



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Cultura y compromiso organizacional de los
trabajadores en el Centro Materno Infantil Juan
Pablo II, Villa el Salvador, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. Eufemia Cristina Góngora Jara

ASESORA:

Mg. Miluska Vega Guevara

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los Servicios de Salud

PERU-2017

Página del jurado

Dra. Estrella Esquiángola Aranda
Presidente

Dra. Luzmila Garro Aburto
Secretario

Mg. Miluska Vega Guevara
Vocal

Dedicatoria

A Dios todo poderoso, con él todo, a mis padres y esposo; con amor especial a la luz de mi vida, ahora adolescente, mi preciado hijo , quien me ha dado las fuerzas para seguir adelante con mi tesis, te amo

Jesús Miguel.

Agradecimiento

A los profesores de la Universidad Cesar Vallejo, mediante sus consejos he podido resolver los inconvenientes que he tenido durante su elaboración. En especial, mi tutora Mg Miluska Vega Guevara por el soporte brindado y así, culminar mi tesis, él señor la ilumine. Finalmente a mis familiares y amigos por sus consejos y orientaciones constantes, para lograr la ejecución de la investigación que presento.

Declaración de autoría

Yo, Eufemia Cristina Góngora Jara, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Cultura y compromiso organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil Juan Pablo II. Villa el Salvador, 2017.

” Presentada, en folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 15 de setiembre del 2017

Eufemia Cristina Góngora Jara
DNI: 09705757

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Presento la tesis titulada *Cultura y compromiso organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil Juan Pablo II. Villa el Salvador, 2017*. Con el propósito de determinar la relación entre la cultura y compromiso organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de maestra en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone la introducción, en el capítulo dos se presenta el marco metodológico en el cual planteamos las hipótesis de investigación, diseño de la muestra, la metodología empleada, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método de análisis de datos. El tercer capítulo se analiza los resultados, en el cuarto capítulo se realiza la discusión, quinto capítulo conclusiones, sexto capítulo recomendaciones y séptimo capítulo menciona referencias bibliográficas, finalizando VIII contiene los anexos como la matriz de consistencia, carta de aceptación de la institución, matriz de datos instrumentos, certificado de validez del instrumento y artículo científico.

El informe de esta investigación fue elaborado siguiendo el protocolo de la Escuela de Pos grado de la Universidad y es puesto a vuestra disposición para su análisis y las observaciones que estimen pertinentes.

La autora

Índice

	Pàg.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1 Antecedentes.	15
1.2 Fundamentación científica.	21
1.3 Justificación	34
1.4 Problema	38
1.5 Hipótesis	39
1.6 Objetivos	40
II. Marco metodológico	42
2.1 Variables	43
2.2 Operacionalización de variables	43
2.3 Metodología	46
2.4 Tipo de estudio	47
2.5 Diseño	48
2.6 Población, muestra y muestreo	49
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
2.8 Métodos de análisis de datos	54
III. Resultados	55
3.1 Descripción de resultados	56
3.2 Contrastación de hipótesis	64
IV. Discusión	71
V. Conclusiones	77

VI.	Recomendaciones	81
VII.	Referencias	82
VIII	Anexos	85
	Anexo 1. Matriz de consistencia.	
	Anexo 2. Matriz operacional de variables.	
	Anexo 3. Instrumentos.	
	Anexo 4. Certificado de validez de instrumentos.	
	Anexo 5. Matriz de datos.	
	Anexo 6. Artículo científico.	

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1:	Matriz de operacionalización de la variable cultura organizacional.	44
Tabla 2:	Matriz de operacionalización de la variable compromiso organizacional.	45
Tabla 3	Población y muestra de estudio.	49
Tabla 4	Estadísticos de fiabilidad de la prueba piloto variable cultura organizacional.	50
Tabla 5	Estadísticos de fiabilidad de la prueba piloto , variable compromiso organizacional	51
Tabla 6:	Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach.	51
Tabla 7:	Estadísticos de fiabilidad de los instrumentos.	52
Tabla 8	Resultados de la Validez del contenido de los Instrumentos.	53
Tabla 9:	Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores según la dimensión autonomía individual.	56
Tabla 10	Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores según la dimensión estructura.	57
Tabla 11	Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores según la dimensión apoyo.	58
Tabla 12	Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores según la dimensión identidad.	59
Tabla 13	Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores según la dimensión recompensa al desempeño.	60
Tabla 14	Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores según la dimensión tolerancia al conflicto y riesgo.	61
Tabla 15	Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores según la variable cultura organizacional.	62
Tabla 16	Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores según la variable compromiso organizacional.	63
Tabla 17	Coefficiente de correlación de Spearman: cultura organizacional y compromiso organizacional.	64
Tabla 18	Coefficiente de correlación de Spearman: autonomía individual y el compromiso organizacional.	65

Tabla	19	Coeficiente de correlación de Spearman: estructura y el compromiso organizacional.	66
Tabla	20	Coeficiente de correlación de Spearman: apoyo y el compromiso organizacional.	67
Tabla	21	Coeficiente de correlación de Spearman: identidad y el compromiso organizacional.	68
Tabla	22	Coeficiente de correlación de Spearman: recompensa al desempeño y el compromiso organizacional.	69
Tabla	23	Coeficiente de correlación de Spearman: tolerancia al conflicto y riesgo con el compromiso organizacional.	69

Lista de Figuras

			Pág.
Figura	1:	Gráfica de barras de autonomía individual.	56
Figura	2:	Gráfica de barras de estructura.	57
Figura	3:	Gráfica de barras.	58
Figura	4:	Gráfica de barras de identidad.	59
Figura	5:	Gráfica de barras de recompensa al desempeño.	60
Figura	6	Gráfica de barras de tolerancia al conflicto y riesgo.	61
Figura	7	Gráfica de barras de cultura organizacional.	62
Figura	8	Gráfica de barras de compromiso organizacional.	63

Resumen

La tesis titulada Cultura y compromiso organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil Juan Pablo II en Villa el Salvador en el período 2017, tuvo como objetivo fundamental determinar la relación existente entre la cultura y el compromiso organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil Juan Pablo II.

La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, se siguió el método hipotético deductivo y fue básica de nivel correlacional, por lo que se aplicó un diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo constituida por 180 trabajadores y la muestra por 123 trabajadores seleccionados a través de un muestreo aleatorio simple. Para medir las variables de estudio, se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario: Cuestionario para medir la cultura organizacional adaptada de Schein (2004), y el cuestionario para medir el compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991).

Los resultados evidenciaron que el 15.40% de trabajadores encuestados percibieron que la cultura organizacional era muy baja, el 23.60% que era baja, el 30.90% buena y 30.10% un nivel muy buena, siendo el nivel bueno el predominante respecto a la cultura organizacional. Se encontró una correlación significativa alta ($Rho= 0.889$, $p < 0.05$) entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II. Finalmente se concluyó que existía una relación significativa entre la cultura y compromiso organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil Juan Pablo II. Villa el Salvador, 2017. Siendo esta relación directa y alta es decir que a medida que se mejore la percepción de la cultura organizacional, también se mejorará el nivel del compromiso organizacional de los trabajadores.

Palabras Clave: cultura organizacional , compromiso organizacional.

Abstract

The thesis entitled Culture and Organizational Commitment of the Workers of the Juan Pablo II Maternal and Child Health Center in Villa el Salvador in the period 2017 had as its fundamental objective to determine the relationship between culture and the organizational commitment of the workers of the Maternal and Child Health Center Juan Pablo II.

The research was developed under the quantitative approach, followed by the deductive hypothetical method and was basic at correlational level, so a non-experimental cross-sectional design was applied. The study population was constituted by 180 workers and the sample by 123 workers selected through a simple random sampling. In order to measure the study variables, the survey was used as a technique and as a questionnaire: a questionnaire to measure the organizational culture adapted from Schein (2004), and the questionnaire to measure the organizational commitment of Meyer and Allen (1991).

The results showed that the 15.40% of workers surveyed perceived that the organizational culture was very low, the 23.60% that was low, the 30.90% good and 30.10% a very good level, being the good level the predominant one with respect to the organizational culture. A high significant correlation ($Rho = 0.889$, $p < 0.05$) was found between organizational culture and organizational commitment at the Juan Pablo II Infant and Toddler Center. Finally, it was concluded that there was a significant relationship between the culture and organizational commitment of the workers of the Juan Pablo II Maternal and Child Center. Villa el Salvador, 2017. Being this direct and high relation is to say that as the perception of the organizational culture improves, the level of the organizational commitment of the workers will also be improved.

Keywords: organizational culture organizational commitment.

I. Introducción.

1.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Pereira, Soares y Veloso, (2017). En su pesquisa exploraron *la relación entre compromiso organizacional y trabajo laboral los trabajadores de las unidades de salud familiar*. Con un enfoque cuantitativo, de corte transversal correlacional, con una muestra de Participaron 105 profesionales, como instrumento se utilizó la encuesta organizacional de Meyer & Allen y del Cuestionario de Satisfacción con el trabajo (Spector, 1985). Se obtuvo como resultado de estudio exploratorio el éxito positivo entre compromiso organizacional y laboral. Los profesionales están moderadamente satisfechos y comprometidos como las unidades de salud familiar, siendo una naturaleza del trabajo, con una comunicación de incrementada, como recompensas el más insatisfactorio. El componente afectivo del comprometer se evidencia, subrayando la implicación y una identificación de los profesionales mediante diseño salud familiar. El modelo de regresión lineal se reveló significativo, el compromiso organizacional explica el 22,7% de la varianza de la relación con el trabajo. Para esta muestra, el compromiso organizacional predice la satisfacción con el trabajo Personal de Salud; Satisfacción en el ambiente institucional.

Oviedo (2016) en su investigación titulada: *La cultura organizacional y la satisfacción laboral en el área administrativa del hospital IESS*. Su objetivo fue Investigar la influencia de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa San francisco Limitada de la ciudad Ambato provincia de Tungurahua, ante su planteamiento hipotético La Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral en el Área Administrativa del Hospital IESS. Empleó el método hipotético deductivo, con un diseño no experimental, su muestra fue la población a estudiar es de 40 personas que se desempeñan en el área administrativa, a quienes se les aplicó cuestionarios en la escala de Likert; escala tipo Likert, Concluyen que se encontró una correlación significativa ($r_s = 0.788$, $p < 0.05$) entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el área administrativa del hospital IE. Se destaca en todo hospital y establecimientos de salud , todo trabajador que integra fuese en el área que le corresponde tanto en el

área administrativo como asistencial debe demostrar su profesionalismo, esto implica tanto sus competencias, como habilidades y destrezas, con el compromiso permanente para desempeñarse en las labores que les corresponde con ética profesional; y de esta manera los servicios que presta el área administrativa del hospital serán de calidad en beneficio de los pacientes; generando la satisfacción del personal médico, enfermeras, auxiliares etc así como de todos los administrativos y trabajadores, por el buen trato y servicio prestado; lo que deben satisfacer las expectativas de los pacientes.

Peña (2016) en el estudio de investigación titulado: *El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas: Universidad Autónoma de Coahuila- México*. Tuvo como objetivo conocer e identificar los factores de mayor relevancia del Compromiso Organizacional de las Pequeñas Empresas de la industrial metal de Monclova, Coahuila: su hipótesis existe asociación entre el compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. Para la realización de este estudio se determinó que la Muestra fue por consenso, formada por 60 trabajadores, para la recolección de datos se utilizando el instrumento de Meyer y Allen (1991), para el Compromiso Organizacional, tipo escala de Likert, compuesto por 21 ítems El análisis de fiabilidad de Cronbach de 0.889. Una vez tabulados los datos, el tratamiento estadístico consistió en calcular Frecuencias, Medias, Coeficientes de Contingencia y Niveles de Significancia. Se encontró una correlación significativa ($r= 0.835$, $p< 0.05$) . Entre el compromiso organizacional y la asociación del comportamiento de los trabajadores , se debe destacar que en las pequeñas empresas es primordial que todos los integrantes deben demostrar su profesionalismo que implica tanto sus competencias, habilidades y destrezas lo realizarán comprometiéndose de manera permanente su desempeño en las labores que les corresponde con compromiso profesional; y de esta manera los servicios que prestan las pequeñas empresa, serán de calidad en beneficio a los clientes; lo que va a trascender significativamente en la comunidad en la cual se incrementan.

Quijada (2015) investigación titulado: *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en entidades públicas. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Ygtapalpa - México*. Como objetivo estableció la asociación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en entidades pública, siendo su hipótesis existe asociación significativa entre ...satisfacción laboral y compromiso organizacional en entidades pública se empleó el método hipotético deductivo, con un diseño no experimental, su muestra fue 72 empleados a quienes se suministró cuestionarios en la escala de Likert propuestos, uno por Avilés, García & González (2002), teniendo como resultados, en el caso de Satisfacción con un alpha de Cronbach de 0.91 y otro por Meyer & Allen (1991) para el Compromiso con un alpha de Cronbach de 0.81 para Compromiso Afectivo, 0.48 para Compromiso de Continuación y 0.82 para el Compromiso Normativo. Concluyen que se encontró una correlación significativa ($r_s = 0.856$, $p < 0.05$) entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en entidades públicas. Es fundamental que todos los integrantes deben demostrar sus competencias que serán desplegadas a través de sus habilidades y destrezas y comprometiéndose permanentemente en desempeñarse en las labores que les corresponde con ética profesional; y de esta manera los servicios que prestan las pequeñas empresa, serán de calidad en beneficio de los clientes; así como de todos los administrativos y trabajadores.

Del Salto (2014) en su trabajo de investigación titulada: *El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas ciudad de Guayaquil* El objetivo de este trabajo investigativo fue establecer la Asociación directa que existe entre el compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas ciudad de Guayaquil; se empleó el método hipotético deductivo, con un diseño no experimental, su muestra fue 120 trabajadores de las micro y pequeñas empresas ciudad de Guayaquil quienes se les aplicó cuestionarios en la escala de Likert; teniendo como resultados , en el caso de Satisfacción con un alpha de Cronbach de 0.98 y otro por Meyer y Allen (1991) con un alpha de Cronbach de 0.88 para Compromiso Afectivo, 0.75 para Compromiso de Continuación y 0.92 para el Compromiso Normativo. Concluyendo que se encontró una correlación

significativa ($r_s = 0.934$, $p < 0.05$) entre El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas ciudad de Guayaquil. En mi opinión en toda institución de salud, todos los trabajadores que lo integran deben demostrar su profesionalismo que implica tanto sus competencias, habilidades y destrezas lo realizarán comprometiéndose permanentemente en desempeñarse con las labores que les corresponde con ética profesional; y de esta manera los servicios que prestan serán con calidad en beneficio para los pacientes; lo que va a generar un buen impacto en la comunidad, que debe trascender.

