



Cultura organizacional en el compromiso laboral de
los profesionales de salud de una clínica privada,
Lima-2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Giannina Gerd Angulo Rojas

ASESOR:

Mg. Miluska Vega Guevara

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los servicios de la salud.

PERU-2017



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **ANGULO ROJAS, GIANNINA GERD**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL COMPROMISO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE SALUD DE UNA CLÍNICA PRIVADA, LIMA-2017

Fecha: 17 de mayo de 2018

Hora: 2:00 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Luzmila Garro Aburto

Firma: 

SECRETARIO: Dra. Teresa de Jesus Campana Añasco

Firma: 

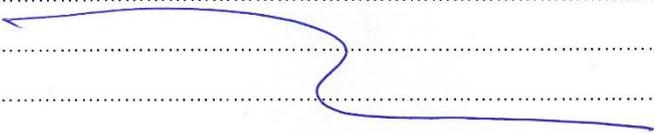
VOCAL: Mg. Miluska Vega Guevara

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobada por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....


Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

APA

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A Dios, por guiarme en momentos de dificultad y brindarme salud para lograr mis objetivos.

A mis padres y hermanos por el amor y apoyo incondicional en mi desarrollo profesional y personal.

Agradecimientos

Mi sincero agradecimiento a la unidad de posgrado de la UCV, por las enseñanzas brindadas.

Mi agradecimiento a la Mg. Miluska Vega Guevara y Mg. Teresa Campana Añasco por el valioso tiempo y aportes para la elaboración de la presente tesis.

A la clínica y profesionales que participaron directa e indirectamente, gracias por su apoyo y tiempo en la elaboración de la presente tesis.

Declaración de Autoría

Yo Giannina Gerd Angulo Rojas, estudiante del Programa de Maestría en gestión de los Servicios de la Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César, sede/filial Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “Cultura organizacional en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017” presentada, en 86 folios para la obtención del grado académico de Maestra, 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 estipulado 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 determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 15 de marzo del 2018

.....
Br. Giannina Gerd Angulo Rojas
DNI 44793375

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “Cultura organizacional en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017”, que tuvo como objetivo ddeterminar cómo influye la cultura organizacional en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017.

El presente informe ha sido estructurado en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de Posgrado. En el capítulo I se presentan los antecedentes y fundamentos teóricos, la justificación, el problema, las hipótesis, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación y en el capítulo III, los resultados tanto descriptivos como inferenciales. El capítulo IV contiene la discusión de los resultados, el V las conclusiones y el VI las recomendaciones respectivas. Finalmente se presentan las referencias y los apéndices que respaldan la investigación.

La conclusión de la investigación fue que una dimensión de la cultura organizacional influye en el compromiso laboral.

La autora

Índice

	ii
Página del jurado	
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	ix
Resumen	xi
I. Introducción:	15
1.1 Realidad Problemática	16
1.2 Trabajos previos	19
1.3 Teorías relacionadas al tema	27
1.4 Formulación del problema	39
1.5 Justificación del estudio	40
1.6 Hipótesis	41
1.7 Objetivos	42
II. Método	43
2.1 Diseño de Investigación	44
2.2 Variables, operacionalización	45
2.3 Población y muestra	47
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	50
2.5 Métodos de análisis de datos	54
2.6 Aspectos éticos	55
III. Resultados	56
3.1 Descripción de resultados	57
3.2 Contrastación de hipótesis	66
IV. Discusión	73
V. Conclusiones	80
VI. Recomendaciones	82
VII. Referencias	84
VIII. Anexos	89

