunos años eran sólo accesibles para un selecto grupo de actores sociales, tiene el potencial de transformar radicalmente las relaciones entre el aparato administrativo del gobierno, los ciudadanos y sus representantes políticos.

### **1.2.3 Marco conceptual.**

**Compromiso afectivo:** (deseo): El compromiso afectivo se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización. (Navarro, Santillán y Bustamante, 2007, p.52)

**Compromiso de continuación:** (necesidad): El compromiso de continuación señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de

la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa. (Navarro, Santillán y Bustamante, 2007, p.53)

**Compromiso normativo:** (deber): El compromiso normativo es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo, cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador. (Navarro, Santillán y Bustamante, 2007, p.53)

**Compromiso Institucional:** Es el vínculo de un individuo a una organización y, por lo tanto, una reducción de la probabilidad de abandono. Por ello, consideramos el compromiso como un sentimiento del individuo hacia la organización que le condiciona hacia un particular comportamiento o línea de actuación y que disminuye la probabilidad de abandono de la organización. (Juaneda y Gonzales, 2013, p.362)

### **1.3. Justificación**

#### **1.3.1. Justificación teórica.**

Respecto a la justificación teórica Instituto de Estudios Superiores Loyola (2013) estableció que:

En la investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente. Un trabajo investigativo tiene justificación teórica cuando se cuestiona una teoría administrativa o económica, es decir los principios que soportan su proceso de



implantación. Cuando en una investigación se busca mostrar la solución de un modelo, está haciéndose una justificación teórica, o cuando en una investigación se propone nuevos paradigmas (ejemplos, modelos, ejemplares) (p.11)

En este sentido, la presente investigación describe las principales teorías que comprenden al compromiso institucional y la transparencia, creando reflexión sobre las mismas, considerandos aspectos o dimensiones como la importancia que tiene las características del servicio y la importancia que tiene el trato personalizado.

### **1.3.2. Justificación metodológica.**

Las investigaciones deben responder a un objetivo bien definido, en el cual se debe señalar la importancia y los beneficios que otorgará el nuevo conocimiento que se adquiere, generando nuevos conocimientos válidos y confiables. Al respecto, Galán (2010) explica la justificación metodológica de la siguiente manera: “La investigación del problema tiene una justificación metodológica, en plantear que existe un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento valido y confiable y por lo tanto para investigar y observar durante un proceso que implica varias fases” (p.32).

En este sentido, la metodología abordada, los instrumentos propuestos, así como las técnicas de análisis de la información podrán ser utilizados en otros estudios similares, en donde se quiera evaluar la asociación entre la comunicación interna y la transparencia.

### **1.3.3. Justificación práctica.**

De acuerdo con los objetivos de estudio, el resultado de la presente investigación permite diagnosticar en primer lugar, independiente los niveles de satisfacción que perciben los usuarios del Distrito de Lurín.

Igualmente, una vez realizado el diagnóstico respectivo, se podrá comparar dichos niveles de satisfacción por grupos de edad; lo que permitirá tomar decisiones para la mejora, en el grupo que presente niveles bajos.

Moreno (2013) refiere que la justificación práctica: “Indica la aplicabilidad de la investigación, su proyección de la sociedad, quienes se benefician de ésta, ya sea un grupo social o una organización” (p.5). Siendo así, la presente investigación, permitirá recomendar acciones de mejora en los servicios municipales en aquellos grupos que lo requieran.

Es necesario contribuir en investigaciones que abarquen el tema de compromiso y transparencia en instituciones públicas tal que lleven a la mejora continua y permitan prestar un mejor servicio.

Así mismo, los resultados obtenidos, en la presente investigación permitirán tomar una serie de decisiones que se transformen en medidas para el mejoramiento de cada una de las variables inmersas en él estudio, como también de sus respectivas dimensiones.

#### **1.4. Problema**

Es importante resaltar que la transparencia, debe caracterizar a un buen gobierno; esta debe ser guía para el establecimiento de pautas de actuación pública que cada día adquieren más importancia para el desarrollo de los países y el fortalecimiento de sus democracias; en este sentido todos los organismos del Estado deben hacer que sus procesos y acciones sea incuestionables debido al control y transparencia en su actuar; bajo los conceptos de transparencia, probidad y buen gobierno está la idea de ética pública, entendida ésta como la disciplina que se ocupa de estudiar y analizar el comportamiento capaz, responsable y comprometido de aquellos que se encargan de los asuntos públicos. Durante mucho tiempo la razón de estado, fundamental para la conformación de los Estados modernos, orilló la importancia de la probidad en el comportamiento de los servidores públicos; en este orden de

ideas; todas las instituciones que conforman el aparato estatal: salud, educación; agricultura; etc.; deben promover una óptima transparencia en sus acciones:

En el caso del compromiso institucional, consiste, en aquellas actitudes de los empleados o servidores públicos; por medio de las cuales demuestran su orgullo y satisfacción de ser parte de la organización a la que pertenecen; significa coloquialmente identificarse con la institución pública y verse como parte de ella; en este sentido esta actitud es de gran beneficio ya que significa contar con personas comprometidas, trabajando no solo por alcanzar un objetivo personal sino también por el éxito de la organización en general.

En este contexto, el Hospital Daniel Alcides Carrión, es la Institución de Salud de mayor complejidad en la red de establecimientos en la Provincia Constitucional del Callao, con dependencia administrativa de la Dirección de Regional de Salud I, es además un Hospital de referencia nacional y sede docente de pre y post grado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y otras Universidades Públicas y privadas; en la actualidad el Hospital Carrión tiene una capacidad de 547 camas para hospitalización, 01 amplio y moderno servicio de Emergencia con Unidad de Shock Trauma, 118 consultorios Externos en las áreas de medicina, cirugía, ginecología, pediatría y odontoestomatología, 01 unidad de cuidados intensivos, 01 unidad de cuidados intermedios, 01 unidad de cuidados intensivos pediátricos, 01 unidad de cuidados intensivos neonatales, 07 salas quirúrgicas electivas y 03 salas de emergencia, 01 unidad de quemados, 01 moderno departamento oncológico, y una unidad de neuro intervencionismo de última generación, 01 servicio de preventorio (centro de prevención y detección del cáncer y otras enfermedades), un moderno servicio de gineco obstetricia y un nuevo sistema de atención denominado hospital de día, además de contar con equipos de última generación como tomógrafo helicoidal multicorte (128 cortes), arco en c, mamógrafo, angiógrafo digital, colposcopio entre otros.

En este orden de ideas, dentro de las políticas de mejora en la atención de los pacientes, el problema fundamental de la presente investigación es establecer la relación existe entre el compromiso institucional y la Transparencia según los

trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016; y partiendo de este diagnóstico tomar acciones para la mejora de cada una de estas variables administrativas.

**Problema general.**

¿Qué relación existe entre el compromiso institucional y la transparencia según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016?

**Problemas específicos**

***Problema específico 1.***

¿Qué relación existe entre el compromiso institucional y la promoción de participación de servidor público según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016?

***Problema específico 2.***

¿Qué relación existe entre el compromiso institucional y la información al público según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016?

**1.5. Hipótesis**

**Hipótesis general.**

Existe una relación significativa entre el compromiso institucional y la transparencia según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016.

**Hipótesis específicas.**

***Hipótesis específica 1.***

Existe una relación entre el compromiso institucional y la promoción de participación de servidor público según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016.

***Hipótesis específica 2.***

Existe una relación entre el compromiso institucional y la información al público según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016.

**1.6. Objetivos****Objetivo general.**

Determinar la relación existe entre el compromiso institucional y la transparencia según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016.

**Objetivos específicos.*****Objetivo específico 1***

Determinar la relación que existe entre el compromiso institucional y la promoción de participación de servidor público según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016.

***Objetivo específico 2.***

Determinar la relación que existe entre el compromiso institucional y la información al público según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016.

## **II. Marco metodológico**

## **2.1. Variables de investigación**

### **Variable 1: Compromiso institucional.**

Juaneda y Gonzales (2013), definieron al compromiso institucional como:

Es el vínculo de un individuo a una organización y por lo tanto, una reducción de la probabilidad de abandono. Por ello, consideramos el compromiso como un sentimiento del individuo hacia la organización que le condiciona hacia un particular comportamiento o línea de actuación y que disminuye la probabilidad de abandono de la organización. (p.362)

### **Variable 2: Transparencia.**

Giménez, (2012), definieron a la transferencia como:

La posibilidad de que los ciudadanos consigan acceder a cualquier tipo de información, registrada en cualquier soporte, generada por las entidades en el desarrollo de sus funciones. Los límites puestos a la transparencia, justificados o interesados, legales o en la práctica, evidencian el nivel de cultura democrática de un país. Dejamos separada de esta definición la finalidad de la transparencia, por su amplitud de acepciones, de carácter político, social, económico o de otra índole. La diferencia entre la transparencia en la gestión pública y la reutilización de la información, en la que los estados ponen a disposición de los ciudadanos los datos y la información que consideran convenientes. (p. 2)

## 2.2. Operacionalización de la variable

Tabla 1

### *Operacionalización de la variable compromiso institucional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Niveles y Rangos
Afectiva	Emociones Sentimientos Deseos	1-6	Totalmente de acuerdo De acuerdo	Alto (68-90)
Continuación	Permanencia Continuidad Necesidad	7-12	Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo	Medio (43-67)
Normativa	Leyes Directivas Reglamentos	13-18	Totalmente en desacuerdo	Bajo (18 -42)

*Fuente:* Elaboración propia (2015).