Falcones (2014) en su trabajo de investigación titulada: *Cultura organizacional de los colaboradores de la unidad de negocio de Supply Chain Guayaquil de Nestle Ecuador*, el objetivo de su trabajo investigativo fue describir la cultura organizacional de los colaboradores de la unidad de negocio de Supply Chain Guayaquil de Nestle Ecuador; el método empleado fue descriptivo simple, con un diseño no experimental, su muestra fue La población a ser investigada corresponde a 57 personas, entre personal operativo y ejecutivos. Para el estudio se tomó una muestra de 30 personas, como técnicas, la encuesta y la entrevista. Mediante la encuesta, y con la entrevista reiterada de Schein, se pudo evaluar las presunciones básicas respecto al comportamiento de la organización y al tipo de cultura dominante, teniendo como resultados Los resultados revelaron un clima organizacional con 89% de favorabilidad. Y se observaron algunos fortalecimientos como cooperación, entrenamiento y reconocimiento. Lo trascendente en toda unidad de negocios, todos los trabajadores que lo integran deben demostrar su profesionalismo que implica tanto sus competencias, habilidades y destrezas lo realizarán comprometiéndose permanentemente en desempeñarse en las labores que les corresponde con ética profesional; serán de calidad en beneficio de los clientes; generando la satisfacción del personal jerárquico, así como de todos los administrativos y trabajadores, por el buen servicio prestado; lo que va a generar un buen impacto en la comunidad, que debe trascender y determinar su posicionamiento.

Antecedentes nacionales.

Barreto (2017), En su estudio de investigación titulado: *Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental*. Como finalidad determinó la asociación entre Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental. Con su hipótesis existe relación significativa entre Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental. se empleó el método hipotético deductivo, con enfoque cuantitativo y con un diseño no experimental, de corte transaccional, su muestra lo conformaron 78 trabajadores de de un Hospital de Salud; a quienes se les aplicó cuestionarios en la escala de Likert; con preguntas abiertas; teniendo como resultados teniendo como resultados, en el caso de Satisfacción con un alpha de Cronbach de 0.75 y otro por Meyer & Allen (1991) para el Compromiso con un alpha de Cronbach de 0.87 para Compromiso Afectivo, 0.65 para Compromiso de Continuación y 0.82 para el Compromiso Normativo. Concluyen que se encontró una correlación significativa ($r_s = 0.821$, $p < 0.05$) entre Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Lima-Perú. . Se destaca en todo hospital, todos los agentes que lo integran deben demostrar su profesionalismo que implica tanto sus competencias, habilidades y destrezas lo realizarán comprometiéndose permanentemente en desempeñarse en las labores que les corresponde con ética profesional; y de esta manera los servicios que presta el área administrativa del hospital de Salud Mental, serán de calidad en beneficio de los pacientes; generando la satisfacción del personal médico, enfermeras, auxiliares, así como de todos los administrativos y trabajadores, por el buen servicio prestado; en beneficio de los pacientes que esperan una atención de calidad.

De la Puente (2017), en su estudio de investigación titulado: *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo*. Determinó como objetivo principal la asociación entre Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Uso el método hipotético deductivo, con enfoque cuantitativo y con un diseño no experimental, de corte transaccional, obtuvieron como muestra a 108 trabajadores comprendidos entre los 18 y 65 años;

a quienes se les entregó cuestionarios en la escala de Likert; teniendo como resultados el compromiso organizacional se encuentra correlacionado de forma pequeña y significativa con las sub escala de afiliación($r= .280$). Concluyen que se encontró una correlación significativa ($r= .374$) y logro ($r= 0.319$) de la motivación de logro en el personal administrativo. Es trascendente que todos los trabajadores demostraron sus competencias, habilidades y destrezas contribuyendo permanentemente desempeñándose en las labores que les sean designadas, y realicen con ética profesional; de esta manera los servicios que prestan la entidad trascienda por la calidad de los servicios , limpieza, ornato público, conservación de parques y jardines, concuerden con lo esperan sus contribuyentes.

Núñez (2015) en su estudio de investigación titulado: *Influencia de la cultura y clima organizacional en la satisfacción de la atención percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto* Planteó como objetivo establecer la asociación entre influencia de la cultura y clima organizacional en la satisfacción de la atención percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Según, Escobedo Essalud, Arequipa; con su hipótesis que establece una correlación significativa entre la cultura y clima organizacional en la satisfacción de la atención percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Según Escobedo EsSalud. El estudio realizado fue hipotético deductivo, siendo el diseño no experimental correlacional transversal. Como muestra se obtuvo con 84 trabajadores y 225 pacientes externos aplicando en los trabajadores escalas para valorar la cultura y el clima organizacional, los trabajadores consideran que el nivel del clima organizacional fue alto en 71,43% y de nivel medio por el 28,57% de ($r= 0.854$, $p < 0.05$) entre la cultura y clima organizacional. Dada la importancia de la misión de todos los médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, tecnólogos, personal administrativo y de servicios deben ostentar mucho profesionalismo manifestando en sus competencias, habilidades, destrezas con compromiso en las labores que les corresponde entregando una atención de calidad en beneficio de los pacientes por el buen servicio prestado.

Pérez (2014) realizó la investigación titulada: *Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo* Tuvo como objetivo establecer la

asociación entre Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades capitalinas, empleando el método hipotético deductivo, con un diseño no experimental, obteniéndose como muestra de dos universidades, integrada por 226 participantes, divididos en 118 integrantes del personal administrativo de UNMSM y 108 de la PUC. Se aplicó los cuestionarios de la Motivación y Compromiso Organizacional. Llegando a obtener como conclusión una correlación significativa ($r_s = 0.854$, $p < 0.05$). Es trascendente que en el sistema universitario se logre alcanzar sus políticas y planes de trabajo en concordancia a su misión y visión, formando profesionales con responsabilidad social que requieran las industrias, fábricas, instituciones educativas, con muchas competencias, y valores que todos los integrantes deben demostrar sus competencias que serán desplegadas a través de sus habilidades y destrezas y comprometiéndose de manera continua en desempeñarse en las labores que les corresponde con ética profesional; y de esta manera los servicios que prestan vayan trascendiendo.

Cruz y Osoreo (2014) en su investigación, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el *compromiso organizacional y satisfacción laboral en el personal civil de jefatura del personal de la Fuerza Aérea del Perú, en Lima*. Utilizaron dos instrumentos siendo debidamente validados por expertos los resultados indicando el cumplimiento con el propósito dentro de los márgenes de error permitidos. Desarrollaron una investigación descriptiva correlacionar con un diseño no experimental, utilizaron la muestra con 100 empleados civiles. Los datos fueron recabados utilizando la ficha de cuestionario de compromiso organizacional creada por Meyer, Allen y Smith (1991) y la ficha técnica de la escala de satisfacción laboral SL – SPC de Sonia Palma Carrillo (2000). El análisis de los resultados indica la existencia de correlaciones significativas entre las variables, llegando a determinar que los trabajadores, presentaban un nivel de compromiso medio compromiso y que estaba relacionado directamente con la satisfacción y el compromiso.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1. Cultura organizacional

Schein (1988) se refirió a la cultura como el conjunto de valores, necesidades, expectativas, creencias, políticas, y normas aceptadas y practicadas por ellas. Distingue varios niveles de cultura: (a) supuestos básicos, (b) valores o ideologías, (c) artefactos (jergas, historias, rituales, y decoraciones) y (d) prácticas.

En esta misma línea Trompearas y Hampden-Turner (1998), sostuvieron que la cultura organizacional viene a ser una construcción social que proporciona a sus miembros de un contexto significativo que les permite interactuar, con el que se identifican y reconocen, gracias al cual se enfrentan el mundo exterior. Estos investigadores sostienen además que cada organización es diferente, pues tiene una estructura, valores, estrategia u objetivos únicos. Se puede considerar entonces que la cultura organizacional está constituida por el intercambio entre la formación de los miembros y las conductas, el vínculo y la solución a las controversias que dirigen los líderes de la organización

Por su parte Davis (1993) planteó que “la cultura es la conducta convencional de una sociedad, e incluye en todas sus acciones a pesar de que rara vez esta realidad penetra en sus pensamientos conscientes”. El autor consideró que la gente asume con facilidad su cultura, además, que ésta le da seguridad y una posición en cualquier entorno donde se encuentre.

Pfister (2009) afirmó que la cultura organizacional es “un patrón de supuestos básicos que un grupo ha inventado, descubierto o desarrollado para aprender a hacer frente a sus problemas de adaptación interna y externa, que se representa en un sistema de valores compartidos que definen las normas, comportamientos y actitudes, que guían a los empleados en la organización” (p. 2).

Sin embargo otros autores como Schein (2004) y Robbins (2009) simplificaron esta definición y sostuvieron que la cultura es un sistema de significado compartido sostenido por sus miembros, que distingue una organización de otras organizaciones; Cole (1997) adiciona a este concepto al conjunto de

valores compartidos, y que son éstos los que proveen los mensajes explícitos e implícitos que determinan los comportamientos organizacional; para Alles, (2007) "La cultura organizacional es el conjunto de supuestos, convicciones, valores y normas que comparten los miembros de una organización"(p. 36).

En función de la propuesta de Schein (2004), la cultura organizacional "es el conjunto de supuestos compartidos que ha desarrollado o aprendido un grupo durante su proceso de resolución de problemas de adaptación externa e integración interna" (p. 17), y que este conjunto de supuestos compartidos influyen en el comportamiento de los miembros, en la identidad y compromiso organizacional, es importante resaltar que se considera esta conceptualización pues permite entender porque las organizaciones pueden actuar de manera diferente ante un mismo problema.

Modelos teóricos sobre la cultura organizacional.

Modelo Racional Económico.

Bajo este modelo el principio fundamental de la organización es el interés económico. Este modelo es muy utilizado por las organizaciones en países desarrollados, con el objetivo de lograr el cumplimiento de metas y productividad.

Modelo Social.

Se origina como alternativa a las restricciones del modelo racional, pues considera que la motivación por el trabajo es más importante que lo material y que la productividad y eficiencia no depende de los altos niveles jerárquicos sino por los miembros de la organización que tienen a su cargo el trabajo operativo.

Modelo de auto-realización.

Se basa en que las actividades desarrolladas por los miembros de la organización deben ser motivadoras y que deben contribuir a su autorrealización mediante la búsqueda del significado a lo que hacen.

Modelo Complejo de Schein (2004).

Este autor considera la cultura organizacional se fundamente en 6 principios, que son necesarios para lograr el desarrollo de la cultura organizacional, los mismos que son considerados como fundamento de la presente investigación:

Todas las organizaciones tienen un contrato psicológico y sus premisas determinan el grado de motivación del personal, son dinámicos y están en constante cambio. El contrato psicológico no es más que las expectativas que los miembros de la organización tienen respecto a la misma organización. Estas expectativas dentro del contrato psicológico están divididas en tres dimensiones: Las expectativas del individuo, las del superior y las de la organización. Para que los empleados laboren con productividad y fidelidad debe darse una correspondencia entre los tres contratos psicológicos de lo contrario no existiría el impulso necesario para cumplir las expectativas de la organización.

El segundo principio es la capacidad y competencias que deben poseer los directores y gerentes de una organización para generar diagnósticos de manera oportuna y veras, la cual debe basarse en la consultoría de procesos.

El tiempo que un jefe permanece en un cargo y en la organización, ya que este factor puede considerarse como la perspectiva que un ejecutivo o empleado tiene de hacer carrera en la organización. Su permanencia o cambio de posición tiene relación con mantener valores y modificar prácticas y procedimientos.

La competencia técnica y profesional de sus miembros, conocida como el "ancla de carrera ", la cual está relacionada con las aptitudes, expectativas, necesidades, motivos y actitudes desarrolladas que cada persona ha desarrollado en relación a sus propias experiencias. Generalmente el ancla de carrera está fundamentada en la competencia técnica y la profesional, sin embargo muy pocos profesionales tienen oportunidades de acceder a los puestos tops, ocasionando alta rotación de profesionales jóvenes, capacitados profesionalmente pero con expectativas que no cuadran con la de la organización o la realidad.

El liderazgo direccionado a lograr el cambio cultural adecuado para la organización.

Los diagnósticos preventivos, que son procedimientos recomendados para minimizar el efecto que traen las desgracias a la organización.

Dimensiones de la cultura organizacional

Según Schein (2004,) la cultura organizacional está constituida por tres niveles o capas, que para la presente investigación son consideradas como dimensiones: (a) Las representaciones visibles, (b) los valores y creencias expuestas (c) los supuestos compartidos. p (25-37).

Dimensión 1. Representaciones visibles.

Son los productos de la cultura organizacional y se consideran como las manifestaciones más superficiales y visibles, la cuales permiten una primera aproximación a la cultura de una organización, aunque no son la cultura en sí misma. Esta dimensión está constituida por: (a) los símbolos que son las palabras, gestos, frases (eslóganes), imágenes u objetos particulares en una organización; (b) héroes, que son las personas referentes de conducta en la organización; (c) los ritos y ceremonias, constituidos por las actividades colectivas características de la organización y (d) otros, como los mitos e historias de la organización, características de los procesos y de la estructura organizativa, estilo de vestimenta, lenguaje y decoración, entre otros.

Dimensión 2. Valores y creencias expuestas.

Conforman la capa intermedia que colabora en la interpretación de las representaciones visibles de la cultura organizacional. Esta dimensión está constituida por. (a) la misión, (b) visión, (c) objetivos (d) filosofía organizacional y (e) los acuerdos colectivos sobre lo que se considera como correcto e incorrecto dentro de una organización

Dimensión 3. Supuestos compartidos.