Matriz de consistencia

Matriz operacional de variables

Instrumentos

Certificado de validez de instrumentos

Matriz de datos

Artículo científico

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Matriz de Operacionalización de la variable cultura organizacional	46
Tabla 2.	Matriz de Operacionalización de la variable compromiso laboral	47
Tabla 3.	Población de estudio	48
Tabla 4.	Baremo de la Escala para medir la cultura organizacional	52
Tabla 5.	Baremo de la Escala para medir el Compromiso Laboral	53
Tabla 6.	Cultura organizacional del personal de salud una clínica privada en el año 2017	57
Tabla 7.	Compromiso Laboral de los profesionales de la salud de una clínica privada en el año 2017	58
Tabla 8.	Dimensión participación de la cultura organizacional	59
Tabla 9.	Dimensión consistencia de la cultura organizacional	60
Tabla 10.	Dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional	61
Tabla 11.	Dimensión misión de la Cultura organizacional	62
Tabla 12.	Dimensión afectivo del compromiso laboral	63
Tabla 13.	Dimensión normativo del compromiso laboral	64
Tabla 14.	Dimensión continuidad del compromiso laboral	65
Tabla 15.	Información de ajuste de los modelos. Hipótesis general	66
Tabla 16.	Pseudo R cuadrado	67
Tabla 17.	Información de ajuste de los modelos. Hipótesis específica 1	68
Tabla 18.	Información de ajuste de los modelos. Hipótesis específica 2	69
Tabla 19.	Información de ajuste de los modelos. Hipótesis específica 3	70
Tabla 20.	Pseudo R cuadrado	70
Tabla 21.	Información de ajuste de los modelos. Hipótesis específica 4	71

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Modelo de cultura organizacional Denison	29
Figura 2. Cultura organizacional del personal de salud de una clínica privada en el año 2017	57
Figura 3. Compromiso laboral del personal de salud de una clínica privada en el año 2017	58
Figura 4. Dimensión participación de la cultura organizacional del personal de salud de una clínica privada en el año 2017	59
Figura 5. Dimensión consistencia de la cultura organizacional del personal de salud de una clínica privada en el año 2017	60
Figura 6. Dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional del personal de salud de una clínica privada en el año 2017	61
Figura 7. Dimensión misión de la cultura organizacional del personal de salud de una clínica privada en el año 2017	62
Figura 8. Dimensión afectivo del compromiso laboral del personal de salud de una clínica privada en el año 2017	63
Figura 9. Dimensión normativo del compromiso laboral del personal de salud de una clínica privada en el año 2017	64
Figura 10. Dimensión continuidad del compromiso laboral del personal de salud de una clínica privada en el año 2017	65

Resumen

La Cultura organizacional en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017. El objetivo de la investigación fue Determinar cómo influye la cultura organizacional en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017 bajo un enfoque cuantitativo, se desarrolló una investigación bajo un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por 190 profesionales de la salud y para la muestra participaron 88, para recolectar la información se utilizó la técnica encuesta y como instrumentos cultura organizacional del autor Denison y compromiso laboral de los autores Meyer y Allen.

Los resultados evidenciaron que el 53,41% del personal de salud considera que la cultura organizacional requiere atención, el 40,91% que existe oportunidad de fortalecimiento de la cultura y el 5,68% la consideró en la zona de riesgo.

Respecto a la variable compromiso laboral, se encontró que el 52,27% de los profesionales de la salud presentaron un nivel promedio de compromiso, el 42,05% un nivel bajo de compromiso y el 5,68% un nivel alto de compromiso.

Se concluyó que la dimensión adaptabilidad, de la variable cultura organizacional, sí influye en el compromiso laboral.

Palabras clave: cultura organizacional, compromiso laboral, profesional de la salud

Abstract

The Organizational Culture in the work commitment of health professionals of a private clinic, Lima-2017. The objective of the research was to determine how the organizational culture influences the work commitment of health professionals in a private clinic, Lima-2017 under a quantitative approach, a research was developed under a non-experimental cross-sectional design.

The population was constituted by 190 health professionals and for the sample 88 participated, to collect the information the survey technique was used and as instruments organizational culture of the author Denison and labor commitment of the authors Meyer and Allen.

The results showed that 53.41% of the health personnel consider that the organizational culture requires attention, 40.91% that there is an opportunity to strengthen the culture and 5.68% considered it in the risk zone.

Regarding the variable labor commitment, it was found that 52.27% of health professionals presented an average level of commitment, 42.05% a low level of commitment and 5.68% a high level of commitment.

It was concluded that the adaptability dimension of the organizational culture variable does influence labor commitment.