Tabla 2

### *Operacionalización de la variable transparencia*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Niveles y Rangos
Promoción de participación de servidor público	Participación ciudadana	Del (01) al (03)	Totalmente de acuerdo De acuerdo	Aceptable (76-100)
Información al público	Satisfacción	Del (04) al (10)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo	Regular (48-75) Inaceptable (20-47)

*Fuente:* Elaboración propia (2015).

## 2.3. Metodología

Respecto a la metodología, considerando que es un conjunto de métodos por los cuales se registrará la presente investigación científica, lo que se detalla a continuación.

## 2.4. Tipo de estudio

El tipo de estudio para la presente investigación es básico. Al respecto, Tamayo (2010), precisa que:



Recibe igualmente el nombre de investigación pura, teórica o dogmática, porque parte de un planteamiento de marco teórico y permanece en él; su finalidad es formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, teniendo presente de no contrastarlos con ningún aspecto referido y práctico. (p.8).

## **2.5. Diseño**

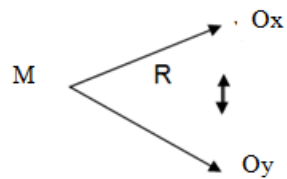
El diseño de estudio se enmarcó dentro del diseño no experimental. En vista que se recolectó la información de manera directa, rápida y confiable en la realidad donde se presenta, es decir la fuente fueron primero la cantidad de sentencias emitidas y luego el número de cumplimiento e incumplimientos de sentencias según el tipo de faltas, observando el fenómeno en su contexto sin influenciar o manipular dicha variable.

Según Finol, (2000)

El diseño de investigación indica un procedimiento a seguir por el investigador, en atención al problema, evento o hecho a investigar; a los objetivos y el tipo de estudio, seleccionará el plan o estrategia; esto deberá describirse sistemáticamente, detallando el porqué de ello, como se trabajarán las variables en estudio. En este sentido el diseño de campo; refiere los métodos a emplear cuando los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad; estos datos, obtenidos directamente de la experiencia empírica, son llamados primarios. (p.61)

Igualmente, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) en los diseños transeccionales (transversales), son investigaciones que recopilan datos en un momento únicos.

El esquema seguido en la investigación fue:



*Fuente:* Elaboración Propia (2016)

Dónde:

P: Población

X: Variable: Compromiso institucional

Y: Variable: Transparencia

r : Relación

## 2.6 Población, muestra y muestreo

### 2.6.1. Población.

La población es de 147 trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión. Región Callao.

### 2.6.2. Muestra.

La muestra consideró toda la población es decir 147 trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión. Región Callao.

### ***Criterios de selección.***

No se aplica

### **2.6.3. Muestreo.**

Al considerar toda la población no se aplica

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

### **2.7.1. Técnicas.**

La técnica utilizada fue la encuesta, que, al respecto, Quintero, (2009, p.4), indica: “Se basa en formular una serie de preguntas sacadas de un cuestionario para conocer la opinión del público sobre un asunto determinado reflejado mediante estadísticas”.

Técnica de opinión de expertos y su instrumento el informe de juicio de expertos: Aplicado y desarrollado por expertos ingenieros y metodólogos, que evalúan los instrumentos y formatos de recopilación de información.

### **2.7.2. Instrumentos.**

#### **Ficha Técnica**

Nombre del Instrumento: Cuestionario de compromiso institucional

Autores: Adaptado por Professionals On Line.

Año: 2014

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Esta escala aprecia las características y dimensiones del compromiso institucional y describe los diferentes aspectos como son el afectivo, de continuidad y normativo

Población: Personal Administrativo.

Número de ítem: 18

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El sujeto marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere respecto a su Institución.

Escala: De Likert

Niveles o rango: Se establecen los siguientes

Nivel	Rango
Bajo	(18-42)
Medio	(43-67)
Alto	(68-90)

### **Ficha Técnica**

Nombre del Instrumento: Cuestionario sobre transparencia

Autor: Teodoro Pérez Pérez, Encuesta de programa de eficiencia y rendición de cuentas en Colombia

Año: 2016

Tipo de instrumento: Encuesta.

Objetivo: Esta encuesta evalúa la transparencia como se viene desarrollando en la institución pública

Población: 18 años a más.

Número de ítem: 20

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 20 minutos

Normas de aplicación: El trabajador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto de lo observado.

Escala: De Likert permite que el usuario exprese su opinión según la intensidad que le dé a la respuesta.

Niveles y Rango: Se establecen los siguientes:

Niveles	Rango
Aceptable	(76-100)
Regular	(48-75)
Inaceptable	(20-47)

Los instrumentos propuestos se presentan en el Anexo 2.

### 2.7.3 Validez y confiabilidad.

#### **Validez**

La validez de los instrumentos está dada por el juicio de expertos y se corrobora con la validación de los instrumentos Cuestionarios, que presenta resultados favorables en el juicio de expertos (Anexo 3).

Tabla 3

#### *Relación de validadores*

<b>Validador</b>	<b>Resultado</b>
Mtro. Jesús Núñez Untiveros	Aplicable

*Nota:* La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

#### **Confiabilidad de los instrumentos**

El instrumento se sometió a la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, Tamayo (2010, p. 68) citado por Méndez (2009), quien define que:

La obtención que se logra cuando aplicada una prueba repetidamente a un mismo individuo o grupo, o al mismo tiempo por investigadores diferentes, da iguales o parecidos resultados indica que el instrumento es confiable. El estadístico utilizado es el alfa de Cronbach, el cual requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente. En este caso la prueba piloto se realizó en 20 participantes.

Tabla 4

#### *Confiabilidad del cuestionario compromiso institucional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	18

*Fuente:* Elaboración Propia (2015)

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

- Por debajo de .60 es inaceptable
- De .60 a .65 es indeseable.
- Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.
- De .70 a .80 es respetable.
- De .80 a .90 es buena
- De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo los coeficientes de Alfa de Cronbach superiores a 0.914 lo que indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy bueno.

Tabla 5

*Confiabilidad cuestionario transparencia*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	20

Fuente: Elaboración Propia (2015)

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

- Por debajo de .60 es inaceptable
- De .60 a .65 es indeseable.
- Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.
- De .70 a .80 es respetable.
- De .80 a .90 es buena
- De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo los coeficientes de Alfa de Cronbach superiores a 0.90 lo que indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy bueno.

## 2.8. Métodos de análisis de datos

Para analizar cada una de las variables se ha utilizado del programa SPSS V. 22, porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la

estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, para la contrastación de las hipótesis se aplica la estadística no paramétrica.

**Prueba de hipótesis.** Para Torres (2007), “La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema” (p.129)-

**Nivel de Significación.** Si es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error).

**Rho Spearman:** “El coeficiente de correlación por rangos ( $\rho$ ) es una medida de asociación de dos variables expresadas en escala de tipo ordinal, de modo que entre los objetos o individuos estudiados puede establecerse un orden jerárquico para las series”. (Ávila, 2010, p.225).

## **2.9. Aspectos éticos**

Se seguirán los siguientes principios:

Reserva de identidad de los participantes

Citas de los textos y documentos consultados

No manipulación de resultado.

### **III. Resultados**



### 3.1. Descripción

Tabla 6

*Compromiso institucional y la transparencia según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016.*

		Compromiso Institucional			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Transparencia	Inaceptable	4 2,7%	15 10,2%	0 0,0%	19 12,9%
	Regular	4 2,7%	50 34,0%	2 1,4%	56 38,1%
	Aceptable	3 2,0%	2 1,4%	67 45,6%	72 49,0%
Total		11 7,5%	67 45,6%	69 46,9%	147 100,0%

Fuente: Cuestionario de compromiso institucional y transparencia (Anexo 2)

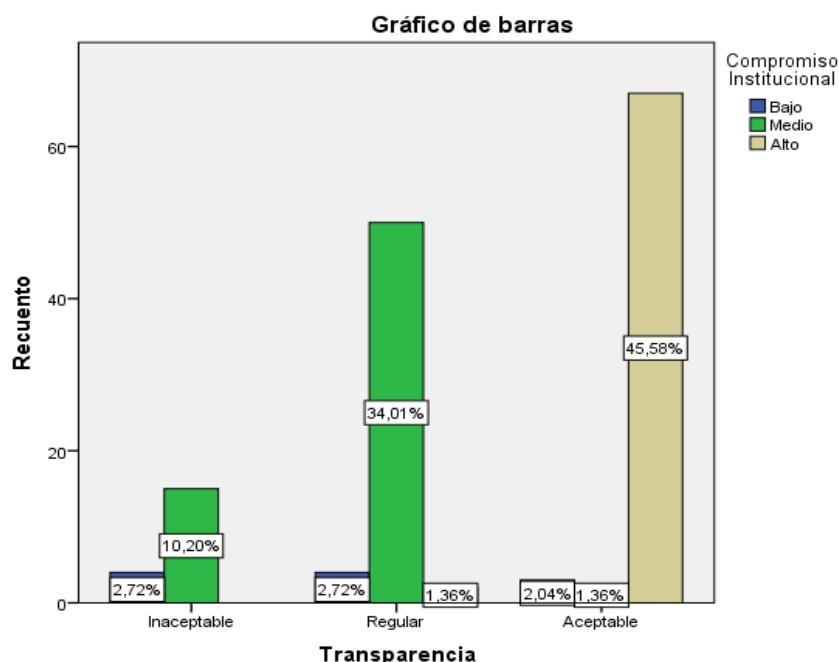


Figura 1. Diagrama de barras agrupadas compromiso institucional y la transparencia

Interpretación:

Como se observa en la tabla y figura 1; la transparencia en un nivel de inaceptable el 10% de los trabajadores administrativos presenta un compromiso institucional medio; además, la transparencia en un nivel de regular el 34.01%% de los trabajadores administrativos presenta un compromiso institucional medio. Así mismo, la transparencia en un nivel de aceptable el 45.6% de los trabajadores administrativos presenta un compromiso institucional alto.