Constituyen el conjunto de percepciones compartidas por los miembros de una organización. Se suelen adoptar estas percepciones a través de un proceso de aprendizaje colectivo, el cual es influenciado en gran parte por los valores del fundador o líder de la organización. Esta dimensión está constituida por las percepciones compartidas en una organización que guían la manera en que sus miembros responden ante los problemas.

Características de la Cultura Organizacional.

Con respecto a las características de la cultura organizacional Davis (1993) plantea que las organizaciones, al igual que las huellas digitales, son siempre singulares. Puntualiza que poseen su propia historia, comportamiento, proceso de comunicación, relaciones interpersonales, sistema de recompensa, toma de decisiones, filosofía y mitos que, en su totalidad, constituyen la cultura.

Al respecto Guiot (1992) consideró que la cultura organizacional: permite al individuo interpretar correctamente las exigencias y comprender la interacción de los distintos individuos y de la organización. Da una idea de lo que se espera. Ofrece una representación completa de las reglas de juego sin las cuales no pueden obtenerse poder, posición social ni recompensas materiales.

El planteamiento que hace Senge (1990) sobre las visiones compartidas, se basa, en alentar a los miembros de la organización a desarrollar y compartir sus propias visiones personales, y afirma que una visión no se comparte en realidad hasta que se relacione con las visiones personales de los individuos de toda la organización.

Importancia de la cultura organizacional

El estudio de la cultura organizacional es importante, pues es un factor que determina los procesos de gestión y el desempeño de una organización (Hernández, Ruiz y García, 2008), al conocer la fortaleza que ésta pueda tener se puede determinar su impacto en el comportamiento individual de cada uno de los

miembros de la organización (Robbins 2009) mientras que si la cultura es débil, su efecto sobre el comportamiento de los miembros será mínimo. Así, al garantizar una cultura fuerte se puede influir en la identidad colectiva, el control sobre el comportamiento social y el compromiso de cada uno de los miembros.

Así mismo Robbins (2009). Señaló que la cultura organizacional, es un medio que permite el control social, a través de ella, se puede conseguir que los miembros adopten los valores organizacionales y unifique el comportamiento de los miembros en función de la misión institucional. Finalmente, la cultura organizacional influye significativamente en el nivel de compromiso de sus miembros, por lo tanto en la medida que se tenga una cultura organizacional fuerte, se fomentará altos niveles de compromiso dentro de la organización (Hodge 2003), este mismo autor acota que esto será posible únicamente si la gestión guarda coherencia y consistencia con los objetivos de una organización, por lo tanto, una organización podrá mejorar su desempeño solo si su cultura le permite realizar acciones que respondan a las necesidades internas y las exigencias del entorno (Hodge 2003); si esto no ocurre, la cultura organizacional podría convertirse en una barrera para el cambio, convirtiéndola en una organización débil e incapaz de adaptarse a los cambios.

Por último, la cultura organizacional, proporciona las reglas de gobierno de los asuntos cognitivos y afectivos en una organización, así como los medios para ser moldeados y expresados (Kunda, citado en Alvesson, 2002). Las reglas de actuación de origen cultural -formales e informales- alcanzan un nivel de consolidación o institucionalización que determina la configuración de sus percepciones, sus intereses y el tipo de interrelaciones que se producen entre ellos, por lo tanto, los individuos y organizaciones sólo pueden actuar a partir de los valores y del conocimiento que les proporciona su marco institucional.

1.2.2. Compromiso organizacional

Conceptualización del compromiso laboral.

Steers (1977, citado en Huamaní, 2016), fue uno de los primeros investigadores en plantear que el compromiso laboral es la identificación e involucramiento que tiene

un individuo con una organización, estableciendo que está determinado por las características personales, características del trabajo y experiencias en el trabajo, dejando de lado el componente psicológico del trabajador. Además en esta definición el autor consideró que la influencia que ejercen las organizaciones está relacionado con las características y experiencias del trabajo y no así en las características personales del trabajador. Décadas más tarde, Meyer y Allen (1991) explicaron que es la relación que se establece entre la persona y la organización, la que realmente determina la decisión que toman las personas para continuar en la organización o dejarla.

Bajo este principio, Robbins (2009) estableció que el compromiso organizacional “es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, desea mantener su relación con ella” (p. 79).

Este autor mantiene la perspectiva de Allen (1991) y Steers (1977), al afirmar que la motivación está determinada por la identificación que logra tener la persona o trabajador con la institución donde labora y que va depender de las características propias del trabajador y de las condiciones que le ofrece la institución, generándose así el deseo de permanecer o retirarse de la institución.

Para la presente investigación se toma la propuesta de Meyer y Allen (1991) sobre el compromiso laboral, éstos investigadores establecieron que el compromiso laboral es “estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización”, es decir es el estado psicológico de los trabajadores que pueden reflejar un deseo, una necesidad y/o una obligación de permanecer como miembro de la organización. Estos autores, plantearon que el compromiso laboral está determinado por el componente afectivo, que está relacionado con los lazos emocionales que las personas desarrollan respecto a la organización que satisface sus necesidades y expectativas; por el compromiso de continuidad o conveniencia, que deriva de la conciencia de la persona respecto a la inversión en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de dejar la organización y por el compromiso normativo, que está relacionado con la lealtad a la organización.

Enfoques Teóricos sobre el compromiso laboral.

Existen básicamente dos modelos para explicar el compromiso laboral; el enfoque conceptual de compromisos múltiples y el enfoque conceptual multidimensional.

Enfoque multidimensional.

La presente investigación se fundamenta en este enfoque conceptual de carácter multidimensional que permite aglutinar en el concepto de compromiso laboral diferentes aspectos relacionados con el apego afectivo a la organización, con los costos percibidos por el trabajador asociados a dejar la organización y con la obligación de permanecer en la organización. Estos tres componentes dan lugar a las tres perspectivas del compromiso organizacional: el afectivo o actitudinal, el calculativo o de continuidad y el normativo. De esta manera Meyer y Allen pasan a definir el compromiso organizacional como “un estado psicológico que puede reflejar un deseo, una necesidad y/o una obligación de permanecer como miembro de la organización, de modo que, una persona puede vincularse afectivamente a su organización, al mismo tiempo que puede mantener (o no) un vínculo en términos de costo-beneficio, y sentir (o no) la obligación de ser leal a su organización, por lo que estas tres formas de compromiso pueden darse simultáneamente y con mayor o menor intensidad.

Dimensiones del compromiso laboral.

Bajo el modelo establecido por Meyer y Allen (1991), el compromiso organizacional está constituido por tres dimensiones: (a) el afectivo, (b) el de continuidad y (c) el normativo. Cabe destacar que esta investigación se desarrolló bajo los fundamentos teóricos y metodológicos propuestos por estos autores. A continuación se describen las dimensiones que se emplearán para medir la variable compromiso laboral.

Primera dimensión: Compromiso afectivo.

Es el deseo del trabajador de permanecer en la institución por que ha creado lazos emocionales con la misma. Refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades y expectativas, lo que les permite disfrutar de su permanencia en la

organización. Son los lazos emocionales que las personas forjan con la organización (Meyer y Allen, 1991).

Segunda dimensión: Compromiso de continuidad.

Es el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos como los financieros, físicos y psicológicos, así como las oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, es el vínculo creado con la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo, dejar la organización le implicaría perder mucho y si éste percibe que sus oportunidades fuera de la organización serán reducidas, por lo tanto se incrementa su apego con la institución; sin que esto signifique que ya no espere mejoras o busque oportunidades externas para dejar la organización (Meyer y Allen, 1991).

Tercera dimensión: Compromiso normativo.

Este componente está relacionado con la obligación que siente el trabajador de permanecer en la organización porque piensa que esto es lo correcto. Al respecto Meyer y Allen (1991) señaló, que la lealtad del trabajador con su organización toma vigor cuando éste se siente en deuda con ella por haberle dado una oportunidad o recompensa, por consiguiente, es deber moral del trabajador permanecer en la institución como retribución a la oportunidad o recompensa (Meyer y Allen, 1991).

Factores determinantes del compromiso laboral.

Según Álvarez (2008) los determinantes del compromiso laboral están clasificados en tres grupos fundamentales: el primero relacionado a las características personales del individuo, en el segundo a las características del puesto y condiciones laborales y el tercero las experiencias y apreciaciones de su ámbito laboral.

Características personales.

Álvarez (2008) sostuvo, que la edad está correlacionada significativamente con el componente afectivo, ya que con el pasar de los años, los individuos ven reducidos

sus posibilidades de empleo y se incrementa el costo de dejar la organización. Así mismo, plantea que los empleados de más edad tienden a comprometerse más afectivamente con la institución, por lo tanto desarrollan mejores niveles de compromiso. Respecto al sexo este mismo autor estableció que existe un mayor grado de compromiso en mujeres que en hombres, así mismo que la educación presenta una relación negativa debido posiblemente a que los trabajadores que cuentan con un mayor nivel de educación tengan unas mayores expectativas que la empresa no es capaz de cubrir.

Características del puesto y condiciones laborales.

Álvarez (2008) sustentó, que el número de horas que el trabajador pasa en la organización acrecienta su socialización y nivel de compromiso. Así el compromiso organizacional será más alto a medida que los trabajadores tengan mayor nivel de autonomía, variedad y responsabilidad en la realización de una actividad determinada. Así, los trabajadores que ocupen cargos más altos en la organización tienden a estar más comprometidos, debido fundamentalmente a que poseen más recompensas y desempeñan actividades que son más enriquecedoras a nivel profesional y personal.

Experiencias y/o apreciaciones de su ámbito laboral.

Aquí, juega un papel muy importante la satisfacción laboral, específicamente el salario, por lo tanto el compromiso será mayor en cuanto el salario cubra sus expectativas personales; así mismo, las posibilidades de promoción o ascenso también influyen significativamente en el nivel de compromiso y por último, la apreciación acerca de cómo son las relaciones, es decir las interrelaciones influyen en el nivel de compromiso de los miembros en una organización (Álvarez, 2008).

Importancia del compromiso organizacional

A pesar de que en los últimos años, el mundo laboral viene sufriendo grandes cambios y muchas veces los roles clásicos han cambiado, pues se ha dado paso a la flexibilidad y la eficiencia. Esto ha ocasionado que se aconseje no apegarse tanto a las organizaciones (Meyer y Allen, 1991); sin embargo, esta realidad no significa

que los estudios acerca del compromiso organizacional sean obsoleto o carezca de importancia, pues es importante reafirmar que las organizaciones no están desapareciendo, sólo están cambiando, pero es necesario mantener un núcleo de personal plenamente comprometidos con la organización.

Con la reducción y horizontalidad de la jerarquía organizacional, los empleados tienen más responsabilidad por las decisiones y por el manejo de sus actividades. Por consiguiente, es importante que la organización pueda confiar en sus empleados para hacer lo que es correcto, hecho que el compromiso asegura y garantiza (Meyer y Allen, 1991).

Por otro lado, las organizaciones que contratan a otras compañías para realizar trabajos específicos, deberán estar involucradas con el compromiso de estas otras, a pesar que muchas veces sean diferentes y de corta duración, pues el compromiso se desarrolla y mantiene (Meyer y Allen, 1991).

A fin de cuentas, el compromiso se desarrolla naturalmente, es decir las personas necesitan estar comprometidas, lo contrario al compromiso es la alienación y esto no es saludable. Si los empleados se vuelven menos comprometidos a las organizaciones, pueden encauzar su compromiso en otras direcciones (carrera, hobbies y grupos voluntarios) lo cual traerá implicaciones negativas para el bienestar del individuo y para las relaciones de los empleados con sus organizaciones (Meyer y Allen, 1991).

Marco conceptual

Cultura organizacional.

Es el conjunto de supuestos compartidos que ha desarrollado o aprendido un grupo durante su proceso de resolución de problemas de adaptación externa e integración interna” (Schein, 2004, p.17). Se asume además que este conjunto de supuestos compartidos influyen en el comportamiento de cada uno de los miembros y/o trabajadores, en la identidad y compromiso organizacional.

A la vez especifica algo más: organización sería como la “coordinación racional de las actividades de un cierto número de personas que intentan conseguir una finalidad u objetivo común, mediante la división y funciones del trabajo.

Representaciones visibles.

Son los productos de la cultura organizacional y se consideran como las manifestaciones más superficiales y visibles, las cuales esto permiten una primera aproximación a la cultura de una organización, aunque no son la cultura en sí misma (Schein, 2004).

Valores necesidades y creencias expuestas:

Conforman la capa intermedia que colabora en la interpretación de las representaciones visibles de la cultura organizacional (Schein, 2004).

Supuestos compartidos.

Constituyen el conjunto de percepciones compartidas por los miembros de una organización (Schein, 2004).

Compromiso organizacional.

Es el estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, es decir es el estado psicológico de los trabajadores que pueden reflejar un deseo, una necesidad y/o una obligación de permanecer como miembro de la organización (Meyer y Allen, 1991).

Compromiso afectivo. Es el deseo del trabajador de permanecer en la institución por que ha creado lazos emocionales con la misma. Son los lazos emocionales que las personas forjan con la organización (Meyer y Allen, 1991).

Compromiso de continuidad. Es el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos como los financieros, físicos y psicológicos, así como las oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. (Meyer y Allen, 1991).

Compromiso normativo. Este componente está relacionado la obligación que siente el trabajador de permanecer en la organización porque piensa que esto es lo correcto (Meyer y Allen, 1991).

McDonald & Smith lo define como el sentimiento de obligación de los trabajadores de permanecer en la organización, esto también hace referencia a las normas sociales que se debe continuar para que la organización marche bien.

1.3. Justificación

La investigación realizada constituye un aporte técnico que da conocer al Centro Materno Infantil Juan Pablo II. Villa el Salvador, la importancia de mantener una buena cultura organizacional y el compromiso organizacional adecuada con el objeto de obtener una mayor eficiencia en la atención de los pacientes, ya que la cultura organizacional permitirá mantener una mejor relación con el personal, el cual mejorarán las actitudes y las habilidades de los mismos, incrementando la productividad de cada uno en sus puesto de trabajo y por ende la productividad de la Institución.

Justificación Teórica

Teóricamente la investigación se justifica, debido a las teorías cultura y compromiso organizacional permitirán identificar con precisión su fundamentación que los caracteriza y orientar la calidad de los que presta el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, tengan la relevancia científica y social y permita percibir una buena satisfacción de los pacientes.