Keywords: organizational culture, work commitment, health professional

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

La modernidad ha llevado a cambios en los procesos de mejora continua en las micros, medianas y grandes empresas, esto conlleva a que las organizaciones sean flexibles y eficientes en sus estrategias usando sus recursos disponibles para cumplir con sus objetivos. El manejo adecuado de los recursos posibilitó la adaptación y supervivencia de las organizaciones que enfrentaron los cambios que el mercado exige. Las instituciones públicas y privadas que se dedican al servicio de la salud no son ajenas a estos requerimientos del mercado, así en los últimos años se han tenido que implementar procesos y estrategias, de gestión, en los cuales los múltiples servicios de salud deben ser más eficientes, fundamentados en la promoción de una cultura organizacional destinada a mejorar el compromiso y satisfacción laboral de sus colaboradores.

Al respecto, es trascendental considerar que la variable cultura organizacional es de vital importancia para las organizaciones públicas y privadas que se encuentran en aras de mejoras continuas, las cuales están en constante monitoreo del comportamiento laboral de sus colaboradores, en donde la intervención de los profesionales directivos es de importancia primordial como líderes referentes de cambios positivos que direccionen a cumplir los objetivos establecidos por la institución de salud.

Al respecto Denison (2000) consideró que la cultura organizacional hace mención a los valores subyacentes, principios y creencias que cada empleado asume como base, siendo esto parte del sistema de gestión de la empresa pública y privada.

Así mismo, las prácticas de gestión y comportamientos positivos son clave para los principios básicos de la cultura organizacional que asumirá el empleador con el transcurso de su tiempo de servicio en la institución de salud.

Cada organización tiene su propia forma de adaptarse a lo que exige su entorno actual, de ahí que desarrollan patrones que pasan de una generación a otra. Los patrones pueden ser comportamientos, creencias, valores y principios que los identificarán, los mismos que podrían afectar el nivel de compromiso de sus trabajadores, pues el compromiso laboral permite el adecuado desarrollo de las actividades ya que el empleado se sentirá vinculado con la organización y su

participación voluntaria será positiva para la empresa. El empleado altamente comprometido es la clave para disponer del recurso humano que participará en las mejoras continuas. En esta variable nuevamente se requiere la intervención de los profesionales directivos que deben impulsar a los colaboradores para sobresalir de la competencia.

Así, Meyer y Allen (1997), señalaron: “El compromiso es un estado psicológico que caracteriza la relación de los empleados con la organización y tiene implicaciones para la decisión de continuar siendo miembro de la organización” (p. 11). El compromiso es un vínculo entre el empleado y la organización, el cual refuerza la permanencia laboral. En el modelo de Meyer y Allen se señala tres tipos de compromiso laboral: Afectivo, continuidad y normativo.

Al respecto diferentes investigaciones han evidenciado que la cultura organizacional es determinante en el nivel de compromiso de los trabajadores, a nivel internacional Bobadilla, Callata, y Caro (2015) al analizar la cultura organizacional en América Latina encontraron dos tipos de cultura organizacional en base a los cuales se podía predecir el engagement laboral, reportando que la dimensión misión y la dimensión involucramiento explican de manera significativa y positiva el engagement laboral de los participantes en una institución. Así mismo, Gonzales (2015) en su trabajo concluyó que los trabajadores de altos mandos, los administradores, deben direccionar sus esfuerzos al personal que se encuentra a su cargo, de manera constante para mantener un excelente clima organizacional y reconocer en todas las formas posibles el desempeño de sus empleados. De esta manera los altos mandos podrán lograr y mantener un compromiso laboral que permita el logro de todos los objetivos institucionales.

La institución de salud objeto de estudio está constituida por un grupo de profesionales y no profesionales de la salud que tienen como fin fundamental contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas a través de los servicios de salud en el distrito de Lima. La clínica atiende a clientes asegurados y no asegurados. La calidad y la calidez son los elementos primordiales del servicio brindado a personas del sector A, B, C y D. Los directivos y colaboradores de la clínica son motivados a guiarse por tres valores: Integridad, compromiso e

innovación. Cuenta con 87 médicos, 75 enfermeras y 28 obstetras; el 73% se encuentra contratado en planilla y el 27% por locación de servicios. En cuanto a los profesionales de los servicios de imágenes, laboratorio y odontología son servicios brindados por contrato con otra empresa.