Tabla 7

*Compromiso institucional y la promoción de participación de servidor público según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016.*

		Compromiso Institucional			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Promoción de participación de servidor público	Inaceptable	1 0,7%	14 9,5%	0 0,0%	15 10,2%
	Regular	6 4,1%	31 21,1%	1 0,7%	38 25,9%
	Aceptable	4 2,7%	22 15,0%	68 46,3%	94 63,9%
Total		11 7,5%	67 45,6%	69 46,9%	147 100,0%

Fuente: Cuestionario de compromiso institucional y transparencia (Anexo 2)

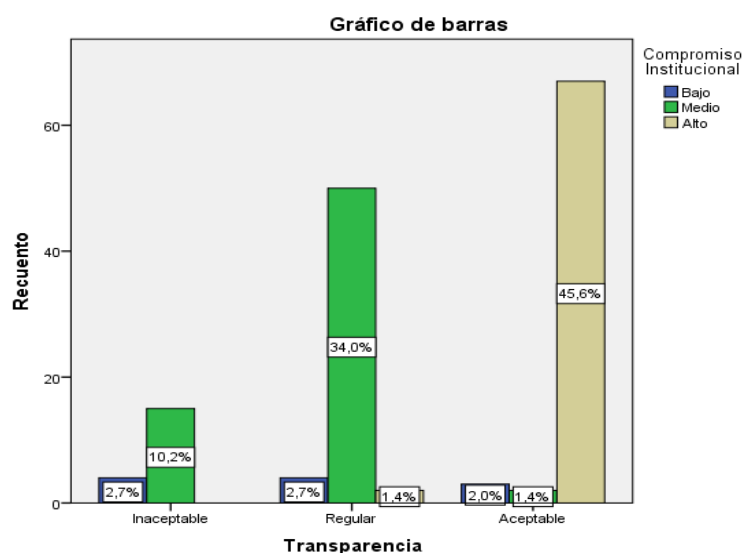


Figura 2. Diagrama de barras agrupadas del compromiso institucional y la promoción de participación de servidor público

#### Interpretación:

Como se observa en la tabla y figura; la promoción de participación de servidor público en un nivel de inaceptable el 9.5% de los trabajadores administrativos presenta un compromiso institucional medio; además, la promoción de participación de servidor público en un nivel de regular el 21.1% de los trabajadores administrativos presenta un compromiso institucional medio. Así mismo, la promoción de participación de servidor público en un nivel de aceptable el 46.3% de los trabajadores administrativos presenta un compromiso institucional alto.

Tabla 8

*Compromiso institucional y la Información al público según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016.*

		Compromiso Institucional			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Información al público	Inaceptable	4 2,7%	21 14,3%	0 0,0%	25 17,0%
	Regular	4 2,7%	44 29,9%	2 1,4%	50 34,0%
	Aceptable	3 2,0%	2 1,4%	67 45,6%	72 49,0%
Total		11 7,5%	67 45,6%	69 46,9%	147 100,0%

Fuente: Cuestionario de compromiso institucional y transparencia (Anexo)

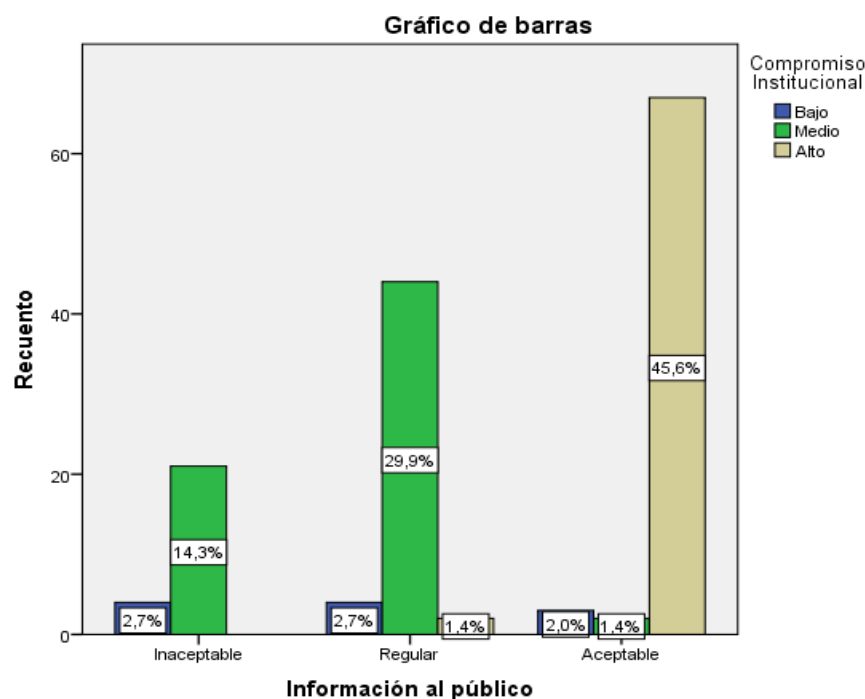


Figura 3. Diagrama de barras agrupadas del compromiso institucional y la información al público

Interpretación:

Como se observa en la tabla y figura; la Información al público en un nivel de inaceptable el 14,3% de los trabajadores administrativos presenta un compromiso institucional medio; además, la Información al público en un nivel de regular el 29,9% de los trabajadores administrativos presenta un compromiso institucional medio. Así mismo, la Información al público en un nivel de aceptable el 45,6% de los trabajadores administrativos presenta un compromiso institucional alto.

### 3.2 Prueba de hipótesis general y específica

#### Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el compromiso institucional y la transparencia según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016

#### Hipótesis nula.

No existe una relación significativa entre el compromiso institucional y la transparencia según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016

Tabla 9

*Correlación competencias compromiso institucional y la transparencia*

			Compromiso Institucional	Transparencia
Rho de Spearman	Compromiso Institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,822**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Transparencia	N	147	147
		Coeficiente de correlación	,822**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	147	147

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.822 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000 < 0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: Existe una relación significativa entre el compromiso institucional y la transparencia según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016

### Hipótesis Específica 1

Existe una relación entre el compromiso institucional y la promoción de participación de servidor público según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016.

### Hipótesis Nula

No existe una relación entre el compromiso institucional y la promoción de participación de servidor público según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016.

Tabla 10

*Correlación el compromiso institucional y la promoción de participación de servidor público*

		Compromiso Institucional	Promoción de participación de servidor público
Rho de Spearman	Compromiso Institucional	1,000	,634**
		.	,000
		147	147
	Promoción de participación de servidor público	,634**	1,000
		,000	.
		147	147

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.634 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000 < 0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; se concluye que: Existe una relación entre el compromiso institucional y la promoción de participación de servidor público según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016.

### Hipótesis Específica 2

Existe una relación entre el compromiso institucional y la Información al público según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016

### Hipótesis Nula

No existe una relación entre el compromiso institucional y la Información al público según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016

Tabla 11

#### *Correlación compromiso institucional y la Información al público*

			Compromiso Institucional	Información al público
Rho de Spearman	Compromiso Institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,813**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	147	147
	Información al público	Coeficiente de correlación	,813**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	147	147

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.813 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000 < 0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3; se concluye que: Existe una relación entre el compromiso institucional y la Información al público según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016

## **IV. Discusión**

#### 4.1. Discusión

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 1, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.822 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: Existe una relación significativa entre el compromiso institucional y La transparencia según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016; esto es, la transparencia en un nivel de inaceptable el 10% de los trabajadores administrativos presenta un compromiso institucional medio; además, la transparencia en un nivel de regular el 34.01%% de los trabajadores administrativos presenta un compromiso institucional medio. Así mismo, la transparencia en un nivel de aceptable el 45.6% de los trabajadores administrativos presenta un compromiso institucional alto.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 2, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.634 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; se concluye que: Existe una relación entre el compromiso institucional y la promoción de participación de servidor público según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016; esto es, la promoción de participación de servidor público en un nivel de inaceptable el 9.5% de los trabajadores administrativos presenta un compromiso institucional medio; además, la promoción de participación de servidor público en un nivel de regular el 21.1% de los trabajadores administrativos presenta un compromiso institucional medio. Así mismo, la promoción de participación de servidor público en un nivel de aceptable el 46.3% de los trabajadores administrativos presenta un compromiso institucional alto.

De los hallazgos encontrados y de análisis de los resultados, respecto al objetivo general, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.813



indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3; se concluye que: Existe una relación entre el compromiso institucional y la Información al público según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016; esto es, la Información al público en un nivel de regular el 29.9% de los trabajadores administrativos presenta un compromiso institucional medio. Así mismo, la Información al público en un nivel de aceptable el 45.6% de los trabajadores administrativos presenta un compromiso institucional alto.

Igualmente de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Gómez, Gerardo y López (2010), puesto que coincide en afirmar que el compromiso organizacional dentro de una entidad se encuentra en estrecha relación con el clima organizacional que se da dentro de una institución, es por ello la importancia de que el clima organizacional sea favorable para que así los trabajadores realicen su trabajo con esfuerzo y dedicación esforzándose en todo momento por brindar productos y servicios de calidad. Es necesario que cada uno de los empleados se sienta parte importante de la institución para que así vaya creciendo en ellos el compromiso con la institución, pero para ello se deberá sentir parte de la institución y buscar no solo su crecimiento laboral sino también el crecimiento institucional.