Justificación práctica

La investigación realizada direcciona a los directivos del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, en la que se realizó el estudio, para formular planes de intervención e implementar políticas y prácticas adecuadas para mejorar la calidad de atención y satisfacción de los pacientes a las solicitudes de la atención presentada.

Justificación metodológica

La información obtenida y procesada alcanzó las metas de gestión a través del efectivo uso de los recursos públicos teniendo como herramientas clave, el buen desempeño y la acción ética, una administración eficiente, que permite maximizar la productividad de los recursos públicos en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II. A largo de estos años de trabajo, se ha conseguido identificar las causas por las que el Centro Materno Infantil Juan Pablo II. Padece de una gestión poco eficiente y estas pueden resumirse en tres: falta de planificación, ausencia de medición del desempeño y limitado control Interno.

Justificación social

Alcanzar los resultados de gestión hacia los pacientes, proyectándose a las demás unidades ejecutoras del pliego del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, en beneficio de los pacientes para brindar un servicio eficaz y eficiente para ellos.

1.4. Problema.

Realidad problemática

En Europa la red de centros y establecimientos de salud, en los que trabajan los equipos de atención primaria, se ha extendido al conjunto del territorio. En 2005 el Sistema Nacional de Salud contaba con 2.756 centros de salud; disponiendo, además, en numerosos municipios, de consultorios locales a los cuales se desplazan los profesionales de los centros de salud de la zona, con el fin de acercar los servicios básicos a la población que reside en núcleos dispersos. Según datos del Ministerio de Salud y Consumo, en 2004 se han producido 212,8 millones de consultas de medicina de familia y pediatría en Atención Primaria, lo que corresponde a 5,4 consultas por habitante al año.

A nivel nacional, la cultura organizacional le brinda vitalidad a los sistemas organizativos permitiendo mayor productividad por su evidente vinculación con el

compromiso del recurso humano; se establece que tanto la cultura organizacional como el compromiso laboral u organizacional van a influir en el comportamiento de los trabajadores así como en el desarrollo de las actividades laborales dentro de las instituciones.

En la actualidad en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II. Villa el Salvador, las actividades están centradas en el aspecto administrativo, que no consideran los aspectos de cambios y motivación; algunos trabajadores no poseen estabilidad laboral, a la vez son limitados a no poder financiar sus capacitaciones, que les ayude a mejorar su producción o en las labores encomendadas; por lo tanto no tiene apego con la organización donde laboran no se sienten comprometidos afectiva ni normativamente, en cual se evidencia en las atenciones continuas, así mismo es evidente la escasa participación de la gerencia al no planificar con sus trabajadores en el fortalecimiento con los vínculos de cooperación e identidad organizacional.

1.4.1. Problema general.

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional del personal del Centro Materno Infantil Juan Pablo II. (CMIJPII), Villa el Salvador, 2017?

Problema específico 1

¿Las representaciones visuales cómo se relacionan con el nivel de compromiso que presentan del personal del Centro Materno Infantil Juan Pablo II. (CMIJPII), Villa el Salvador, 2017?

Problema específico 2

¿Los valores y creencias expuestas cómo se relacionan con el nivel de compromiso que presentan del personal del Centro Materno Infantil Juan Pablo II. (CMIJPII), Villa el Salvador, 2017?

Problema específico 3

¿Los supuestos compartido cómo se relaciona con el nivel de compromiso que presentan del personal del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, 2017?

1.5. Hipótesis general

La cultura se relaciona directamente con el nivel de compromiso organizacional que presentan del personal del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, 2017.

Hipótesis específica 1

Las representaciones visibles se relacionan directamente con el nivel de compromiso organizacional que presentan del personal del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, 2017.

Hipótesis específica 2

Los valores y creencias expuestas se relacionan directamente con el nivel de compromiso organizacional que presentan del personal del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, 2017.

Hipótesis específica 3

Los supuestos compartidos se relacionan directamente con el nivel de compromiso organizacional que presentan del personal del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, 2017.

1.6. Objetivos.

Objetivo general

Determinar cómo la cultura organizacional se relaciona con el nivel compromiso organizacional que presenta el personal del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, 2017.

Objetivo específico 1

Determinar cómo las representaciones visibles se relacionan con el nivel compromiso organizacional que presenta el personal del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, 2017.

Objetivo específico 2

Determinar cómo los valores y creencias expuestas se relacionan con el nivel compromiso organizacional que presenta el personal del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, 2017.

Objetivo específico 3

Determinar cómo los supuestos compartidos se relacionan con el nivel compromiso organizacional que presenta el personal del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, 2017.

II. Marco metodológico

2.1. Variables

En la presente investigación se establecieron como variables de estudio a cultura organizacional y al compromiso organizacional. Ambas variables son de naturaleza cualitativa de escala ordinal, por lo tanto se pueden establecer relaciones de orden entre las categorías.

2.1.1. Definición conceptual

Variable 1: Cultura organizacional.-

“Es el conjunto de supuestos compartidos que ha desarrollado o aprendido un grupo durante su proceso de resolución de problemas de adaptación externa e integración interna” (Schein, 2004, p. 17)

Variable 2: Compromiso organizacional.-

Es el estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, es decir es el estado psicológico de los trabajadores que pueden reflejar un deseo, una necesidad y/o una obligación de permanecer como miembro de la organización. (Meyer y Allen, 1991)

2.1.2. Definición operacional de cultura organizacional.

La cultura organizacional en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II. Villa el Salvador, está caracterizado por sus dimensiones e indicadores, que serán indagados a través de la encuesta a los trabajadores de este, en sus dimensiones: Representaciones visibles, Valores y creencias expuestas, Supuestos compartidos autonomía individual, estructura, apoyo, identidad, recompensa al desempeño y tolerancia al conflicto y riesgo y los 26 ítems que contiene el cuestionario medido en la escala de Likert: procesados a través de sus índices: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4). Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1).

Tabla 1.

Matriz de Operacionalización: cultura organizacional

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rango
Cultura Organizacional	Representaciones visibles	Identidad, participación, mitos y creencias	Del 1- al 5	Totalmente en desacuerdo (1)	
			Del 6-al 10	En desacuerdo (2)	Muy buena <119- 145>
	Valores y creencias expuestas	Visión Misión Objetivos	Del 11-al 15	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (3)	Buena <89 - 118>
			Del 16-al 19	De acuerdo (4)	Baja <59 - 88>
				Totalmente de acuerdo (5)	Muy baja <29 - 58>
	Supuestos compartidos	Principios Actividades conjuntas	Del 20-al 26		

Definición operacional de la variable compromiso organizacional

La variable compromiso organizacional, se hace en función a sus dimensiones de donde se desprenden sus indicadores los cuales vienen a ser los a completamente de acuerdo 18 ítems que serán indagadas por medio de una encuesta a los trabajadores del Centro Materno Infantil Juan Pablo II. Villa el Salvador. En cuanto a completamente de acuerdo (7), de acuerdo (6), levemente de acuerdo (5), ni de acuerdo ni en desacuerdo (4), levemente en desacuerdo (3), en desacuerdo y completamente en desacuerdo (1).

Tabla 2

Matriz de Operacionalización de la variable compromiso organizacional.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Afectivo	Lazos emocionales Percepción de satisfacción de necesidades Orgullo de pertenencia a la organización	Del 1, 6 y al 7	Totalmente en desacuerdo (1)	Fuerte compromiso [15 - 21]
		Del 2, al 4	En desacuerdo (2)	Poco compromiso [8 - 14]
		Del 3 al 5	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (3)	Débil compromiso [1 - 7]
De continuidad	Necesidad de trabajo en la institución Opciones laborales	Del 9, 11, 12 al 13 8, 14, 15 y 10	De acuerdo (4)	
Normativo	Reciprocidad con la institución Lealtad	Del 16, 18 al 21 Del 17, al 18	Totalmente de acuerdo (5)	

2.2. Metodología

La metodología empleada es el hipotético deductivo, se realizó la observación del fenómeno a estudiar, se plantearon los problemas e hipótesis respectivas y luego del análisis correspondiente se verificó y comprobaron las hipótesis, por lo que se dedujeron las conclusiones respectivas. (Lorenzano, 1994).

2.3. Tipo de estudio

El tipo de estudio del trabajo de investigación fue básica de nivel descriptivo correlacional, podemos decir que trata los problemas teóricos, sustantivos o específicos para describir, explicar, predecir determinada realidad o un aspecto de ella, pues tiene como propósito describir o sustentar una nueva teoría general, porque mide el grado de relación que existe entre la variable

cultura y compromiso de los trabajadores del Centro Materno Infantil Juan Pablo II. (Hernández, Fernández, Baptista, 2010).

2.4. Diseño

El diseño de esta investigación fue no experimental, de corte transversal.

El diseño de investigación no experimental, transversal, correlacional utilizado será el siguiente esquema:

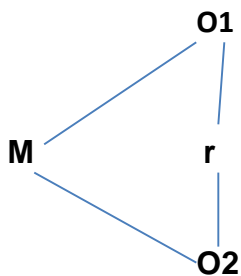


Figura 1: Esquema del diseño de investigación correlacional

Leyenda:

M = Muestra

r = correlación entre las variables

O₁ = Observación de la variable Cultura organizacional

O₂ = Observación de la variable compromiso organizacional

2.5. Población, muestra y muestreo

2.5.1. Población

En el presente estudio, la población estuvo conformada por 180 trabajadores en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador periodo 2017.

2.5.2. Muestreo

Se aplicó el muestreo probabilístico, con la técnica de muestreo aleatorio simple.

2.5.3. Muestra

La muestra es una parte representativa de la población (Soto, 2015). La muestra estuvo constituida por 123 trabajadores que se encontraban laborando en algún servicio del Centro Materno Infantil Juan Pablo II

El tamaño de la muestra (n) se obtuvo de la fórmula de Arkin y Colton con un nivel de confianza del 95%, $d=0,05$; $N=180$; $Z=1,96$; $P=0,5$; $Q=0,5$.

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

$$n = (1,96^2 * 0.5 * 0.5 * 180) / (0.5 * 0,5 (179 - 1) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)) = 123$$

Donde n (Tamaño de la muestra) = 123

Tabla 3

Población y muestra de estudio

Centro Materno Infantil Juan Pablo II	Población	Muestra
Trabajadores	180	123
Total	180	123

Nota: Padrón de trabajadores del Centro Materno Infantil Juan Pablo II-Villa El Salvador, 2017

2.6. Técnica de recolección de datos

La técnica utilizada en la presente investigación fue la encuesta, es una técnica basada en preguntas dirigidas a un número considerable de personas, la cual emplea cuestionarios para indagar sobre las características que se desea medir o conocer. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

2.7. Instrumento de recolección de datos:

El instrumento utilizado para la recolección de información fue el cuestionario. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que “consiste en un conjunto de preguntas de una o más variables a medir” (p.217).

Se emplearon dos cuestionarios, uno para medir la cultura organizacional, que estuvo constituido por 26 reactivos y otro para medir el nivel de compromiso organizacional, constituido por 34 reactivos.

Ficha técnica del instrumento para medir la cultura organizacional

Nombre: Cuestionario para medir la cultura organizacional

Autores: adaptado de Schein (2004).

Forma de aplicación: Individual.

Grupo de aplicabilidad: adultos

Duración: 20 minutos.

Descripción: El inventario estuvo constituido por 26 reactivos estructurados bajo una escala de tipo Likert de cinco categorías: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5). Estuvo dividido en tres dimensiones: representaciones visibles con nueve reactivos, valores y creencias expuestas con ocho reactivos y supuestos compartidos con nueve reactivos.

Baremo:

Débil: [26 – 61]

Moderada: [62 – 96]

Fuerte: [97 - 130]

Ficha técnica para medir el nivel de satisfacción laboral

Nombre: Escala de compromiso organizacional (ECS).

Autores: Adaptado de Meyer, Allen y Smith (1993)

Forma de aplicación: Individual.

Grupo de aplicabilidad: adultos

Duración: 20 minutos.

Descripción: El cuestionario estuvo compuesto por 34 reactivos y estructurado bajo una escala de tipo Likert de cinco categorías: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5). Estuvo dividido en tres dimensiones: compromiso afectivo con 15 reactivos, compromiso de continuidad con 10 reactivos y compromiso normativo con nueve reactivos

Baremo del cuestionario de satisfacción laboral:

Bajo: [34 – 80]

Medio: [81 – 125]

Alto: [126 - 170]

2.8. Validación y confiabilidad de los instrumentos

2.8.1. Validación de los instrumentos.

Se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Para determinar la validez de los instrumentos, se sometieron a consideraciones de juicio de expertos. Según Hernández, et al (2010), el juicio de expertos consiste en preguntar a personas expertas acerca de la pertinencia, relevancia, claridad y suficiencia de cada uno de los ítems.

Tabla 3:

Validez de los instrumentos, según expertos

Especialistas	Opinión de aplicabilidad	
	Cultura organizacional	Compromiso organizacional
Juez 1	Aplicable	Aplicable

2.8.2. Confiabilidad de los instrumentos.

Los instrumentos de recolección de datos que se emplearon en el estudio tiene ítems con opciones en escala Likert, por lo que se empleó el coeficiente alfa de Cronbach para determinar la consistencia interna, analizando la correlación media de cada ítem con todas las demás que integran dicho instrumento.

Para determinar el coeficiente de confiabilidad, se aplicó la prueba piloto, después de análisis mediante el alfa de Cronbach con la ayuda del software estadístico SPSS versión 23.

Según Hogan (2004), la escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Alrededor de 0.9, es un nivel elevado de confiabilidad.

La confiabilidad de 0.8 o superior puede ser considerada como confiable

Alrededor de 0.7, se considera baja

Inferior a 0.6, indica una confiabilidad inaceptablemente baja.

Tabla 4

Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Cuestionario para medir la cultura organizacional	0.862	26
Escala de compromiso organizacional	0.919	34

En función del resultado obtenido del juicio de expertos, que consideraron los instrumentos aplicables y el índice de fiabilidad obtenido por el alfa de Cronbach igual a 0.862 y 0.919; se puede asumir que los instrumentos son altamente confiables y procede su aplicación.