Actualmente, el cambio de gestión de personas en este grupo corporativo genera nuevos desafíos, la principal dificultad que presentan es la retención de personal competente, la rotación constante del personal ocasiona pérdidas en la continuidad de la atención a los clientes. Este se debe probablemente a que las políticas de incentivos desarrolladas en este grupo, no son efectivas para motivar a los trabajadores y mejorar su nivel de compromiso

El personal asistencial se encuentra poco comprometido, no se identifica con los valores fundamentales de la institución, la mayoría de estos no conocen la misión ni la visión institucional, no se involucran con la organización, existiendo escasa voluntad para participar activamente de las reuniones de coordinación o confraternidad convocadas por la dirección. Solo se dedican al cumplimiento de sus labores sin prestar interés en mejorar el servicio y a la menor oportunidad están dispuestos a cambiar de trabajo. Estas dificultades respecto al compromiso el personal probablemente se debe a la falta de una gestión adecuada en la institución, no existen políticas de promoción y beneficios laborales, por lo que el personal no tiene incentivos que le permitan incrementar su nivel de compromiso laboral.

Es importante resaltar, además, que no se evidencian políticas destinadas a crear una cultura institucional, muchos de los trabajadores no conocen los valores institucionales, los mismos que solo son manejados y distribuidos entre el personal jerárquico. No existen acciones o fechas representativas, ni costumbres que representen la identidad institucional. La gestión actual no considera dentro de su plan acciones destinadas a generar una cultura institucional, razón por la cual los trabajadores no se identifican con la institución ni evidencian niveles de compromiso adecuados.

Esto se debe probablemente a que los directivos no están fuertemente comprometidos en direccionar a sus colaboradores, si el grupo empresarial continúa con estos problemas, es muy probable que se pierda la continuidad del

servicio, disminuyendo la calidad y demanda del servicio, esto ocasionaría disminución de la liquidez ya que afecta los procesos de selección, atención y desarrollo de actividades paralelas.

Por lo expuesto, se planteó en la investigación medir la cultura organizacional en la institución y determinar cómo ésta influye en el compromiso laboral del personal de salud de una clínica privada.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes internacionales.

Neri (2017) realizó un estudio en México denominado *Cultura organizacional y justicia organizacional en el Hospital La Carlota de Montemorelos, Nuevo León*, cuyo objetivo fue determinar el grado de relación entre la cultura y la justicia organizacional percibida por los trabajadores de la salud del Hospital La Carlota de Montemorelos, Nuevo León. Fue un estudio de enfoque cuantitativo, básico de nivel correlacional, descriptivo, de campo y transversal. La población utilizada para el presente estudio fue de 120 empleados del Hospital La Carlota, el tipo de muestra fue aleatoria quedó conformada por 74 empleados. La técnica aplicada fue la encuesta, El instrumento que se utilizó fue nombrado cultura organizacional y justicia organizacional estuvo conformado por 44 ítems. Como resultado, se observó que existía una relación lineal positiva y significativa, entre las variables cultura organizacional y justicia organizacional percibida por los trabajadores de la salud. Se afirmó que, cuanto mayor sea el grado de justicia organizacional, mayor o mejor será la percepción del grado de la cultura organizacional. Los resultados mostraron que no existe una diferencia significativa en el grado de calidad de la cultura de una organización según el género, la edad, el nivel académico y la antigüedad en el puesto. Para el grado de calidad de la cultura organizacional, se puede encontrar que los empleados perciben una buena cultura organizacional en los departamentos donde trabajan.

Gonzales (2015) realizó un estudio en México: *Clima, reconocimiento y compromiso laboral de los empleados de vizcarra y asociados*, tuvo como objetivo la evaluación de la percepción del grado de calidad del clima organizacional y grado de reconocimiento laboral y la autopercepción del nivel de compromiso