Igualmente de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Giraldo (2012), puesto que coincide en afirmar que el empoderamiento constituye uno de los aspectos importantes del compromiso organizacional ya que si el empleado se siente parte de la institución, desarrolla una buena autoestima y ello lo lleva a sentirse parte importante de la empresa y se esforzará para que salga adelante y logre alcanzar cada uno de sus objetivos hasta alcanzar las metas institucionales.

Los empleados empoderados se esfuerzan por brindar lo mejor de sí ya que comprenden que su esfuerzo es muy valioso y necesario para sacar adelante a la institución a la cual le presta sus servicios.

Igualmente, de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Camacho (2010), puesto que coincide en afirmar que la transparencia es un elemento importante en el desarrollo y desenvolvimiento de una institución y que para ello requiere adoptar estrategias que permitan favorecer el clima al interior de las instituciones para que de esta manera los empleados se sientan motivados para realizar adecuadamente sus funciones.

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Cutipa, (2015), puesto que coincide en afirmar que el clima y compromiso organizacional se encuentran en estrecha relación en las organizaciones y que estas tienen mucho que ver con el crecimiento y desarrollo de la organización. Un clima favorable sin lugar a duda generará buenas vibras y voluntad por realizar un trabajo óptimo entre los empleados, es decir asumirán un verdadero compromiso con la organización a la cual le prestan sus servicios.

Igualmente, de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Pérez, (2013), puesto que coincide en afirmar que el tema de la salud es un aspecto que requiere atención y mejora continua para mantener el bienestar de la población, por lo cual, es significativo desarrollar investigaciones que se enfoquen en los hospitales como organizaciones y no únicamente en el proceso de salud – enfermedad.

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Salazar, (2013), puesto que coincide en afirmar que la cultura organizacional se considera que está el comportamiento, fomentación de valores, formas de representación e identificación de los empleados con la organización. La cultura organizacional establece una base para la formación adecuada en los empleados. A nivel nacional e internacional varios autores han realizado estudios sobre la cultura organizacional y la percepción de los empleados con la misma.

## **V. Conclusiones**

- Primera:** La presente investigación demuestra que existe una relación entre el compromiso institucional y la promoción de participación de servidor público según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016.
- Segunda:** La presente investigación demuestra que existe una relación entre el compromiso institucional y la Información al público según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016.
- Tercera:** La presente investigación demuestra que existe una relación significativa entre el compromiso institucional y La transparencia según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016.

## **VI. Recomendaciones**

- Primera:** Se sugiere que siendo en el sector público la capacitación, una expectativa de los servidores; promover que este deba actualizarse continuamente en áreas diversas, induciendo a la continuidad del trabajador en la organización, invertir en capacitar a tus colaboradores es conveniente para todos, tu institución podrá vencer fácilmente obstáculos o retos que se enfrenten si sus colaboradores perciben que existe preocupación por tenerlos actualizados.
- Segunda:** Respecto a transparencia, considerando que normalmente los datos son públicos, pero no comprensibles; en caso del sector salud es importante, que se implementen medios tecnológicos que permitan que la institución pueda absolver consultas de los usuarios de los servicios, puesto que muchas veces por la afluencia de personas es imposible su atención.

## **VII. Referencias bibliográficas**

- Álvarez, G. (2010). *Clima organizacional concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes*. Revista Latinoamericana de Psicología ocupacional Vol., 11 N°. 1 y 2. España: (s.e)
- Ávila, R. (2010). *Estadística elemental*. Lima. Perú: Estudios y Ediciones RA.
- Camacho, A. (2010). *Propuesta de un plan de comunicaciones internas orientado a la motivación de los empleados de la empresa Dinissan. Santa Marta*. (Tesis de Maestría). Universidad Sergio Arboleda. Colombia
- Cutipa, A. (2015). *Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca, durante el periodo 2014-II*. Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.
- De Vellis G, (2006). *La medición en ciencias sociales y en la psicología, en Estadística con SPSS y metodología de la investigación*. México: Trillas.
- Díaz, A. (2013). *Nuevos desafíos de la educación superior*. Perú. New Challenges in Higher Education.
- Domínguez, L., Ramírez, A. y García, A. (2013). *El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional*. México (s.e)
- Durrego, A. y Echevarría, N. (2012). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral*. Venezuela: Planeta.
- Finol, L. (2000). *Diseño de investigación: Una aproximación fundamental*. México: Ariel, S.A.
- Galán, A. (2010). *Justificación y Limitaciones de la Investigación*. Recuperado el 19 de marzo de 2013, de: [http://biblioteca.unet.edu.ve/DB/alexandr/db/bcunet/edocs/TEUNET/2013/Pregrado/Electronica/Cardona\\_Jorge/Referencias.pdf](http://biblioteca.unet.edu.ve/DB/alexandr/db/bcunet/edocs/TEUNET/2013/Pregrado/Electronica/Cardona_Jorge/Referencias.pdf)
- Giménez, V. (2012) *Acceso a los ciudadanos a los documentos como transparencia de la Gestión Pública*. Recuperado de: <http://www.vicentgimenez.net/transparencia.pdf>
- Giraldo, L. (2012). *El empoderamiento como elemento generador de compromiso organizacional en los empleados de las empresas aseguradoras de la ciudad de Manizales*. Universidad Nacional de Colombia. Colombia.
- Gómez, D. Gerardo, R. y López, H. (2010). *El compromiso y clima organizacional en la empresa familiar de Rioverde y del Refugio Ciudad Fernández*. Universidad de Concepción, Chile.



- Hernández, C. (2011). *Municipalidad Metropolitana de Lima: Fortalecimiento permanente de la participación vecinal*. Universidad Federico Villareal, Lima, Perú.
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, M. (2015). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V. Sexta Edición.
- Herrera, G. (2009). *Teorías contemporáneas de la motivación: una perspectiva aplicada*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Instituto Superiores de Estudios Loyola (2015). *Definición de elementos del informe final del trabajo de grado o proyecto de investigación*. Recuperado de: [https://www.google.com.pe/search?q=En+la+investigaci%C3%B3n+hay+una+justificaci%C3%B3n+te%](https://www.google.com.pe/search?q=En+la+investigaci%C3%B3n+hay+una+justificaci%C3%B3n+te%20)
- Juaneda, M. y Gonzales, L. (2013). *Consecuencias del compromiso organizativo*. México: Fondo Editorial Universidad de La Rioja.
- Méndez A, Carlos E. (1999). *Metodología de investigación*. México: Mc. Graw Hill.
- Moreno, E. (2013). *La justificación de la investigación*. Recuperado de: <http://www.uovirtual.com.mx/licenciatura/lecturas/metder/8.pdf>
- Naser, I. (2011) *¿Pueden las TIC cambiar la transparencia, lucha contra la corrupción y rendición de cuentas de gobiernos latinoamericanos? Enfoque comparado sobre los países centroamericanos*. Recuperado de: <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00531527/document>
- Navarro, E., Santillán, G. y Bustamante, C. (2007). *Clima y compromiso organizacional*. México: CIEA
- Navas, R. (2013) *Transparencia y responsabilidad en la gestión pública*. Recuperado de: <http://lapiedad.org.ar/base/Archivos/pg25-34.pdf>
- Omar, A. y Urteaga, A. (2008). *Valores personales y compromiso organizacional*. Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C. Xalapa, México.
- Pérez, C. (2013). *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud del Hospital Público*. Recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/3646/1/1080256660.pdf>
- Quintero, P. (2009). *Técnicas de investigación*. Perú: Buho.

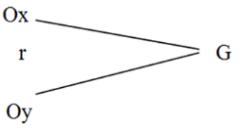
- Salazar, J. (2013). *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala*. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Salazar-Jesica.pdf>
- Soberanes, L. y De la Fuente, A. (2009). *El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones*. México: Fondo Editorial Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Sosa, M. (2008). *Compromiso organizacional*. Chile: (s.e)
- Tamayo, L. (2010). *Metodología de la investigación científica*. Argentina. Limusa
- Torres, B. (2007). *Metodología de la investigación científica*. UNMSM, Lima Perú.