2.9. Método de análisis de datos

Una vez recolectados los datos de la investigación, se procedió al análisis estadístico respectivo. Los datos fueron tabulados y se presentan las tablas y figuras de distribución de frecuencias. Los datos fueron tabulados en el software estadístico SPSS V 21.

Debido a que las variables son cualitativas, se empleó, para la contratación de las hipótesis la prueba no paramétrica Rho de Spearman, que es una medida de correlación para variables que requiere mínimamente de un nivel de medición ordinal, de tal modo que los individuos u objetos de la muestra puedan ordenarse por rangos.

El análisis de los datos se realizó con el software estadístico SPSS versión 21, se tabularon los datos, se determinaron los rangos para cada variable, así como las frecuencias por dimensiones.

Tabla 5

Escala de correlación según el rango de valores.

Coeficiente	Tipo	Interpretación
De -0.91 a -1		Correlación muy alta
De -0.71 a -0.90		Correlación alta
De -0.41 a -0.70	Negativa / relación inversa	Correlación moderada
De -0.21 a -0.40		Correlación baja
De 0 a -0.20		Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20		Correlación prácticamente nula
De 0.21 a 0.40		Correlación baja
De 0.41 a 0.70	Positiva / relación directa	Correlación moderada
De 0.71 a 0.90		Correlación alta
De 0.91 a 1		Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra (2009, p. 212).

2.10. Aspectos éticos

Al poder asumir realizar una investigación como profesional se está bajo responsabilidad de realizar una evaluación cuidadosa de la aceptabilidad ética como lo menciona el artículo 79 del Código de Ética del Psicólogo Peruano, en el artículo 2 menciona que como científico, el psicólogo dirige investigaciones allí donde su juicio le indica que son necesarias y planifica toda investigación de manera que la posibilidad de error en sus resultados sea mínima de igual modo tener en cuenta y evitar cualquier clase de vínculos que interfieran con su objetividad.

II. Resultados

3.1. Análisis descriptivo de las variables

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 6

Cultura organizacional percibida por el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador durante el año 2017.

Cultura Organizacional	Frecuencia	Porcentaje
Débil	16	17.8
Moderada	40	44.4
Fuerte	34	37.8
Total	90	100

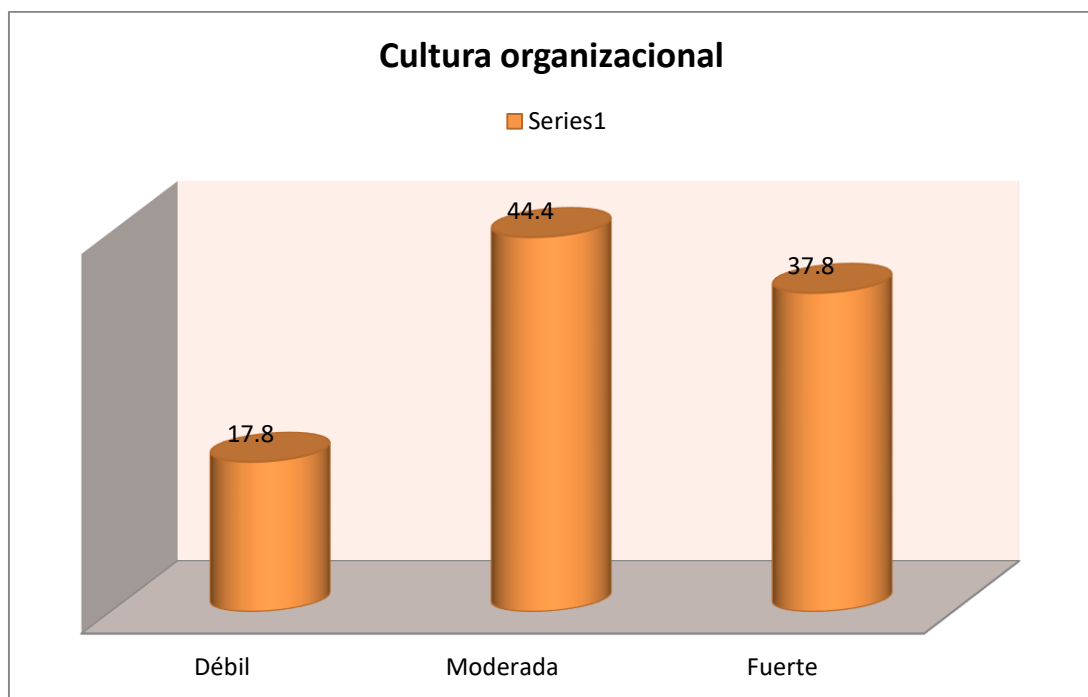


Figura 1. Cultura organizacional percibida por el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador durante el año 2017.

En la tabla 6 y figura 1 se observa que el 44.4% del personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador durante el año 2017 percibió que la cultura organizacional como moderada, el 37.8 % lo perciben como fuerte y 17.8 % lo consideran que es débil.

Tabla 7

Nivel de compromiso organizacional del personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador durante el año 2017.

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	19	21.1
Medio	28	31.1
Alto	43	47.8
Total	90	100.0

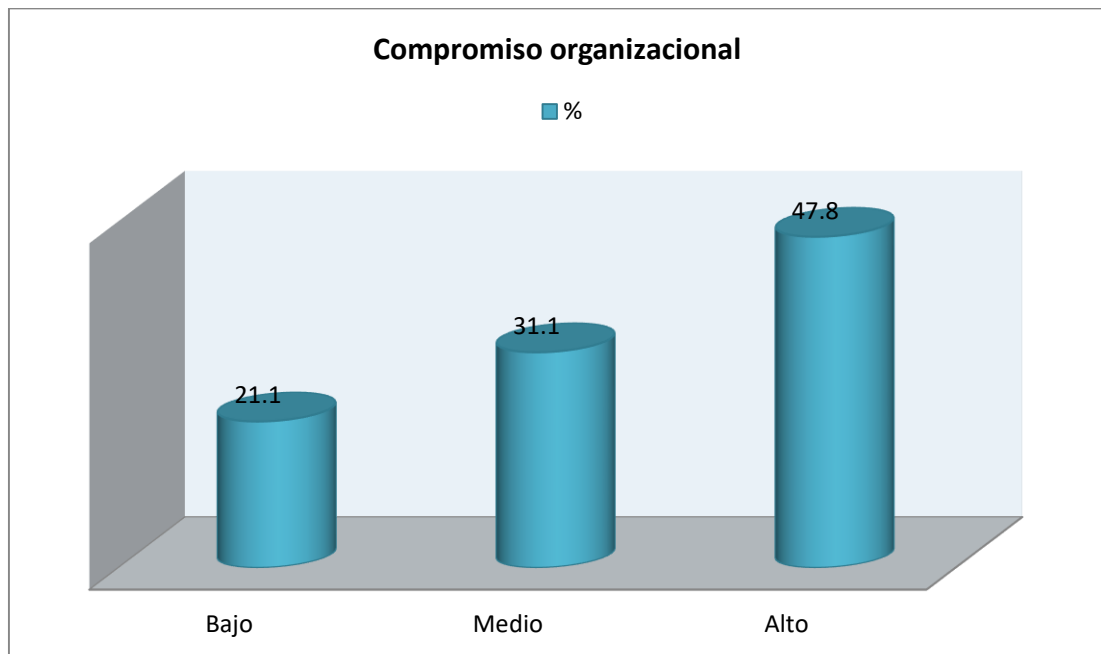


Figura 2. Nivel de compromiso organizacional del el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador durante el año 2017.

En la tabla 7 y figura 2 se observa que el 47.8% el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador durante el año 2017 presentó un nivel de compromiso alto, el 31.1% un nivel medio y el 21.1 % un nivel de compromiso bajo.

Tabla 8

Dimensiones de la Cultura organizacional percibida por el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador durante el año 2017.

Nivel	Cultura organizacional					
	Representaciones visibles		Valores y creencias		Supuestos compartidos	
	fr	%	fr	%	fr	%
Débil	17	18.8	22	24.4	23	25.6
Moderada	38	42.2	31	34.4	31	34.4
Fuerte	35	38.8	37	41.1	36	40
Total	90	100	90	100	90	100

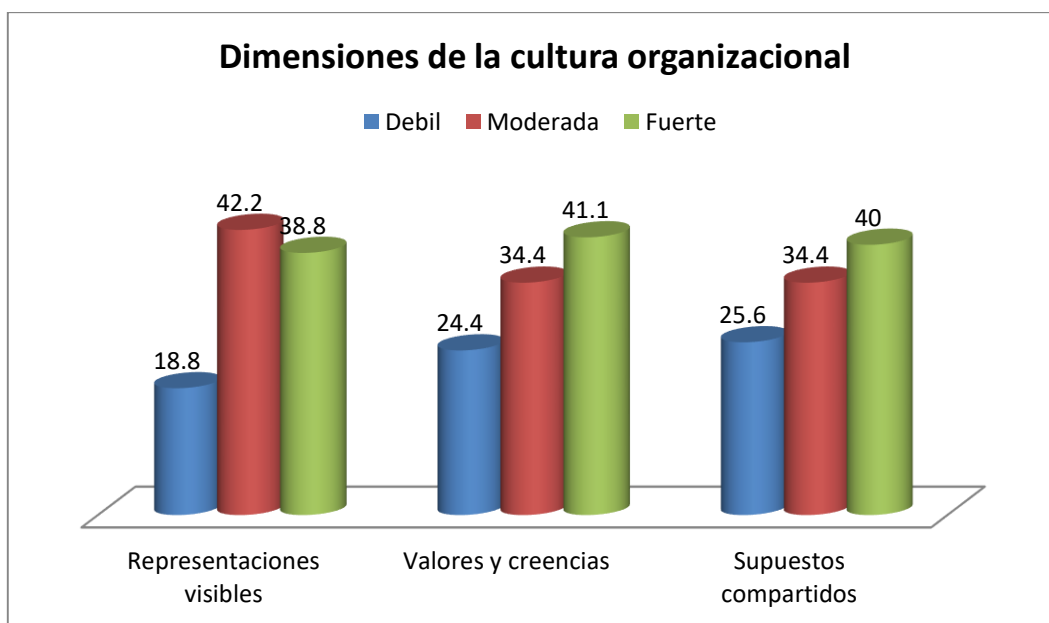


Figura 3. Dimensiones de la Cultura organizacional percibida el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador durante el año 2017.

En la tabla 8 y figura 3 se observó que en el CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador cada una de las dimensiones de la cultura organización aún no se han consolidado, pues menos del 42% los trabajadores consideraron que existe un nivel fuerte de valores y creencias. Se observó además que los supuestos compartidos, fueron considerados por el 42.2 % de los trabajadores como moderados.

Tabla 9

Cultura organizacional y nivel de compromiso el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador durante el año 2017.

Cultura organizacional	Nivel de compromiso						Total	
	Bajo		Medio		Alto		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Débil	9	10.0%	3	3.3%	4	4.4%	16	3.1%
Moderada	6	6.7%	19	21.1%	15	16.7%	40	45.9%
Fuerte	4	4.4%	6	6.7%	24	26.7%	34	51.0%
Total	19	21.1%	28	31.1%	43	47.8%	90	100%

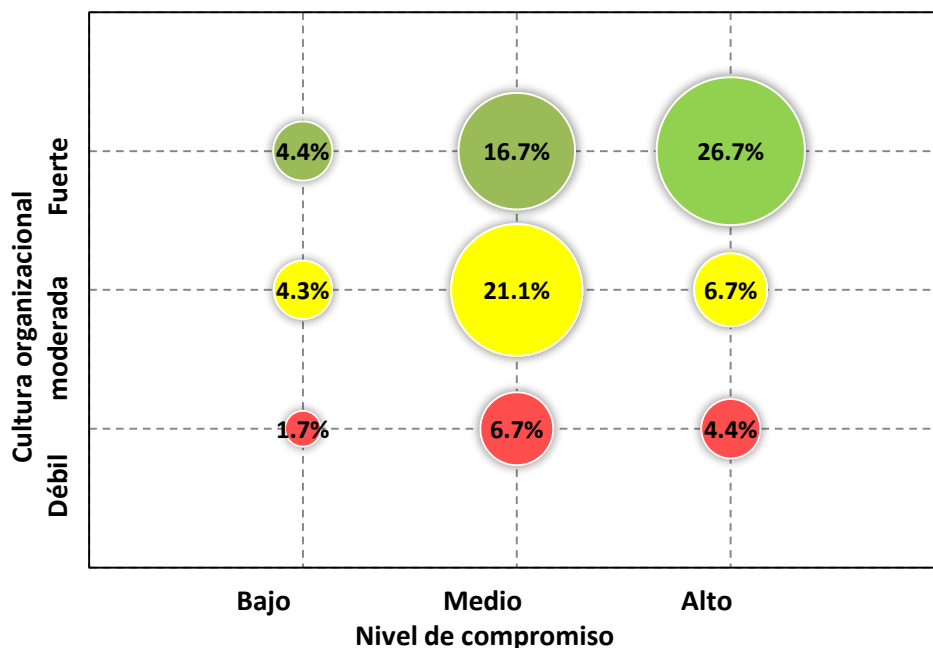


Figura 4. Cultura organizacional y nivel de compromiso el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador durante el año 2017.

La tabla 9 y figura 5, muestran que existía relación entre la cultura organizacional percibida y el nivel de compromiso que presentan el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador durante el año 2017, pues el 26.7% de los trabajadores que consideran que la cultura organizacional era fuerte, presentaban un nivel de compromiso alto, así mismo se observó que el 21.1 % de los trabajadores que consideraron que la cultura organizacional es modera presentan un nivel de compromiso medio.

4.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H_0 : La cultura organizacional percibida no se relaciona con el nivel de compromiso que presenta el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador

H_1 : La cultura organizacional percibida se relaciona con el nivel de compromiso que presenta el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador.

Nivel de significancia alfa (α) = 0.05.

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H_0 ; Si $p < \alpha$, se rechaza H_0 .

Prueba de estadística: Rho de Spearman.

Tabla 10

Correlación entre la percepción de la cultura organizacional y el nivel de compromiso el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador.