laboral de los profesionales. La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, de campo, transversal y explicativa. Esta investigación tuvo como población a 109 empleados y por muestra a 93 empleados. Se aplicó tres instrumentos: Clima organizacional percibido, construido por 20 ítems; reconocimiento laboral autopercebido, por 25 ítems; y compromiso laboral autopercebido, por 19 ítems. Las variables clima organizacional y reconocimiento laboral resultaron predictoras del nivel de compromiso laboral de los empleados. Se concluyó que los trabajadores de altos mandos deben realizar esfuerzos constantes para mantener un excelente clima organizacional y reconocer el desempeño de sus empleados para lograr y mantener un compromiso laboral que permita el logro de todos los objetivos institucionales. Se determinó que sí hay relación entre el compromiso afectivo y de continuidad con la intención de renunciar a la empresa. Los hombres y mujeres autopercebieron el compromiso laboral de manera similar, sin importar el grado de estudio técnico, licenciados o estudios posgrado. Los gerentes autopercebieron un compromiso laboral mejor que el de los asistentes.

Meza (2015) realizó un estudio en México denominado *Administración de recursos humanos y compromiso laboral de los empleados del corporativo de Montemorelos*, cuyo objetivo fue comprobar si el nivel de calidad de la administración de recursos humanos es predictor del grado del compromiso laboral del Corporativo de Montemorelos, Nuevo León, México. La investigación fue de tipo explicativa, de enfoque cuantitativa, descriptiva, de campo y corte transversal. La población participante de la investigación estuvo conformada por 145 empleados y como muestra participaron 76 empleados. Se aplicó dos instrumentos: el primer instrumento para medir la administración de recursos humanos, construido por 20 preguntas y el segundo para medir el compromiso laboral, construido por 16. La administración de recursos humanos resultó ser una variable predictora positiva y media del compromiso laboral. Se concluyó que, si el personal de recursos humanos toma en cuenta que debe mejorar los procesos administrativos (planeación, reclutamiento, selección, contratación, capacitación y evaluación) los empleados estarán implicados con la empresa constituyéndose en una pieza importante para el logro de los objetivos, permaneciendo en la organización y cumpliendo con la normatividad de la empresa. Basado en la

media aritmética, el compromiso laboral autopercebido por los trabajadores fueron los siguientes: a) Realizo con ética profesional todas mis tareas laborales, (6,13); b) Me siento incómodo(a) cuando no realizo bien mi trabajo, (5,92); c) Cumpló con agrado todos los reglamentos del trabajo, (5,76); d) Soy feliz con el trabajo que realizo, (5,67) y e) Estoy satisfecho(a) con mi trabajo, (5,63).

Pérez (2013) realizó un estudio en México denominado *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público*, cuyo objetivo fue identificar la relación existente entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público. Fue un estudio de tipo transversal de correlación, cuasi experimental descriptivo. La población estuvo conformada por y la muestra por 72 profesionales de la salud. Se aplicó tres instrumentos: a) Cuestionario de compromiso organizacional, conformado por 18 ítems, b) Cédula de evaluación del desempeño, conformado por cuatro módulos. En lo que respecta al personal médico, se observó que la mayoría de este personal tiene un amplio sentido de compromiso con el hospital esto es, el 70% de la muestra, mientras que el 30% restante del personal de salud presentó bajo sentimiento de obligación. Las puntuaciones de nivel bajo se presentaron con mayor frecuencia en el compromiso de tipo continuidad, abarcando un 46.7% del total de la muestra y, en segundo lugar, se encontró el compromiso de tipo normativo con, 43.4%, respecta al compromiso de tipo afectivo, únicamente el 23.3% de la muestra obtuvo puntuaciones bajas. Las enfermeras obtuvieron los mismos resultados que los médicos, esto quiere decir que un 30% de la muestra presentó bajo compromiso con la organización y el 70% presentó puntuaciones altas, sin embargo, un 60% obtuvo puntuaciones bajas en el compromiso de tipo continuidad y en el de tipo normativo un 47.5%.