## **Anexos**

### Anexo 1. Matriz de consistencia

**TÍTULO: COMPROMISO INSTITUCIONAL Y LA TRANSPARENCIA SEGÚN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN. CALLAO 2016.**  
**AUTOR: Br. CÉSAR**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el compromiso institucional y La transparencia según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el compromiso institucional y la promoción de participación de servidor público según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre el compromiso institucional y la Información al público según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación existe entre el compromiso institucional y La transparencia según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el compromiso institucional y la promoción de participación de servidor público según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el compromiso institucional y la Información al público según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe una relación significativa entre el compromiso institucional y La transparencia según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>Existe una relación entre el compromiso institucional y la promoción de participación de servidor público según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016.</p> <p>Existe una relación entre el compromiso institucional y la Información al público según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016.</p>	<b>Variable COMPROMISO INSTITUCIONAL</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Afectiva	Emociones Sentimientos Deseos	DEL 1-6	<b>Alto (68-90) Medio (43-67) Bajo (18-42)</b>
			Continuación	Permanencia Continuidad Necesidad	DEL 7-12	
			Normativo	Leyes Directivas Reglamentos	DEL 13-18	
			<b>Variable 2: LA TRANSPARENCIA</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles</b>
			Promoción de participación de servidor público	Participación ciudadana	Del (01) al (10)	<b>Aceptable (76-100) Regular (48-75) Inaceptable (20-47)</b>
			Información al público	Satisfacción	Del (11) al (20)	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p><b>TIPO: BÁSICO</b></p> <p>Recibe igualmente el nombre de investigación pura, teórica o dogmática, porque parte de un planteamiento de marco teórico y permanece en él; su finalidad es formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, teniendo presente de no contrastarlos con ningún aspecto referido práctico. (Tamayo (2010, p. 8).</p> <p><b>NIVEL: Correlacional</b></p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental</p> <p>El diseño no experimental, de corte transeccional, según Hernández. (2010, p.149), se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. El esquema a utilizar es el siguiente:</p> 	<p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p>La población es de 147 trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión. Región Callao.</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> 147</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p>	<p><b>Variable 1: COMPROMISO INSTITUCIONAL</b>  <b>Técnica:</b> ENCUESTA  <b>Instrumentos:</b> CUESTIONARIO  Autor: PROFESSIONALS ON LINE SAC  Año: 2015  Monitoreo: : Setiembre- Noviembre 2016  Ámbito de Aplicación: HDAC.  Forma de Administración: Directa</p> <p><b>VARIABLE 2: TRASPARENCIA INSTRUMENTO: ENCUESTA</b>  <b>TÉCNICAS:</b> CUESTIONARIO.  <b>AUTOR:</b> Teodoro Pérez, Encuesta de programa de eficiencia y rendición de cuentas en Colombia (2016)  Año: 2016  Monitoreo: : Setiembre- Noviembre 2016  Ámbito de Aplicación: HDAC.  Forma de Administración: Directa</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b>  Tablas de contingencia, Figuras</p> <p><b>DE PRUEBA:</b></p> <p><b>Prueba hipótesis</b>  Para Torres(1997) "La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema" p.(129)</p> <p><b>Nivel de Significación:</b>  Si s es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error). Si s es menor a 0.01, el coeficiente es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación sea verdadera y 1% de probabilidad de error). (Sampieri: 2006; 445).</p> <p><b>Rho Spearman:</b>  En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, <math>\rho</math> (ro) es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular <math>\rho</math>, los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.</p>

## Anexo 2. Instrumentos

### CUESTIONARIO DE COMPROMISO INSTITUCIONAL

#### Estimado Trabajador

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información para determinar vuestro compromiso organizacional, con fines de investigación; es TOTALMENTE ANÓNIMO y contribuirá a entender la realidad educativa desde una perspectiva científica

		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	<b>DIMENSION AFECTIVA</b>					
1	Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi institución.					
2	Me siento integrado plenamente en mi institución.					
3	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta institución.					
4	Realmente siento como si los problemas de la institución fueran míos.					
5	Me siento ligado emocionalmente a mi institución.					
6	Esta institución significa personalmente mucho para mí.					
	<b>DIMENSION DE CONTINUACIÓN</b>					
7	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado trabajar en otro sitio					
8	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta institución, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.					
9	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi institución.					
10	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi institución en estos momentos.					
11	Sería muy duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera.					
12	Hoy, permanecer en esta institución, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.					
	<b>DIMENSION NORMATIVA</b>					
13	Mi condición Contractual implica una condición beneficiosa por lo que debo permanecer en la institución.					
14	Mi nivel como trabajador implica una situación beneficiosa y contribuye a que haga mi mejor esfuerzo para incrementar mi desempeño.					

15	La aplicación de las Directivas y Reglamentos en mi institución contribuyen a que mi trabajo sea más eficiente					
16	El Reglamento Interno se ha implementado adecuadamente y contribuye a mi disciplina y dedicación laboral					
17	Mi compromiso ante mi institución es consecuencia de que me siento protegido por la normatividad existente.					
18	La Ley vigente en mi caso especial como trabajador me implica que me identifique mas con mi institución en particular.					

## INSTRUMENTO DE LA TRANSPARENCIA

<b>PROMOCION DE PARTICIPACION DE SERVIDOR PUBLICO</b>	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. Usted cree que la institución difunde y estimula la participación de los trabajadores en la transparencia					
2. La institución realiza campañas o programas para fomentar valores cívicos en la institución.					
3. Usted cree que el personal es suficiente para la atención al público					
4. La institución lo capacita permanentemente en normas y acciones relacionadas con la transparencia en el sector público					
5. La institución lo convoca para participar en círculos o conversatorios para explicarle la importancia de las transparencia en la institución; así como el actuar del servidor público para con los involucrados					
6. Usted está en capacidad de entender los procesos y medios que impliquen hacer más eficiente las acciones que involucren a la transparencia					
7. Sus ideas y opiniones son considerados para mejorar la transparencia					
8. Conoce la Ley de Transparencia					
9. Conoce los derechos de los usuarios a					
10. Conoce las directivas internas que involucran la transparencia					
<b>INFORMACION AL PUBLICO</b>	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
11. Usted cree que el área de atención de quejas, servicios y trámites está trabajando correctamente					
12. Usted cree que se cuenta con un sistema de canalización de las quejas idóneo					
13. Se hacen del conocimiento público los resultados de la atención de sugerencias y quejas, así como las sanciones que se deriven					
14. Todos los servidores públicos resuelven las quejas de los usuarios en el tiempo adecuado.					
15. Está de acuerdo que la rendición de cuentas al público sea de forma frecuente.					
16. Cree usted que debe continuar la publicación de los trámites por vía web.					
17. Cree usted que debe continuar la publicación de los trámites por vía en el periódico mural.					



18. Existen procesos y medios que permiten que usted entregue información solicitada de los usuarios					
19. En cuanto a las solicitudes que involucran el acceso a la información, se cumplen con todos los plazos					
20. Conoce Ud. que información entregar.					

### Anexo 3. Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO INSTITUCIONAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Claridad		Pertinencia		Relevancia		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Experiencia, un hecho significativo de pertenencia hacia mi institución.	X		X		X		
2	Me siento involucrado plenamente en mi institución.	X		X		X		
3	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta institución.	X		X		X		
4	Realmente siento como si los problemas de la institución fueran míos.	X		X		X		
5	Me siento ligado emocionalmente a mi institución.	X		X		X		
6	Esta institución significa personalmente mucho para mí.	X		X		X		
<b>CONTINUACIÓN</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la institución, podría haber estado en otra institución.	X		X		X		
8	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta institución, es la inseguridad que representará las alternativas disponibles.	X		X		X		
9	Siento como si hubiera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi institución.	X		X		X		
10	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi institución en estos momentos.	X		X		X		
11	Soy consciente de que si yo dejara esta institución, inclusive si lo quisiera.	X		X		X		
12	Hoy permanecer en esta institución, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.	X		X		X		
<b>NORMATIVO</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	Mi condición Contractual implica una condición beneficiosa por lo que debo permanecer en la institución.	X		X		X		
14	El nivel de mi salario implica una situación beneficiosa y contribuye a que yo permanezca en esta institución.	X		X		X		
15	La aplicación de las Directivas y Reglamentos en mi institución contribuyen a que mi trabajo sea más eficiente.	X		X		X		
16	El Reglamento Interno se ha implementado adecuadamente y contribuye a mi disciplina y dedicación laboral.	X		X		X		
17	Me comprometo ante mi institución es consecuencia de que me siento involucrado en ella.	X		X		X		
18	La Ley vigente en mi caso especial como docente me implica que me identifique más con mi institución en particular.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):  
 Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable   
 Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. JORGE RAFAEL DIAZ DUMONT DNI 08659815  
 Especialidad del evaluador: LIC. EDUCACIÓN. ING. INDUSTRIAL  
 1 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 2 Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.  
 3 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

27 de Octubre del 2016



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA TRANSPARENCIA**

Nº	DIMENSIONES / Items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿United cree que la institución utiliza y promueve la participación de los trabajadores en la transparencia?	X		X		X		
2	¿La institución realiza campañas o programas para fomentar valores éticos en la transparencia?	X		X		X		
3	¿United cree que el personal es suficiente para la atención al público?	X		X		X		
4	¿La institución capacita permanentemente en normas y acciones relacionadas con la transparencia en el sector público?	X		X		X		
5	¿La institución capacita al personal en el uso de los canales de atención al público para con los involucrados?	X		X		X		
6	¿United cree que el personal no tiene un rol activo y medidor que impliquen hacer más eficiente las acciones que involucran a la institución?	X		X		X		
7	¿Sus ideas y opiniones son considerados para mejorar la transparencia?	X		X		X		
8	¿Conoce la Ley de Transparencia?	X		X		X		
9	¿Conoce la Ley de Acceso a la Información?	X		X		X		
10	¿Conoce los derechos internacionales que involucran la transparencia?	X		X		X		
11	¿United cree que el área de atención de quejas, servicios y clientes está trabajando con eficiencia?	X		X		X		
12	¿United cree que se cuenta con un sistema de canalización de las quejas, idóneo?	X		X		X		
13	¿Se tienen del conocimiento público los resultados de la atención de sugerencias y quejas?	X		X		X		
14	¿Todos los servidores públicos consultan los quejas de los usuarios en el tiempo adecuado?	X		X		X		
15	¿United cree que la institución de consultas al público sea de forma frecuente, oportuna y adecuada?	X		X		X		
16	¿United cree que debe continuar la publicación de los hitos por vía en el portal de internet?	X		X		X		
17	¿United cree que debe continuar la publicación de los hitos por vía en el portal de internet?	X		X		X		
18	¿United cree que el personal que permite que usted entregue información solicitada de los usuarios?	X		X		X		
19	¿United cree que el personal que involucran el acceso a la información, se cumplen con los plazos de entrega de la información solicitada?	X		X		X		
20	¿Conoce la Ley de Transparencia?	X		X		X		
21	¿Conoce la Ley de Acceso a la Información?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. JORGE RAFAEL DIAZ DUMONT DNI 06938815

Especialidad del evaluador: LIC. EDUCACIÓN, ING. INDUSTRIAL.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