			Cultura organizacional	Nivel de compromiso
Rho de Sperman	Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,908**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Nivel de compromiso	Coefficiente de correlación	,908**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Dado que en la prueba realizada el valor $p=0,000$ es menor que el nivel de confianza $\alpha=0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que la cultura organizacional percibida se relaciona con el nivel de compromiso que presentan el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador. Siendo esta relación directa y alta ($r= 0.908^{**}$), es decir que a medida que se consolide la cultura organizacional mejorará el nivel de compromiso del personal.

Hipótesis específica 1

H₀ : Las representaciones visibles no se relacionan con el nivel de compromiso que presenta el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador.

H₁ : Las representaciones visibles se relacionan con el nivel de compromiso que presenta el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador.

Nivel de significancia alfa (α) = 0.05.

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀.

Prueba de estadística: Rho de Spearman.

Tabla 11

Correlación entre las representaciones visibles y el nivel de compromiso del personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador

Correlacion		Representaciones visibles	Nivel de compromiso
Rho de Spearman	de Representaciones visibles	1,000	,835**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	90
	Nivel de compromiso	,835**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	90

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

Dado que en la prueba realizada el valor $p=0,000$ es menor que el nivel de confianza $\alpha=0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que las representaciones visibles se relacionan con el nivel de compromiso que presenta el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador. Siendo esta relación directa y alta ($r= 0.835^{**}$), es decir que a medida que se consoliden las representaciones visibles también mejorará el nivel de compromiso del personal.

Hipótesis específica 2

H₀ : Los valores y creencias no se relacionan con el nivel de compromiso que presenta el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador.

H₁ : Los valores y creencias se relacionan con el nivel de compromiso que presenta el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador.

Nivel de significancia alfa (α) = 0.05.

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀.

Prueba de estadística: Rho de Spearman.

Tabla 12

Correlación entre los valores y creencias y el nivel de compromiso del personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador

Correlaciones			Valores y creencias	Nivel de compromiso
Rho de Sperman	Valores y creencias	Coficiente de correlación	1,000	,806**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Nivel de compromiso	Coficiente de correlación	,806**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Dado que en la prueba realizada el valor $p=0,000$ es menor que el nivel de confianza $\alpha=0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que el los valores y creencias se relacionan con el nivel de compromiso que presenta el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador. Siendo esta relación directa y alta ($r= 0.806^{**}$), es decir que a medida que se consoliden los valores y creencias también se mejorará el nivel de compromiso de los trabajadores.

Hipótesis específica 3

H_0 : Los supuestos compartidos no se relacionan con el nivel de compromiso que presenta el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador.

H_1 : Los supuestos compartidos se relacionan con el nivel de compromiso que presenta el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador.

Nivel de significancia alfa (α) = 0.05.

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H_0 ; Si $p < \alpha$, se rechaza H_0 .

Prueba de estadística: Rho de Spearman.

Tabla 13

Correlación entre los supuestos compartidos y el nivel de compromiso el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador

Correlaciones		Supuestos compartidos	Nivel de compromiso
Rho de Spearman	Supuestos compartidos	1,000	,848**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	90
Nivel de compromiso	Supuestos compartidos	,848**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	90

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

Dado que en la prueba realizada el valor $p=0,000$ es menor que el nivel de confianza $\alpha=0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que los supuestos compartidos se relaciona con el nivel de compromiso que presentan el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador. Siendo esta relación directa y alta ($r= 0.848^{**}$), es decir que a medida que se consoliden los supuestos compartidos también se mejorará el nivel de compromiso de los trabajadores.

IV. Discusión

Luego de analizar la muestra de estudio y de realizar la parte estadística en referencia a la contratación de las hipótesis general y específica con la finalidad de determinar la relación de la cultura organizacional y nivel de compromiso del personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador durante el año 2017, donde los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r = 0,908$, es decir una correlación positiva y de nivel elevada. La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,05$, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Estos resultados que tienen similitud con Del Salto (2014) en su trabajo de investigación titulada: El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas ciudad de Guayaquil. El objetivo de este trabajo investigativo fue establecer la asociación directa que existe entre el compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas ciudad de Guayaquil; la conclusión principal que se encontró fue una correlación significativa ($r = 0,934$, $p < 0.05$) entre el compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas ciudad de Guayaquil. Esta conclusión es acorde con la propuesta de Schein (2004), quien en su libro *Organizational culture and leadership expresa: La cultura organizacional* “es el conjunto de supuestos compartidos que influyen en el comportamiento de los miembros, en la identidad y compromiso organizacional”

En la contratación de la primera hipótesis específica los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r = ,835$ entre las representaciones visibles y el nivel compromiso organizacional positiva y de nivel moderada alta. La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,05$, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Los resultados que tienen coincidencia con Oviedo (2016) en su investigación titulada: La cultura organizacional y la satisfacción laboral en el área administrativa del hospital IESS. Su objetivo fue Investigar la influencia de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa San francisco Limitada de la ciudad Ambato provincia de Tungurahua, ante su planteamiento hipotético La Cultura

Organizacional y la Satisfacción Laboral en el Área Administrativa del Hospital IESS. Empleó el método hipotético deductivo, con un diseño no experimental, concluyendo que se encontró una correlación significativa ($r_s = 0.788$, $p < 0.05$) entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el área administrativa del hospital IE.

Asimismo en la contratación de la segunda hipótesis específica los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r = 0,806$ entre los valores y creencias expuestas y el nivel compromiso organizacional. Este grado de correlación indica que la relación positiva y de nivel moderada. La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,05$, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se concluye que: Existe relación entre las entre los valores y creencias expuestas y el nivel compromiso organizacional la gestión, al respecto Pérez (2014) llegó a conclusiones similares en su investigación titulada: motivación y compromiso organizacional en personal administrativo tuvo como objetivo establecer la asociación entre Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades capitalinas, empleando el método hipotético deductivo, con un diseño no experimental, obteniéndose como muestra de dos universidades, integrada por 226 participantes, divididos en 118 integrantes del personal administrativo de UNMSM y 108 de la PUCP. Se aplicó los cuestionarios de la Motivación y Compromiso Organizacional. Llegando a obtener como conclusión una correlación significativa ($r = 0,854$, $p < 0.05$). Es trascendente que demostrar que en el sistema universitario se logre alcanzar sus políticas y planes de trabajo en concordancia a su misión y visión.

En la contratación de la tercera hipótesis específica el resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r = 0,848$ entre los supuestos compartidos se relacionan con el nivel compromiso organizacional relación positiva y de nivel de correlación moderada. La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,05$, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Los resultados son concordantes con el trabajo de Núñez (2015) en su

estudio de investigación titulado: Influencia de la cultura y clima organizacional en la satisfacción de la atención percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto. El trabajo plantea como objetivo establecer la asociación entre: Influencia de la cultura y clima organizacional en la satisfacción de la atención percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Escobedo y se estableció una correlación significativa entre la cultura y clima organizacional en la satisfacción de la atención percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Escobedo - EsSalud. El estudio realizado fue hipotético deductivo, siendo el diseño no experimental correlacional transversal. Como muestra se obtuvo con 84 trabajadores y 225 pacientes externos aplicando en los trabajadores escalas para valorar la cultura y el clima organizacional, los trabajadores consideran que el nivel del clima organizacional fue alto en 71,43% y de nivel medio por el 28,57% ($r=0.854$, $p < 0.05$) entre la cultura y clima organizacional.

V. Conclusiones

Primera conclusión

En función de los resultados obtenidos, se puede afirmar que la cultura organizacional se relaciona con el nivel de compromiso que presenta el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador. Siendo esta relación directa y alta ($r= 0.908^{**}$), es decir que a medida que se consolide la cultura organizacional mejorará el nivel de compromiso del personal.

Segunda conclusión

Las representaciones visibles se relacionan con el nivel de compromiso que presenta el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador. Siendo esta relación directa y alta ($r= 0.835^{**}$), es decir que a medida que se consoliden las representaciones visibles también mejorará el nivel de compromiso del personal.

Tercera conclusión

Los valores y creencias se relacionan con el nivel de compromiso que presenta el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador. Siendo esta relación directa y alta ($r= 0.806^{**}$), es decir que a medida que se consoliden los valores y creencias también se mejorará el nivel de compromiso del personal.

Cuarta conclusión

Los supuestos compartidos se relacionan con el nivel de compromiso que presenta el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador. Siendo esta relación directa y alta ($r= 0.848^{**}$), es decir que a medida que se consoliden los supuestos compartidos también se mejorará el nivel de compromiso del personal.

VI. Recomendaciones

Primera recomendación

Difundir en las autoridades del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, de Villa el Salvador 2017, los resultados de la investigación para que aseguren el fortalecimiento del nivel de la cultura organizacional y el compromiso organizacional, que le permitirá una mejora continua, propiciando acciones de liderazgo, capaces de interiorizar a sus trabajadores, respondiendo a los retos y exigencias de los usuarios

Segunda recomendación

A las autoridades del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, de Villa el Salvador, se recomienda emplear ejes modeladores como el modelo Schein (2004) a los trabajadores del Centro Materno Infantil Juan Pablo II a fin de fortalecer su compromiso con labores institucionales.

Tercera recomendación

A las autoridades del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, de Villa el Salvador hacer extensivo a los Puestos de salud la importancia que cumple la cultura y compromiso organizacional para brindar un servicio dentro de los estándares de calidad a los usuarios externos a fin de crear un buen impacto en la comunidad.

Cuarta recomendación

A las autoridades Centro Materno Infantil Juan Pablo II, de Villa el Salvador emitan lineamientos y reconocimiento , orientados a la evaluación de sus trabajadores asistenciales y administrativos con fines de mejora continua para el logro de los objetivos institucionales

VII. Referencias

- Alles, M. (2007). *Comportamiento organizacional*. Buenos Aires: Granica S.A.
- Álvarez. (2008). *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marco. Lima, Perú.
- Alvesson, M. (2002). *Understanding Organizational Culture*. Londres: Sage Publications. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000141&pid=S1657-8953200900020000800004&lng=en
- Arias, F. (2006), *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Portilla Barreto, R. (2017). *Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental* (tesis de maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Bernal, C. (2006), *Metodología de la investigación* México: Mc Graw Hill.
- Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la investigación educativa*. . México: Mc Graw Hill
- Cole, G. (1997). *El personal y su cultura*. Buenos Aurees: Dp Publicaciones.
- Cruz, R. M y Osoreo, K.Y. (2014). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en el personal civil de la jefatura del personal de la Fuerza Aérea del Perú. Lima*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Davis, H. (1993) *Cultura organizacional* (6ª ed.). Madrid: Morata
- Delgado, H. (1990) *Cultura organizacional*. México: Mc Graw Hill
- Del Salto, M. (2014) *El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas ciudad de Guayaquil*. (Tesis Maestría). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Díaz, P. (2009) *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

- Falcones, H. (2014) *Estudio descriptivo de la cultura organizacional de los colaboradores de la unidad de negocio de Supply Chain Guayaquil de Nestle Ecuador* (Tesis Maestría).
- Falcones, G. (2014). *Estudio descriptivo de la cultura organizacional de los colaboradores de la unidad de negocio de Supply Chain Guayaquil de Nestle Ecuador*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Guayaquil. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6287/1/Tesis%20Cultura%20organizacional.pdf>
- Grande. I. (2007) *Metodología de la investigación*. (2ª ed.). México: Limusa
- Hernández, M., Ruiz, C. y García, E. (2008). *La cultura como mecanismo de gobierno y control en las organizaciones cooperativas*. *REVESCO: Revista de Estudios Cooperativos*. Madrid, (95), 94-11. <http://revistas.ucm.es/index.php/REVE/article/view/REVE0808230094A>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación* (Quinta edición). México: Mc Graw Hill/ Interamericana Editores.
- Hodge, B. 2003 *Teoría de la organización: un enfoque estratégico* (Sexta edición). Madrid: Pearson Education.
- Lorenzano, C. (1994). *La estructura del conocimiento científico*. (2ª. Ed.). Buenos Aires: Biblos.
- Meyer, J.P. y Allen, N.J. (1991). Tres componentes, *Conceptualización del compromiso organizacional*. *Human Resource Management Review*, 1, 61-98.
- Meyer, J.P, Allen, N.J y Smith, C. (1993). Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*. 78, 538-551.
- Monsalve, H. (1989) *Cultura organizacional*. (2ª ed.) México: Limusa
- Núñez Zevallos, G. (2016). *Influencia de la cultura y clima organizacional en la satisfacción de la atención percibida por los usuarios de consulta externa del*

Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo ESSALUD, AREQUIPA
- 2015 (Maestría). Universidad Católica de Santa María.

Oviedo, M. (2016) *La cultura organizacional y la satisfacción laboral en el área administrativa del hospital IESS*. (Tesis Maestría) Universidad Técnica de Ambato, Ecuador

Pérez, D. (2014) *Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas*. (Tesis Maestría). Facultad de Ciencias humanas Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima- Perú

Peña Cárdenas, M., & Díaz Díaz, M. (2016). El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas: Universidad Autónoma de Coahuila- México. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 9(5), 95-105.

Pfister, J. (2009). *Managing Organizational Culture for Effective Internal Control*. Reyno Unido: Physica-Verlag a Springer Publisher Company

Rivera, N. (2015) *compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con variables demográficas* (Tesis Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima- Perú

Robbins, G. (2013) *Gestión administrativa*. Barcelona: Paidós

Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Décima edición). México DF: Pearson Education.

Ruiz, M. (1998) *Metodología de la investigación*. (2ª ed.).México: Limusa.

Salkind, N. (1998). *Métodos de investigación. Metodología de la investigación* México: Mc Graw Hill

Schein, E. (2004). *Organizational culture and leadership*. (Tercera edición). San Francisco: JosseyBass.