Morales y Villalobos (2012) realizaron un estudio en Maracaibo: *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en un centro de salud privado*, el objetivo fue determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del centro de salud privado hospital clínico; el estudio fue de diseño de investigación no experimental, de corte transversal; la población estuvo conformada por 353 personas y la muestra por 125 sujetos de las áreas de

enfermería, médica, administración y obreros. Se aplicó dos instrumentos: a) Satisfacción laboral, conformada por 26 ítems, b) Compromiso organizacional, conformado por 18 ítems. Como resultado se obtuvo que la media de compromiso organizacional fue de 82.21, lo cual ubica al compromiso organizacional en el nivel de actitud mediana en la percepción de los trabajadores; el compromiso predominante fue el compromiso de tipo afectivo, obtuvo una media resultante igual a 27,07; el compromiso de tipo normativo fue de 24.24 y el compromiso de tipo continuidad fue de 23.07. La correlación de Pearson fue de 0.089 el cual resultó estadísticamente no significativo revelando una dirección negativa de magnitud entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

1.2.2. Antecedentes nacionales.

Ledesma (2016) realizó un estudio en Ayacucho: *Satisfacción y compromiso laboral del personal de la salud de la micro-red de 'San Juan Bautista', Ayacucho*, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción y el compromiso laboral del personal de la salud en la micro-red de San Juan Bautista, Ayacucho; la investigación fue de tipo explicativo, de enfoque descriptivo correlacional prospectivo de corte transversal; la muestra estuvo conformada por 102 trabajadores (profesionales y no profesionales), el tipo de muestreo fue probabilístico. Se aplicó dos instrumentos a) Instrumento satisfacción del personal de salud, conformado por 25 ítems, b) Instrumento escala de compromiso, conformado por 21 ítems. Resultó que del total de población en estudio 102 (100%), el 71.6% de población tiene un compromiso organizacional medio, 26.5% alto y 2.0% un compromiso bajo. En la categoría de participación, el 52% representa el compromiso organizacional medio y 40.2% alto; en la categoría identificación, el 78.4% tiene el compromiso organizacional alto, 20.6 medio; en la categoría pertenencia el 51.0% tienen el compromiso organizacional bajo, 39.2 medio y en la categoría lealtad el 57.8% tienen el compromiso organizacional medio, 24.5% alto. Según puesto laboral, de la población en estudio 102 (100%), el 71.6% es personal asistencial, de ellos el 21.6% tiene compromiso laboral alto, el 12.7% ejerce como Jefe de departamento; de ellos, 9.8% tiene compromiso laboral medio; así mismo, el 10.8% labora como personal administrativo; de ellos, 9.8% tiene compromiso laboral medio; también se puede observar que el 2.0%

ejerce como personal de servicio y otros respectivamente; de ellos, 1.0% tiene bajo compromiso laboral. Según grupo ocupacional del personal de salud se observó que del total de población en estudio 102 (100%), el 27.5% pertenece al grupo ocupacional de licenciados en enfermería, de ellos el 17.6% tiene compromiso laboral medio; del grupo de técnicos en enfermería el 17.6% tiene compromiso laboral medio; del grupo de obstetras el 10.8% tiene compromiso laboral medio; del grupo de técnicos administrativos el 7.8% tiene compromiso laboral medio. Según condición laboral, se observa que, del total, el 72.5% tienen la condición laboral de nombrados, de ellos el 52.9% tiene compromiso laboral medio; así mismo, el 16.7% tiene la condición laboral de contratado; de ellos el 11.8% tiene compromiso laboral medio; del mismo modo, 10.8% tiene otro tipo de condición laboral; de ellos, el 6.9% tiene un compromiso laboral medio. Se afirmó que existe relación significativa entre el compromiso laboral y el puesto laboral, no existe relación significativa entre el compromiso laboral y grupo ocupacional, no existe relación significativa entre el compromiso laboral y la condición laboral del personal de salud en la Micro Red de San Juan Bautista Ayacucho. Según la prueba de chi cuadrada ($p > 0,05$) existe relación significativa entre ambas variables aceptándose la hipótesis de investigación, lo que significa que en la medida que el personal se encuentre más satisfecho tendrá mayor compromiso con el trabajo desempeñado.