27 de Octubre del 2016



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO INSTITUCIONAL

N°	DIMENSIONES / Items	Claridad		Pertinencia		Relevancia		Sugerencias	
		SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
1	Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi institución.	X		X		X			
2	Me siento integrado plenamente en mi institución.	X		X		X			
3	Estaría feliz si pasara el resto de mi vida en esta institución.	X		X		X			
4	Me siento orgulloso de haber trabajado en esta institución.	X		X		X			
5	Me siento ligado emocionalmente a mi institución.	X		X		X			
6	Esta institución significa personalmente mucho para mí.	X		X		X			
<b>CONTINUACIÓN</b>									
7	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado trabajar en otro sitio.	X		X		X			
8	Una de las pocas cosas que me gustan de mi institución, es la oportunidad que me brinda de desarrollar mis habilidades y conocimientos.	X		X		X			
9	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi institución.	X		X		X			
10	Gran parte de mi vida se afectará si decidiera salir de mi institución en estos momentos.	X		X		X			
11	Si fuera muy duro para mí dejar esta institución, involucra a la familia.	X		X		X			
12	Por el momento, si quisiera salir de esta institución, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.	X		X		X			
<b>NORMATIVO</b>									
13	Mi condición contractual implica una condición beneficiosa por lo que debo permanecer en la institución.	X		X		X			
14	Mi nivel como docente implica una situación beneficiosa y contribuye a que hasta mi mejor esfuerzo para mejorar mi desempeño sea reconocido.	X		X		X			
15	El pago de mi salario y otros beneficios que me brinda la institución contribuyen a que mi trabajo sea más eficiente.	X		X		X			
16	El Reglamento Interno se ha implementado adecuadamente y contribuye a mi disciplina y dedicación laboral.	X		X		X			
17	Mi compromiso ante mi institución es consecuencia de que me siento protegido por la normatividad existente.	X		X		X			
18	El pago de mi salario y otros beneficios que me brinda la institución me implica que me comprometo a trabajar más con mi institución en particular.	X		X		X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable   
 Apellidos y nombres del juez evaluador: DR. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI 847 498277  
 Especialidad del evaluador: ADMINISTRACIÓN

1 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 2 Pertinencia: El ítem es apropiado para medir la dimensión.  
 3 Relevancia: El ítem es apropiado para medir el componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

27 de Octubre del 2016  
  
  
 Dra. Mildred Jenica Ledesma Cuadros  
 Coordinadora de la Unidad de Evaluación

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA TRANSPARENCIA**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Suplementos
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Unidad crea en la institución pública, y garantiza la participación de los trabajadores en la transparencia.	X		X		X		
2	La institución realiza campañas o programas para fomentar valores cívicos en la institución.	X		X		X		
3	La institución garantiza que el personal sea suficiente para la atención al público.	X		X		X		
4	La institución lo establece permanentemente en normas y acciones relacionadas con la transparencia en el sector público.	X		X		X		
5	La institución convoca para participar en círculos o congresos para aplicar la transparencia en la institución, así como el sector público para con los involucrados.	X		X		X		
6	Unidad está en capacidad de entender los procesos y medios que impliquen hacer más eficientes las acciones que involucren a la transparencia.	X		X		X		
7	Unidad está en capacidad de entender los procesos y medios que impliquen hacer más eficientes las acciones que involucren a la transparencia.	X		X		X		
8	Unidad está en capacidad de entender los procesos y medios que impliquen hacer más eficientes las acciones que involucren a la transparencia.	X		X		X		
9	Conoce las derechos de los usuarios a	X		X		X		
10	Conoce las derechos internos que involucran la transparencia	X		X		X		
11	Unidad crea que el área de atención al usuario, servidores y clientes está trabajando correctamente.	X		X		X		
12	Unidad crea que se cuenta con un sistema de canalización de las quejas y denuncias.	X		X		X		
13	Se hacen del conocimiento público los resultados de la atención de quejas y denuncias.	X		X		X		
14	Todos los servidores públicos resuelven las quejas de los usuarios en el tiempo adecuado.	X		X		X		
15	Esta de acuerdo que la rendición de cuentas al público sea de forma frecuente.	X		X		X		
16	Unidad crea que se garantiza la publicación de la información solicitada.	X		X		X		
17	Conoce que se garantiza la publicación de los trámites por vía en el periodo mensual.	X		X		X		
18	Existen procesos y medios que permiten que usuarios que solicitan información solicitan de los usuarios que involucran el acceso a la información, se cumplen con todos los plazos.	X		X		X		
19	Unidad crea que se garantiza la publicación de la información solicitada.	X		X		X		
20	Conoce Ud. que información entregar.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]  No aplicable [ ]  No aplicable [ ]  
 Apellidos y nombres del Juez evaluador: DR. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI 947488277  
 Especialidad del evaluador: ADMINISTRACIÓN

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión  
<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

27 de Octubre del 2016

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO INSTITUCIONAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Cantidad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias	
		SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
1	Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi institución.	X		X		X			
2	Me siento orgulloso de pertenecer a esta institución.	X		X		X			
3	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta institución.	X		X		X			
4	Realmente siento como si los problemas de la institución fueran míos.	X		X		X			
5	Me siento ligado emocionalmente a mi institución.	X		X		X			
6	Esta institución significa personalmente mucho para mí.	X		X		X			
7	Si no hubiera pasado tanto de tiempo en la institución, podría haber considerado trabajar en otro sitio.	X		X		X			
8	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta institución, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.	X		X		X			
9	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de la institución.	X		X		X			
10	Ganar parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi institución en estos momentos.	X		X		X			
11	Si sería muy duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera.	X		X		X			
12	Hoy, permanecer en esta institución, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.	X		X		X			
13	MI condición Contractual implica una condición beneficiosa por lo que debo permanecer en la institución.	SI	No	SI	No	SI	No		
14	Mi nivel como docente implica una situación beneficiosa y contribuye a que permanezca en la institución.	X		X		X			
15	La aplicación de las Directivas y Reglamentos en mi institución contribuyen a que mi trabajo sea más eficiente.	X		X		X			
16	El Reglamento Interno se ha implementado adecuadamente y contribuye a mi disciplina y dedicación laboral.	X		X		X			
17	Me siento orgulloso de las consecuencias de que me siento protegido por la normatividad existente.	X		X		X			
18	La Ley vigente en mi caso especial como docente me implica que me identifique más con mi institución en particular.	X		X		X			

Observaciones: (precisar si hay suficiencia):  
 Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ] Suficiencia**  
 Apellidos y nombres del juez evaluador: **VERTIZ OSORES JOAQUIN** No aplicable [ ]  
 Especialidad del evaluador: **DOCTOR**  
 Cantidad: Se otorgó en dificultad alguna el enunciado del ítem, es consenso, exacto y directo  
 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Note: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

27 de Octubre del 2016





CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA TRANSPARENCIA

Nº	DIMENSIONES / ÍTEM	Claridad		Pertinencia		Relevancia		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Unidad cree que la institución difunde y estimula la participación de los trabajadores en la transparencia	X		X		X		
2	Unidad realiza campañas o programas para fomentar valores cívicos en la institución.	X		X		X		
3	Unidad cree que el personal es suficiente para la atención al público	X		X		X		
4	La institución lo capacita permanentemente en normas y acciones relacionadas con la transparencia	X		X		X		
5	La institución lo convoca para participar en círculos o conversaciones para explicar la importancia de la transparencia en la institución, así como el actuar del servidor público para con los involucrados	X		X		X		
6	Unidad realiza actividades que promuevan los procesos y medios que impliquen hacer más eficiente las acciones que involucran a la transparencia	X		X		X		
7	Sus ideas y opiniones son considerados para mejorar la transparencia	X		X		X		
8	Conoce la Ley de Transparencia	X		X		X		
9	Conoce los artículos de la Ley de Transparencia	X		X		X		
10	Conoce las directivas internas que involucran la transparencia	X		X		X		
11	Unidad cree que el área de atención de quejas, servicios y trámites está trabajando	SI		SI		SI		
12	Unidad cree que el área de atención de quejas, servicios y trámites está trabajando	X		X		X		
13	Se hacen del conocimiento público los resultados de la atención de sugerencias y quejas, así como las sanciones que se derivan	X		X		X		
14	Todos los servidores públicos resuelven las quejas de los usuarios en el tiempo	X		X		X		
15	Está de acuerdo que la rendición de cuentas al público sea de forma frecuente	X		X		X		
16	Cree unidad que debe continuar la publicación de los trámites por vía web	X		X		X		
17	Cree unidad que debe continuar la publicación de los trámites por vía en el periódico	X		X		X		
18	Existen procesos y medios que permitan que unidad entregue información solicitada de los usuarios	X		X		X		
19	En cuanto a las solicitudes que involucran el acceso a la información, se cumplen	X		X		X		
20	Conoce Ud. que información entregar	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]  
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]  
 Apellidos y nombres del juez emisor: VERTZ OSORES JORQUIN

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.  
 Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

Note: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

27 de Octubre del 2016

## Anexo 4. Base de datos

N°	TRANSPARENCIA																			
	PROMOCION DE PARTICIPACION DE SERVIDOR PUBLICO								INFORMACION AL PUBLICO											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	3	1	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	1	3	2
3	1	1	1	1	3	5	3	1	1	5	2	1	2	5	1	3	1	5	1	3
4	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3
5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3
6	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	2
7	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
8	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
9	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
10	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
11	4	1	1	1	3	5	3	1	1	5	2	1	2	5	1	3	1	5	1	3
12	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3
13	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3
14	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
15	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	3	3
16	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
17	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
18	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
19	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
20	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
21	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
22	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3
23	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3
24	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
25	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2
26	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	3	3
27	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
28	3	3	3	2	1	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
29	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4
30	4	1	1	1	3	5	3	1	1	5	2	1	2	5	1	3	1	5	1	3
31	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
32	4	2	3	2	1	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	4	2
33	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
34	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
35	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
36	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
37	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
38	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
39	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	1	1	1	2	3	2
40	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	4	2
41	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	3	3
42	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
43	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	3	4