Schein, E. (2010). *Organizational Culture and Leadership* (4th edition). California, United States: John Wiley & Sons

Schein, E. (1988) *Cultura organizacional* (6ª ed.). Madrid: Morata

Soto, S. (2015). *Metodología de la investigación cualitativa Metodología de la investigación*. (2ª ed.).México: Limusa
Villegas, D. et al. (2011), *Metodología de la investigación*. (2ª ed.).México: Limusa

Pereira, I, Soares, S. Veloso, A. y Costa, P. (2017). *Compromiso Organizacional y satisfacción en el trabajo: un estudio exploratorio en unidades de salud de la familia*. Cad. Saúde Pública 2017; 33(4).Recuperado el 20 de Mayo del 2017 de <http://www.scielo.br/pdf/csp/v33n4/1678-4464-csp-33-04-e00153914.pdf>

VIII. Anexos

Anexo 1
Artículo de investigación

ARTÍCULO CIENTÍFICO

TÍTULO: Cultura y compromiso organizacional de los trabajadores en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

AUTORA: Br. Eufemia Cristina Góngora Jara

Email: cristi_2703@hotmail.com

Resumen

La tesis titulada Cultura y compromiso organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil Juan Pablo II en Villa el Salvador en el período 2017, tuvo como objetivo fundamental determinar la relación existente entre la cultura y el compromiso organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil Juan Pablo II. La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, se siguió el método hipotético deductivo y fue básica de nivel correlacional, por lo que se aplicó un diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo constituida por 180 trabajadores y la muestra por 123 trabajadores seleccionados a través de un muestreo aleatorio simple. Para medir las variables de estudio, se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario: Cuestionario para medir la cultura organizacional adaptada de Schein (2004), y el cuestionario para medir el compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991). Los resultados evidenciaron que el 15.40% de trabajadores encuestados percibieron que la cultura organizacional era muy baja, el 23.60% que era baja, el 30.90% buena y 30.10% un nivel muy buena, siendo el nivel bueno el predominante respecto a la cultura organizacional. Se encontró una correlación significativa alta ($Rho= 0.889$, $p < 0.05$) entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II. Finalmente se concluyó que existía una relación significativa entre la cultura y compromiso organizacional de los trabajadores del Centro Materno Infantil Juan Pablo II. Villa el Salvador, 2017. Siendo esta relación directa y alta es decir que a medida que se mejore la percepción de la cultura organizacional, también se mejorará el nivel del compromiso organizacional de los trabajadores. Palabras Clave: cultura organizacional , compromiso organizacional.

Abstract. The thesis entitled Culture and Organizational Commitment of the Workers of the Juan Pablo II Maternal and Child Health Center in Villa el Salvador in the period 2017 had as its fundamental objective to determine the relationship between culture and the organizational commitment of the workers of the Maternal and Child Health Center Juan Pablo II. The research was developed under the quantitative approach, followed by the deductive hypothetical method and was basic

at correlational level, so a non-experimental cross-sectional design was applied. The study population was constituted by 180 workers and the sample by 123 workers selected through a simple random sampling. In order to measure the study variables, the survey was used as a technique and as a questionnaire: a questionnaire to measure the organizational culture adapted from Schein (2004), and the questionnaire to measure the organizational commitment of Meyer and Allen (1991). The results showed that the 15.40% of workers surveyed perceived that the organizational culture was very low, the 23.60% that was low, the 30.90% good and 30.10% a very good level, being the good level the predominant one with respect to the organizational culture. A high significant correlation ($Rho = 0.889$, $p < 0.05$) was found between organizational culture and organizational commitment at the Juan Pablo II Infant and Toddler Center. Finally, it was concluded that there was a significant relationship between the culture and organizational commitment of the workers of the Juan Pablo II Maternal and Child Center. Villa el Salvador, 2017. Being this direct and high relation is to say that as the perception of the organizational culture improves, the level of the organizational commitment of the workers will also be improved. Keywords: organizational culture organizational commitment.

INTRODUCCIÓN

Antecedentes Pereira, Soares y Veloso, (2017). En su pesquisa exploraron *la relación entre compromiso organizacional y trabajo laboral los trabajadores de las unidades de salud familiar*. Con un enfoque cuantitativo, de corte transversal correlacional, con una muestra de Participaron 105 profesionales, como instrumento se utilizó la encuesta organizacional de Meyer & Allen y del Cuestionario de Satisfacción con el trabajo (Spector, 1985). Se obtuvo como resultado de estudio exploratorio el éxito positivo entre compromiso organizacional y laboral. Los profesionales están moderadamente satisfechos y comprometidos como las unidades de salud familiar, siendo una naturaleza del trabajo, con una comunicación de incrementada, como recompensas el más insatisfactorio. El componente afectivo del comprometer se evidencia, subrayando la implicación y una identificación de los profesionales mediante diseño salud familiar. El modelo de regresión lineal se reveló significativo, el compromiso organizacional explica el 22,7% de la varianza de la relación con el trabajo. Para esta muestra, el

compromiso organizacional predice la satisfacción con el trabajo Personal de Salud; Satisfacción en el ambiente institucional.

Cruz y Osos (2014) en su investigación, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el *compromiso organizacional y satisfacción laboral en el personal civil de jefatura del personal de la Fuerza Aérea del Perú, en Lima*. Utilizaron dos instrumentos siendo debidamente validados por expertos los resultados indicando el cumplimiento con el propósito dentro de los márgenes de error permitidos. Desarrollaron una investigación descriptiva correlacionar con un diseño no experimental, utilizaron la muestra con 100 empleados civiles. Los datos fueron recabados utilizando la ficha de cuestionario de compromiso organizacional creada por Meyer, Allen y Smith (1991) y la ficha técnica de la escala de satisfacción laboral SL – SPC de Sonia Palma Carrillo (2000). El análisis de los resultados indica la existencia de correlaciones significativas entre las variables, llegando a determinar que los trabajadores, presentaban un nivel de compromiso medio compromiso y que estaba relacionado directamente con la satisfacción y el compromiso.

Cultura organizacional

Schein (1988) se refirió a la cultura como el conjunto de valores, necesidades, expectativas, creencias, políticas, y normas aceptadas y practicadas por ellas. Distingue varios niveles de cultura: (a) supuestos básicos, (b) valores o ideologías, (c) artefactos (jergas, historias, rituales, y decoraciones) y (d) prácticas.

Compromiso organizacional Este autor mantiene la perspectiva de Allen (1991) y Steers (1977), al afirmar que la motivación está determinada por la identificación que logra tener la persona o trabajador con la institución donde labora y que va depender de las características propias del trabajador y de las condiciones que le ofrece la institución, generándose así el deseo de permanecer o retirarse de la institución.

Problema general ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y compromiso organizacional del personal del Centro Materno Infantil Juan Pablo II. (CMIJPII), Villa el Salvador, 2017? Hipótesis general La cultura se relaciona directamente con el nivel de compromiso organizacional que presentan del personal del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, 2017. Objetivo general Determinar cómo la cultura organizacional se relaciona con el nivel

compromiso organizacional que presentan del personal del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, 2017.

METODOLOGÍA

Metodología

La metodología empleada es el hipotético deductivo, se realizó la observación del fenómeno a estudiar, se plantearon los problemas e hipótesis respectivas y luego del análisis correspondiente se verificó y comprobaron las hipótesis, por lo que se dedujeron las conclusiones respectivas. (Lorenzano, 1994).

Diseño El diseño de esta investigación fue no experimental, de corte transversal

La descripción de la metodología o métodos describe los pasos de ejecución del estudio y la justificación de los métodos de investigación usados. Población En el

presente estudio, la población estuvo conformada por 180 trabajadores en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador periodo 2017 Muestra La muestra es una parte representativa de la población (Soto, 2015). La muestra

estuvo constituida por 123 trabajadores que se encontraban laborando en algún servicio del Centro Materno Infantil Juan Pablo II Técnica de recolección de datos

La técnica utilizada en la presente investigación fue la encuesta, es una técnica basada en preguntas dirigidas a un número considerable de personas, la cual emplea cuestionarios para indagar sobre las características que se desea medir o conocer. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

RESULTADOS

Hipótesis general

H₁ : La cultura organizacional percibida se relaciona con el nivel de compromiso que presenta el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador.

Correlaciones		Nivel de compromiso
Rho de	Cultura	Coefficiente decorrelación
Sperman	organizacional	Sig. (bilateral)
		N
		90

la cultura organizacional percibida se relaciona con el nivel de compromiso que presentan el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador. Siendo esta relación directa y alta ($r= 0.908^{**}$), es decir que a medida que se consolide la cultura organizacional mejorará el nivel de compromiso del personal

Hipótesis específica 1

Las representaciones visibles se relacionan con el nivel de compromiso que presenta el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador.

Correlacion			Nivel de compromiso
Rho de Serman	Representaciones visibles	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,835**
		N	90

Las representaciones visibles se relacionan con el nivel de compromiso que presenta el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador. Siendo esta relación directa y alta ($r= 0.835^{**}$), es decir que a medida que se consoliden las representaciones visibles también mejorará el nivel de compromiso del personal

Hipótesis específica 2

Los valores y creencias se relacionan con el nivel de compromiso que presenta el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador.

Correlaciones			Nivel de compromiso
Rho de Serman	Valores y creencias	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,806**
		N	90

Los valores y creencias se relacionan con el nivel de compromiso que presenta el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador. Siendo esta relación directa y alta ($r= 0.806^{**}$), es decir que a medida que se consoliden los valores y creencias también se mejorará el nivel de compromiso de los trabajadores.

Hipótesis específica 3

Los supuestos compartidos se relacionan con el nivel de compromiso que presenta el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador

Correlaciones			Nivel de compromiso
Rho de Serman	Supuestos compartidos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,848**
		N	90

Los supuestos compartidos se relaciona con el nivel de compromiso que presentan el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador. Siendo esta relación directa

y alta ($r= 0.848^{**}$), es decir que a medida que se consoliden los supuestos compartidos también se mejorará el nivel de compromiso de los trabajadores.

DISCUSIÓN Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r = 0,908$, es decir una correlación positiva y de nivel de elevada. La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,05$, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Estos resultados que tienen similitud con Del Salto (2014) en su trabajo de investigación titulada: El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas ciudad de Guay

CONCLUSIONES

En función de los resultados obtenidos, se puede afirmar que la cultura organizacional se relaciona con el nivel de compromiso que presenta el personal del CMI Juan Pablo II de Villa el Salvador. Siendo esta relación directa y alta ($r= 0.908^{**}$), es decir que a medida que se consolide la cultura organizacional mejorará el nivel de compromiso del personal.

REFERENCIAS

Allen (1991) y Steers (1977), al afirmar que la motivación está determinada por la identificación que logra tener la persona o trabajador con la institución donde labora y que va depender de las características propias del trabajo

Cruz, R. M y Osoreo, K.Y. (2014). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en el personal civil de la jefatura del personal de la Fuerza Aérea del Perú*. Lima. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación* (Quinta edición). México: Mc Graw Hill/ Interamericana Editores.

Lorenzano, C. (1994). *La estructura del conocimiento científico*. (2ª. Ed.). Buenos Aires: Biblos

Pereira, Soares y Veloso, (2017). En su pesquisa exploraron *la relación entre compromiso organizacional y trabajo laboral los trabajadores de las unidades de salud familiar*

Schein, E. (2004). *Organizational culture and leadership*. (Tercera edición). San Francisco: JosseyBass.

Soto, S. (2015). *Metodología de la investigación cualitativa Metodología de la investigación. (2ª ed.)*. México: Limusa
Villegas, D. et al. (2011), *Metodología de la investigación. (2ª ed.)*. México: Limusa

RECONOCIMIENTOS

Al Dr. César Acuña Peralta, Rector de la Universidad César vallejo, por permitirme culminar mis estudios de Maestría, A mi Asesora Mgtr. MilusKa Vega Guevara por sus acertada asesoramiento que me ha permitido desarrollar mi tesis con la relevancia científica y social.

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN

PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo Eufemia Cristina Góngora Jara, estudiante (x), egresado (), docente (), del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 09705757, con el artículo titulado

“Cultura y compromiso organizacional de los trabajadores en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, 2017”

declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría compartida con los coautores
.....
.....
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta 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.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha

Nombres y apellidos

Eufemia Cristina Góngora Jara

Anexo 2
Matriz de consistencia

**Anexo 2:
Matriz de consistencia**

Título: Cultura y compromiso organizacional de los trabajadores en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, 2017
Autora: Eufemia Cristina Góngora jara

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables				
¿La cultura organizacional cómo se relaciona con el nivel de compromiso que presentan los trabajadores del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017?	Determinar como la cultura organizacional percibida se relaciona con el nivel de compromiso que presentan los trabajadores Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017?	La cultura organizacional percibida se relaciona directamente con el nivel de compromiso que presentan los trabajadores del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador 2017?	Variable 1: Cultura organizacional				
			Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala	Nivel y Rangos
			Representaciones visibles	Identidad Participación y Ritos creencias	1 - 9	Siempre (5) Casi Siempre (4)	Fuerte (97 – 130)
			Valores y creencias expuestas	Visión Misión Objetivos Principios	10 - 17	A Veces (3) Casi Nunca (2)	Moderada (62 - 96) Débil (26 – 61)
			Supuestos compartidos	Actividades conjuntas	18 - 26	Nunca (1)	
			Variable 2: Nivel de compromiso				
			Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala	Nivel y Rangos
			Compromiso afectivo	Familiaridad Deseo de permanencia Empatía institucional	1 – 15	Siempre (5) Casi Siempre (4)	Alto (126 – 170) Medio (81 – 125)
			Compromiso continuidad	Ventajas que brinda la institución. Sentido de pertenencia Gratitud Respeto por	16 – 25	A Veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)	Débil (34 – 80)
			Compromiso normativo	las normas Compromiso con los demás	26 - 34		

Anexo 3

Matriz de Operacionalización de las variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Tabla 1.

Matriz de Operacionalización: cultura organizacional

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rango
Cultura Organizacional	Representaciones visibles	Identidad, participación, mitos y creencias	1-5	Totalmente en desacuerdo (1)	
			6-10	En desacuerdo (2)	
	Valores y creencias expuestas	Visión Misión Objetivos	11-15	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (3)	Muy buena <119- 145>
			16-19	De acuerdo (4)	Buena <89 - 118>
	Supuestos compartidos			Totalmente de acuerdo (5)	Baja <59 - 88> Muy baja <29 - 58>
		Principios Actividades conjuntas	20-26		

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Tabla 1.