44	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
45	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
46	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
47	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
48	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
49	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	4	2
51	3	3	2	1	3	1	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	2	1	4	2
52	4	2	3	2	1	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	4	2
53	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	4	2
54	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
55	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	1	1	4	3	3
56	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
57	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
58	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
59	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
60	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
61	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	1	3	2
63	4	4	4	5	3	5	3	4	4	5	2	2	2	5	3	3	3	5	4	3
64	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	3	3
65	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
66	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	2
67	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
68	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
69	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
70	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
71	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
72	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
73	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	4	2
74	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
75	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	3	3
76	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
77	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
78	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
79	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
80	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
81	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
82	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
83	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	3	3
84	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
85	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2
86	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	3	3
87	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
88	3	3	3	2	1	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
89	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4
90	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	3	3
91	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
92	4	2	3	2	1	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	4	2
93	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
94	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
95	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
96	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
97	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
98	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
99	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	1	1	1	2	3	2
100	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	4	2



N°	COMPROMISO INSTITUCIONAL																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	2	1	2	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2	1	3	3	3	3	1	4	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3
3	3	1	2	1	1	4	3	4	3	4	2	3	5	3	5	2	5	5
4	4	5	3	5	5	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2
5	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3
6	4	3	3	4	1	2	1	2	4	3	3	1	2	1	1	2	1	2
7	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5
8	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
9	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
10	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
11	2	1	2	1	2	4	3	4	3	2	1	2	1	2	5	5	5	5
12	1	3	3	3	3	4	3	4	3	1	3	3	3	3	5	5	5	5
13	3	1	2	1	1	2	3	3	3	3	1	2	1	1	3	2	3	3
14	4	5	3	5	5	3	3	3	4	4	5	3	5	5	3	3	2	3
15	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
16	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
17	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
18	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
19	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
20	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
21	3	3	1	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2
22	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3
23	4	3	3	4	1	2	1	2	4	3	3	1	2	1	1	2	1	2
24	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5
25	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4
26	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
27	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
28	4	3	4	3	3	4	4	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3
29	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
30	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
31	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
32	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3
33	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
34	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
35	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
36	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
37	2	1	2	1	2	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
38	1	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
39	3	1	2	1	1	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	3
40	4	5	3	5	5	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3
41	4	3	4	1	2	1	2	4	3	3	1	2	1	1	2	1	2	4
42	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
43	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3
44	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5



102	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
103	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3
104	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
105	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
106	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
107	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
108	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
109	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
110	3	3	3	3	4	2	4	4	1	3	3	3	3	3	1	3	3	4
111	3	2	4	4	4	3	1	4	4	4	3	3	4	4	4	1	1	2
112	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3
113	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3
114	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
115	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	1	3	2	3
116	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
117	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
118	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
119	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
120	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
121	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
122	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	5	3	5	2	5	5
123	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
124	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
125	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4
126	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
127	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
128	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
129	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
130	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
131	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
132	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3
133	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
134	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
135	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
136	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
137	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
138	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
139	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
140	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
141	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
142	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
143	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
144	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4
145	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
146	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
147	4	3	4	3	3	4	4	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3

n	TRANSPARENCIA PILOTO																			
	PROMOCION DE PARTICIPACION DE SERVIDOR PUBLICO										INFORMACION AL PUBLICO									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	3	1	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	1	3	2
3	1	1	1	1	3	5	3	1	1	5	2	1	2	5	1	3	1	5	1	3
4	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3
5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3
6	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	2
7	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
8	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
9	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
10	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
11	4	1	1	1	3	5	3	1	1	5	2	1	2	5	1	3	1	5	1	3
12	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3
13	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3
14	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
15	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	3	3
16	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
17	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
18	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
19	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
20	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
21	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
22	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3
23	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3
24	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
25	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2
26	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	3	3
27	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3
28	3	3	3	2	1	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
29	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4
30	4	1	1	1	3	5	3	1	1	5	2	1	2	5	1	3	1	5	1	3



## Anexo 5. Tabla de Interpretación del Coeficiente de Correlación de Spearman

*Tipo y grado de correlación de acuerdo al  $r$  de Spearman*

Valores de $r$	Tipo y grado de correlación
-1	Negativa perfecta
$-1 < r \leq -0.8$	Negativa fuerte
$-0.8 < r < -0.5$	Negativa moderada
$-0.5 \leq r < 0$	Negativa débil
0	No existe
$0 < r \leq 0.5$	Positiva débil
$0.5 < r < 0.8$	Positiva moderada
$0.8 \leq r < 1$	Positiva fuerte
1	Positiva perfecta

Fuente: Martínez, Nieves y Domínguez (2009), Probabilidad y Estadística para Ingeniería. Un enfoque moderno. (p. 16)



## Anexo 6. Análisis de Confiabilidad del Instrumento

### Variable Compromiso Institucional

		N	%
	Válidos	30	100,0
Casos	Excluidos <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Compromiso Institucional	,914	18

*Fuente: Elaboración Propia (2016)*

### Variable Transparencia

		N	%
	Válidos	30	100,0
Casos	Excluidos <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Transparencia	,944	20

*Fuente: Elaboración Propia (2016)*

## **Anexo 7. Artículo científico**

### **1. Título:**

Compromiso institucional y transparencia según los trabajadores administrativos del hospital Daniel Alcides Carrión. Callao 2016.

### **2. Autor:**

Ramírez Angeles Cesar Martin

### **3. Resumen:**

*La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación existe entre el compromiso institucional y la Transparencia según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016, la población constituida por 147 trabajadores administrativos, la muestra consideró toda la población, en los cuales se han empleado las variables: Compromiso Institucional y Transparencia.*

*El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de Compromiso Institucional y el Cuestionario de Transparencia, ambos en escala de Likert, que brindaron información a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.*

*La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: Existe una relación significativa entre el compromiso institucional y Transparencia según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016.*

**Palabras claves:** *Compromiso Institucional y Transparencia.*

### **4. Palabras clave:**

*Compromiso Institucional y Transparencia*

### **5. Abstract:**

The present research had as general objective to determine the relationship between the institutional commitment and Transparency according to the administrative workers of the Hospital Daniel AlcidesCarrión in Region Callao 2016, the population constituted by 147 administrative workers, the

sample considered the entire population in which have been used the variables: Institutional Commitment and Transparency.

The method used in the research was hypothetico-deductive. This research used for its purpose the non-experimental design of correlational level of transectional cut, that collected the information in a specific period, that was developed when applying the instruments: Questionnaire of Institutional Commitment and the Questionnaire of Transparency, both in scale of Likert, who provided information through the evaluation of their different dimensions, the results of which are presented graphically and verbatim.

The research concludes that there is significant evidence to affirm that: There is a significant relationship between the institutional commitment and Transparency according to the administrative workers of the Daniel Alcides Carrión Hospital in the Callao Region 2016.

**Key words:** Institutional Commitment and Transparency.

**6. Keywords:** Institutional Commitment and Transparency.

## 7. Introducción

## 8. Metodología

La investigación empleada es descriptiva ya que recolecta información relevante en una muestra, que en este caso fue igual a la población. La población está constituida por el personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016

Para la variable Compromiso Institucional, el cuestionario está constituido por 18 preguntas, distribuidas en distribuidas en 6 preguntas para la dimensión afectiva, 06 preguntas para la dimensión continuación, 6 preguntas para la dimensión normativa; medición se realizó con la escala Likert, del 1 al 5, considerando cinco categorías como: 1= Totalmente de acuerdo, 2= De acuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= En desacuerdo y 5= Totalmente en desacuerdo.

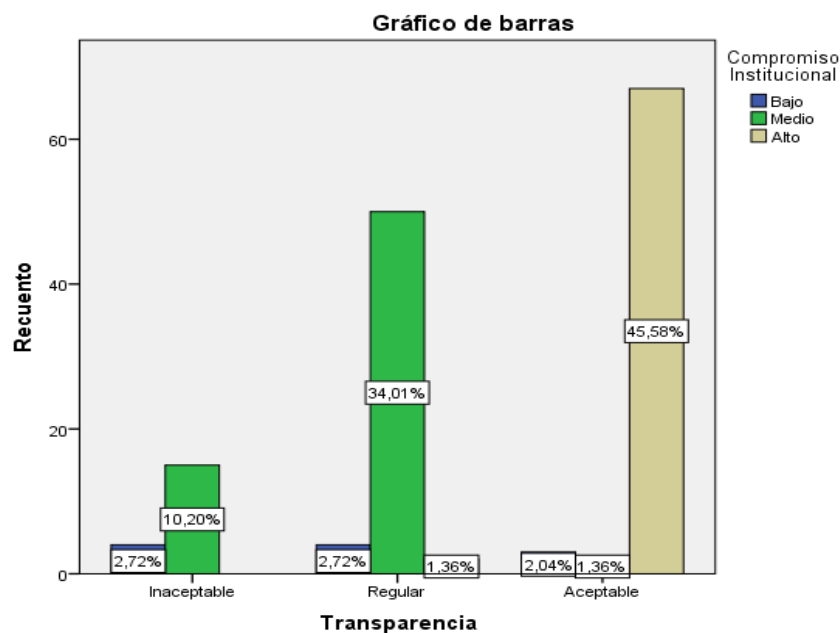
## 9. Resultados

De Tabla 6

*Compromiso institucional y la transparencia según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016.*