Matriz de Operacionalización: Cultura organizacional

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rango
Cultura Organizacional	Representaciones visibles	Identidad, participación, mitos y creencias	1-5	Totalmente en desacuerdo (1)	
			6-10	En desacuerdo (2)	
	Valores y creencias expuestas	Visión Misión Objetivos	11-15	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (3)	Muy buena <119- 145>
			16-19	De acuerdo (4)	Buena <89 - 118> Baja <59 - 88> Muy baja <29 - 58>
	Supuestos compartidos	Principios Actividades conjuntas	20-26	Totalmente de acuerdo (5)	

Tabla 2

Matriz de Operacionalización de la variable compromiso organizacional.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Afectivo	Lazos emocionales Percepción de satisfacción de necesidades Orgullo de pertenencia a la organización	Del 1, 6 y 7	Totalmente en desacuerdo (1)	Fuerte compromiso [15 - 21] Poco compromiso [8 - 14] Débil compromiso [1 - 7]
		Del 4 y 2	En desacuerdo (2)	
		Del 3 y 5	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (3)	
De continuidad	Necesidad de trabajo en la institución Opciones laborales	Del 9, 11, 12 y 13	De acuerdo (4)	
		8, 14, 15 y 10	Totalmente de acuerdo (5)	
Normativo	Reciprocidad con la institución Lealtad	Del 16, 18		

Anexo 4
Instrumento

Anexo 1

Cuestionario de cultura organizacional

INSTRUCCIONES. La información que nos proporcionas será solo de conocimiento del investigador por tanto evalúa la cultura organizacional de tu institución educativa, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los cuadros correspondiente a la escala siguiente.

1	Totalmente en desacuerdo	TD
2	En desacuerdo	D
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	I
4	De acuerdo	A
5	Totalmente de acuerdo	TA

REPRESENTACIONES VISIBLES		
1	Dentro de la institución siente que se identifica y toma decisiones personales.	/___/
2	Usted se siente muy responsable de su trabajo.	/___/
3	Usted tiene muchas oportunidades para su desarrollo personal y para nuevos retos.	/___/
4	Tiene una gran responsabilidad en su trabajo.	/___/
5	El estilo de gestión en la organización se caracteriza por los riesgos personales, la innovación personal y la libertad personal.	/___/
6	La organización tiene una estructura muy rígida. Hay procedimientos formales que los trabajadores tienen que seguir.	
7	El estilo de gestión en la organización se caracteriza por la participación, el consenso y el espíritu de equipo.	/___/
8	Dentro de la organización existen la transparencia y la confianza	/___/
9	. La toma de decisiones dentro de la organización es participativa; tanto los directivos como los trabajadores participan en las discusiones y toman parte en el consenso	/___/
VALORES Y CREENCIAS EXPUESTAS		
10	En la organización hay una jerarquía evidente: el jefe r toma las decisiones.	/___/
11	Su jefe es su mentor, le acompaña.	/___/
12	Su jefe muestra su espíritu emprendedor, como su actitud renovadora y su disposición a correr riesgos (del director).	/___/
13	Usted tiene la libertad para consultar a su jefe cuando le haga falta.	/___/
14	Cuando hay un problema en el campo de trabajo, intenta resolver el problema por su cuenta (antes de consultar a su jefe).	/___/
15	Tiene la libertad de resolver problemas en el campo de trabajo.	/___/

16	La organización tiene un carácter personal y es una extensión de su familia. La organización se caracteriza por su compromiso al desarrollo y por su innovación. La institución aspira a ser progresista en su sector de salud bajadores tienen mucho en común.	
17	La organización se caracteriza por su compromiso al desarrollo y por su innovación. La institución aspira a ser progresista en su sector de salud.	/___/
	SUPUESTOS COMPARTIDOS	/___/
18	La comunicación dentro de la organización es abierta, los trabajadores están familiarizados con la estrategia de la organización.	/___/
19	El compromiso dentro de la organización es una cualidad importante. Existen lealtad y confianza mutua entre los trabajadores.	/___/
20	La organización está principalmente dirigida a lograr resultados. Es muy importante cumplir con los objetivos y las fechas límites. Los docentes se dirigen a la competición y a los resultados.	/___/
21	Las retribuciones dentro de la organización (resolución de felicitaciones, orales, diploma y premios) dependen de los trabajos realizados individualmente.	/___/
22	Dentro de la organización se cimentan las retribuciones visibles para cada empleado.	/___/
23	Dentro de la organización se concede valor a los trabajos realizados individuales, más que a los trabajos realizados en equipo.	/___/
24	Dentro la organización el desarrollo personal tiene gran importancia.	/___/
25	La organización es muy dinámica y existe un gran espíritu emprendedor. Los docentes están dispuestos a correr riesgos.	/___/
26	El estilo de la gerencia en la organización se caracteriza por la seguridad que le da el nombramiento del cargo, las instrucciones, lo predecible y las proporciones estables.	/___/

Anexo 2

Cuestionario de compromiso organizacional

INSTRUCCIONES. La información que nos proporcionas será solo de conocimiento del investigador por tanto evalúa la cultura organizacional de tu institución de salud en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente.

1	Completamente en desacuerdo	CD
2	En desacuerdo	ED
3	Levemente en desacuerdo	LD
4	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	NDANED
5	Levemente en desacuerdo	LED
6	En desacuerdo	ED
7	De acuerdo	DA

COMPROMISO ORGANIZACIONAL		
1	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.	/___/
2	Una de las principales razones por las que continuó trabajando en esta Compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella .	/___/
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa	/___/
4	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí	/___/
5	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto.	/___/
6	Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado.	/___/
7	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.	/___/
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa	/___/
9	Ahora mismo no abandonaré mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente	/___/
10	Me siento como parte de una familia en esta empresa.	/___/
11	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas	/___/
12	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.	/___/

13	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.	/___/
14	La empresa donde trabajo merece mi lealtad	/___/
15	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo.	/___/
16	Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo	/___/
17	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa	/___/
18	Creo que le debo mucho a esta empresa	/___/

Anexo 5
Matriz de Datos

Anexo 6

Certificado de validez de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

N	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	DIMENSION 1	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Dentro de la institución siente que se identifica y toma decisiones personales.	X		X		X		
2	Usted se siente muy responsable de su trabajo.	X		X		X		
3	Usted tiene muchas oportunidades para su desarrollo personal y para nuevos retos.	X		X		X		
4	Tiene una gran responsabilidad en su trabajo.	X		X		X		
5	El estilo de gestión en la organización se caracteriza por los riesgos personales, la innovación personal y la libertad personal.	X		X		X		
6	La organización tiene una estructura muy rígida. Hay procedimientos formales que los trabajadores tienen que seguir.	X		X		X		
7	El estilo de gestión en la organización se caracteriza por la participación, el consenso y el espíritu de equipo.	X		X		X		
8	Dentro de la organización existen la transparencia y la confianza	X		X		X		
9	La toma de decisiones dentro de la organización es participativa; tanto los directivos como los trabajadores participan en las discusiones y toman parte en el consenso	X		X		X		
	DIMENSION 2	SI	NO	SI	NO	SI		
10	En la organización hay una jerarquía evidente: el jefe r toma las decisiones.	X		X		X		
11	Su jefe es su mentor, le acompaña.	X		X		X		

12	Su jefe muestra su espíritu emprendedor, como su actitud renovadora y su disposición a correr riesgos (del director).	X		X		X		
13	Usted tiene la libertad para consultar a su jefe cuando le haga falta.	X		X		X		
14	Cuando hay un problema en el campo de trabajo, intenta resolver el problema por su cuenta (antes de consultar a su jefe).	X		X		X		
15	Tiene la libertad de resolver problemas en el campo de trabajo.	X		X		X		
16	La organización tiene un carácter personal y es una extensión de su familia. La organización se caracteriza por su compromiso al desarrollo y por su innovación. La institución aspira a ser progresista en su sector de salud bajadores tienen mucho en común.	X		X		X		
17	La organización se caracteriza por su compromiso al desarrollo y por su innovación. La institución aspira a ser progresista en su sector de salud.							
	DIMENSION 3	SI	NO	SI	NO	SI		
18	La comunicación dentro de la organización es abierta, los trabajadores están familiarizados con la estrategia de la organización.	X		X		X		

19	El compromiso dentro de la organización es una cualidad importante. Existen lealtad y confianza mutua entre los trabajadores.	X		X		X		
20	La organización está principalmente dirigida a lograr resultados. Es muy importante cumplir con los objetivos y las fechas límites. Los docentes se dirigen a la competición y a los resultados.	X		X		X		
21	Las retribuciones dentro de la organización (resolución de felicitaciones, orales, diploma y premios) dependen de los trabajos realizados individualmente.	X		X		X		
22	Dentro de la organización se cimentan las retribuciones visibles para cada empleado.	X		X		X		
23	Dentro de la organización se concede valor a los trabajos realizados individuales, más que a los trabajos realizados en equipo.	X		X		X		
24	Dentro la organización el desarrollo personal tiene gran importancia.	X		X		X		
25	La organización es muy dinámica y existe un gran espíritu emprendedor. Los docentes están dispuestos a correr riesgos.	X		X		X		
26	El estilo de la gerencia en la organización se caracteriza por la seguridad que le da el nombramiento del cargo, las instrucciones, lo predecible y las proporciones estables.	X		X		X		

OBSERVACIONES: ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir []

Apellidos y nombres del juez validador.

Especialidad del validador:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL COINTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION 1							
1	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.	X		X		X		
2	Una de las principales razones por las que continuó trabajando en esta Compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella .	X		X		X		
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa	X		X		X		
4	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí	X		X		X		
5	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto.	X		X		X		
6	Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado.	X		X		X		
7	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.	X		X		X		
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa	X		X		X		
9	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado							

	con toda su gente						
10	Me siento como parte de una familia en esta empresa.	X		X		X	
	DIMENSION 2						
11	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas	X		X		X	
12	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.	X		X		X	
13	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.	X		X		X	
	DIMENSION 3						
14	La empresa donde trabajo merece mi lealtad	X		X		X	
15	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo.	X		X		X	
16	Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo	X		X		X	
17	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa	X		X		X	
18	Creo que le debo mucho a esta empresa	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Temas Suficientes

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de
corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

CHACON SANCHEZ HERACLITO.....DNI: 03600109

Especialidad del validador: INVESTIGADOR - METODOLÓGICO

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima,.....de agosto del 2017

Firma del Experto Informante.

Dr. Ing. Herasillo Chacón Sánchez
DOCENTE INVESTIGADOR
Esc. Posgrado: UNI - UNMSM - UPCH - UCV.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable
corregir [] Aplicable después de

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

CHACON SANCHEZ Heróclito DNI: 08600198

Especialidad del validador: INVESTIGADORA METODOLÓGICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima,.....de agosto del 2017


Firma del Experto Informante.
Dr/ Ing. Heróclito Chacón Sánchez
DOCENTE INVESTIGADOR
Esc. Postgrado: UNI - UNMSM - UPCH - UCV.

Anexo 7

**Constancia emitida por la institución que acredita la realización
del estudio**



PERÚ

Ministerio
de Salud

Dirección de Redes Integradas de Salud
Lima Sur

**“Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú”
Año del Buen Servicio al Ciudadano**

Villa El Salvador, 27 de junio del 2017

OFICIO N° -2017-MJ-MRS-JPII-DRS-VES-LPP.

Br. EUFEMIA CRISTINA GONGORA JARA.

Presente.-

Mediante el presente me dirijo a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que esta Jefatura da **OPINIÓN FAVORABLE** a la solicitud presentada por su persona para la realización de la investigación **“CULTURA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL JUAN PABLO II/VES - 2017”**.

Por lo cual, se brinda todas las facilidades del caso.

Atentamente,



MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD
LIMA SUR
CENTRO MATERNO INFANTIL JUAN PABLO II

M.C. Gongora A. Muñoz Cabana
BO. D.S. O JEFE
2017 JUN 28 09:14


GMC/gamc.
c.c. Archivo

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Miluska Rosario Vega Guevara, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Cultura y compromiso organizacional de los trabajadores en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II. Villa el Salvador, 2017”** de la estudiante **Eufemia Cristina Góngora Jara**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:


Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 24 de octubre del 2017



MSc. Miluska Rosario Vega Guevara

DNI: 28284526



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Cultura y compromiso organizacional de los trabajadores en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

AUTOR:
Bc. Enfemista Cristina Góngora Jara

ASESORA:
Mg. Milanka Vega Guevara

SECCIÓN:
Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de los Servicios de Salud

Resumen de coincidencias

24%

1	www.acribid.com	Fuente de Internet	3%
2	cyberiverso.umam.edu...	Fuente de Internet	2%
3	ipitur.archive.library.u...	Fuente de Internet	1%
4	tesis.pup.edu.pe	Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ug.edu.ec	Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uv.edu.pe	Fuente de Internet	1%
7	repositorio.u.edu.pe	Fuente de Internet	1%
8	pl.minedu.com	Fuente de Internet	1%
9	docplayer.es	Fuente de Internet	1%
10	thebfi.com	Fuente de Internet	1%



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)
Gongora Jara Eufemia Cristina
D.N.I. : 09705757
Domicilio : CALLE FRANCISCO DEJARANO 539 Zona B Piso 3 Urb
Teléfono : Fijo : Móvil : 988346997 San Juan
E-mail : Cristi_2703@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA
Mención : GESTION DE LOS SERVICIOS DE LASAWO

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
GONGORA JARA EUFEMIA CRISTINA

Título de la tesis:
CULTURA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL
DE LOS TRABAJADORES EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL
JUAN PABLO II, VILLA EL SALVADOR, 2017
Año de publicación : 2017

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 12-07-18

Augusta
García
637-18



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Para empastado
final

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

Visto bueno
para empastado.

ESCUELA DE POSGRADO

Eufemia Cristina Góngora Jara con DNI N° 09705157
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)
domiciliado (a) en Calle Francisco Beigano 539 (3° piso) San Juan Miraflores.
(Calle) (Lote) (Mz) (Urb.) (Distrito) (Provincia) (Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: Servicios de Salud del programa: Gestión de los Servicios de Salud
(Promoción) (Nombre del programa)
identificado con el código de matrícula N° 60.00156270
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Solicito Visto bueno para realizar empastado.



Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, de de 2018

(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. Solicitud y copia
- b. Tesis anillado Corregido (1)
- c. Copia de resolución Directoral de sustentación de Tesis
- d. Copia de Dictamen de la sustentación de Tesis
- e. Copia de Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis y Pantallazo Turnitin

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:
Teléfonos: 988346997
Email: Cristi_2703@hotmail.com