		Compromiso Institucional			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Transparencia	Inaceptable	4 2,7%	15 10,2%	0 0,0%	19 12,9%
	Regular	4 2,7%	50 34,0%	2 1,4%	56 38,1%
	Aceptable	3 2,0%	2 1,4%	67 45,6%	72 49,0%
Total		11 7,5%	67 45,6%	69 46,9%	147 100,0%

Fuente: Cuestionario de Compromiso Institucional y Transparencia (Anexo 2)



*Figura 1.* Diagrama de de barras agrupadas compromiso institucional y la transparencia

Interpretación:

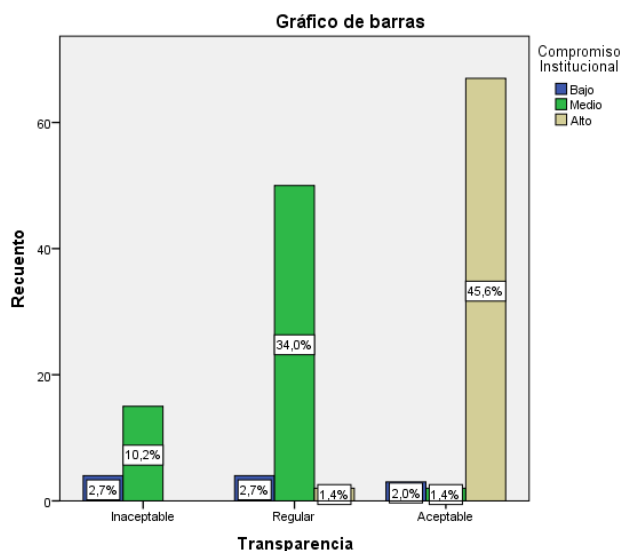
Como se observa en la tabla y figura; la transparencia en un nivel de inaceptable el 10% de los trabajadores administrativos presenta un compromiso institucional medio; además, la transparencia en un nivel de regular el 34.01%% de los trabajadores administrativos presenta un compromiso institucional medio. Así mismo, la transparencia en un nivel de aceptable el 45.6% de los trabajadores administrativos presenta un compromiso institucional alto.

Tabla 7

*Compromiso institucional y la promoción de participación de servidor público según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016.*

		Compromiso Institucional			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Promoción de participación de servidor público	Inaceptable	1	14	0	15
		0,7%	9,5%	0,0%	10,2%
	Regular	6	31	1	38
		4,1%	21,1%	0,7%	25,9%
	Aceptable	4	22	68	94
		2,7%	15,0%	46,3%	63,9%
Total	11	67	69	147	
		7,5%	45,6%	46,9%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Compromiso Institucional y Transparencia(Anexo 2)



*Figura 2. Diagrama de de barras agrupadas del compromiso institucional y la promoción de participación de servidor público*

**Interpretación:**

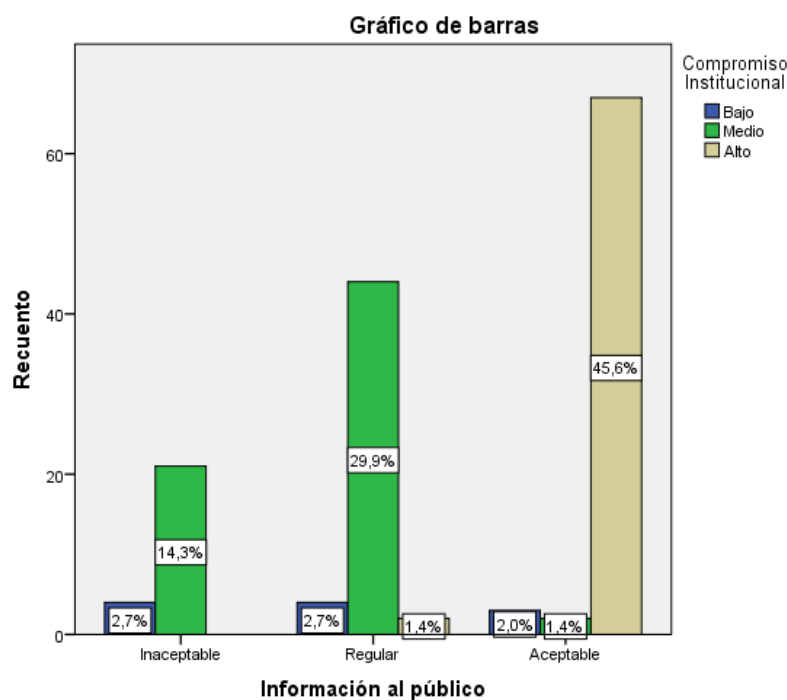
Como se observa en la tabla y figura; la promoción de participación de servidor público en un nivel de inaceptable el 9.5% de los trabajadores administrativos presenta un compromiso institucional medio; además, la promoción de participación de servidor público en un nivel de regular el 21.1% de los trabajadores administrativos presenta un compromiso institucional medio. Así mismo, la promoción de participación de servidor público en un nivel de aceptable el 46.3% de los trabajadores administrativos presenta un compromiso institucional alto.

Tabla 8

*Compromiso institucional y la Información al público según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016.*

		Compromiso Institucional			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Información al público	Inaceptable	4 2,7%	21 14,3%	0 0,0%	25 17,0%
	Regular	4 2,7%	44 29,9%	2 1,4%	50 34,0%
	Aceptable	3 2,0%	2 1,4%	67 45,6%	72 49,0%
Total		11 7,5%	67 45,6%	69 46,9%	147 100,0%

Fuente: Cuestionario de Compromiso Institucional y Transparencia(Anexo)



*Figura 3. Diagrama de de barras agrupadas del compromiso institucional y la Información al público*

Interpretación:

Como se observa en la tabla y figura; la Información al público en un nivel de inaceptable el 14,3% de los trabajadores administrativos presenta un compromiso institucional medio; además, la Información al público en un nivel de regular el 29,9% de los trabajadores administrativos presenta un compromiso institucional medio. Así mismo, la Información al público en un nivel de aceptable el 45,6% de los trabajadores administrativos presenta un compromiso institucional alto.

## 10. Discusión

De los hallazgos encontrados y de análisis de los resultados, respecto al objetivo general, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.813 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000 < 0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3; se concluye que: Existe una relación entre el compromiso institucional y la Información al público según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016; esto es, la Información al público en un nivel de regular el 29.9% de los trabajadores administrativos presenta un compromiso institucional medio. Así mismo, la Información al público en un nivel de aceptable el 45.6% de los trabajadores administrativos presenta un compromiso institucional alto.

Igualmente de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Gómez, Gerardo y López (2010), puesto que coincide en afirmar que el compromiso organizacional dentro de una entidad se encuentra en estrecha relación con el clima organizacional que se da dentro de una institución, es por ello la importancia de que el clima organizacional sea favorable para que así los trabajadores realicen su trabajo con esfuerzo y dedicación esforzándose en todo momento por brindar productos y servicios de calidad. Es necesario que cada uno de los empleados se sienta parte importante de la institución para que así vaya creciendo en ellos el compromiso con la institución, pero para ello se deberá sentir parte de la institución y buscar no solo su crecimiento laboral sino también el crecimiento institucional.

## 11. Conclusiones

La presente investigación demuestra que existe una relación entre el compromiso institucional y la promoción de participación de servidor público según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016.

La presente investigación demuestra que existe una relación entre el compromiso institucional y la Información al público según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016.

La presente investigación demuestra que existe una relación significativa entre el compromiso institucional y La transparencia según los trabajadores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la Región Callao 2016.

## 12. Referencias

- Álvarez, G. (2010). *Clima organizacional concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes*.  
Revista Latinoamericana de Psicología ocupacional Vol., 11 N°. 1 y 2. España: (s.e)
- Ávila, R. (2010). *Estadística Elemental*. Lima. Perú: *Estudios y Ediciones RA*.
- Camacho, A. (2010). *Propuesta de un plan de comunicaciones internas orientado a la motivación de los empleados de la empresa Dinissan. Santa Marta*. (Tesis de Maestría). Universidad Sergio Arboleda. Colombia
- Cutipa, A. (2015). *Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca, durante el periodo 2014-II*. Universidad Peruana Unión. Perú.
- De Vellis G, (2006). *La medición en ciencias sociales y en la psicología, en Estadística con SPSS y metodología de la investigación*. México: Trillas.
- Díaz, A. (2013). *Nuevos desafíos de la educación superior*. Perú. New Challenges in Higher Education.
- Domínguez, L., Ramírez, A. yGarcía, A. (2013). *El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional*. México (s.e)



## Anexo 8. Acta de Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Document Viewer interface in Mozilla Firefox. The document title is "Compromiso institucional y transparencia según los trabajadores administrativos del hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2016." by César Martín Ramírez Ángeles. The similarity score is 22%.

**Match Overview**

Rank	Similarity Score	Source	Match Percentage
1	216.72.6.88	Internet source	1%
2	biblio3.ur.edu.gt	Internet source	1%
3	www.bdigital.unal.edu.co	Internet source	1%
4	myslide.es	Internet source	1%
5	www.scribd.com	Internet source	1%
6	repositorio.uta.edu.ec	Internet source	1%

**Document Content:**

**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Compromiso institucional y transparencia según los trabajadores administrativos del hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**  
Br. César Martín Ramírez Ángeles

**ASESOR:**  
Mgr. Jesús Nuñez Untiveros

**SECCIÓN**  
Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
Administración del Talento Humano

**PERÚ - 2016**