Delgado y Seminario (2016) realizaron un estudio Trujillo: *Cultura organizacional y responsabilidad social empresarial: un enfoque correlacional*, cuyo objetivo fue determinar la forma de relación de la cultura organizacional con la responsabilidad social empresarial en una empresa de la ciudad de Trujillo en el periodo 2014 - 2015. Fue un estudio de tipo correlacional, de diseño longitudinal, no experimental, puesto que buscó la relación de dos variables a través de tiempo. La población fue de 330 personas, la muestra estuvo conformada por 65, 68, 61 y 78 colaboradores en cada periodo respectivo. Los dos instrumentos utilizados fueron a) Instrumento de Cultura organizacional, conformado por 60 ítems b) Instrumento de Responsabilidad Social Empresarial, conformado por 60 ítems. Resultó que no existe relación entre las variables y se concluyó que la cultura organizacional se mantiene en un nivel medio a través del

tiempo. El indicador de Cultura Organizacional puntuó entre 16.6 y 18, clasificándolos en niveles Medios en los diferentes periodos de observación. Se evidenció que a través del tiempo los niveles de Cultura Organizacional se mantuvieron estables, con variaciones mínimas en cuanto a puntaje.

Wieland y Zalvidea (2015) realizaron un estudio en Lima: *El impacto de la percepción de socialización en la cultura organizacional*, cuyo objetivo fue determinar si la percepción de socialización influye en la cultura organizacional de los empleados de una empresa privada. El diseño del estudio es de tipo cuantitativo explicativo, de tipo predictivo no experimental transaccional. La población fue de 1800 personas y la muestra estuvo constituida por 161 colaboradores. Se aplicó dos instrumentos, la adaptación del OSI (Taormina 2004) que evalúa la percepción de socialización y la adaptación del DOCS (Denison y Neale 2000) que explora la cultura organizacional. El componente de comprensión predice de forma significativa el rasgo de consistencia de la cultura organizacional ($b=,294$, $p<,001$), explicando el 36% de la varianza total; de la misma manera, este componente también predijo el rasgo de adaptabilidad ($b=,229$, $p<,001$), explicando el 21% de la varianza total. Los resultados obtenidos evidenciaron el nivel descriptivo, altos niveles de presencia de los cuatro rasgos de cultura organizacional, siendo los más explicados los rasgos de involucramiento y misión. El más valorado fue la dimensión misión ($M= 3,90$, $Ds= 0,43$), seguido por la dimensión de involucramiento ($M= 3,87$, $Ds= 0,045$), la dimensión consistencia ($M= 3,69$, $Ds= 0,42$) y, por último, la dimensión adaptabilidad ($M= 3,69$, $Ds= 0,39$). A modo de conclusión, los rasgos de misión e involucramiento son los más valorados por la muestra.

Bobadilla, Y., Callata, N., y Caro, R. (2015). realizaron un estudio en Lima: *Engagement laboral y cultura organizacional: el rol de la orientación cultural en una empresa global*, cuyo objetivo fue determinar si los tipos de cultura organizacional predicen el engagement laboral, y si la orientación cultural individualismo-colectivismo de las personas podría explicar las diferencias en las relaciones entre los tipos de la cultura organizacional y el engagement laboral. Fue un estudio de tipo cuantitativo, explicativo, no experimental y corte transaccional. La población estuvo conformada por 4182 trabajadores

dependientes y pertenecientes a 9 sedes de la organización a nivel global, la muestra estuvo compuesta por 219 colaboradores. Se aplicó dos instrumentos: a) Engagement mediante el Utrecht Work Engagement Scale (UWES), de Schaufeli y Bakker (2003), compuesta por 15 ítems. b) Denison Organizational Culture Survey (DOCS) de Denison y Neale (2000), compuesta por 60 ítems. Como resultado se demostró que existe dos tipos de cultura organizacional que predicen el engagement laboral, las culturas organizacionales Misión e Involucramiento explican de manera significativa y positiva el engagement laboral de los colaboradores de la muestra. Se observó la correlación estadísticamente significativa, positiva y moderada en la relación entre el engagement y el tipo de cultura organizacional Misión ($r_s = 0,44$, $p < 0,001$), seguida por las culturas organizacionales Consistencia ($r_s = 0,42$, $p < 0,001$), Involucramiento ($r_s = 0,39$, $p < 0,001$) y Adaptabilidad ($r_s = 0,39$, $p < 0,001$). En cuanto a la orientación cultural, se observó que con el engagement existe una correlación significativa, positiva y moderada ($r_s = 0,35$, $p < 0,001$). En caso de las relaciones con las culturas organizacionales, las correlaciones son significativas, positivas y bajas, como en el caso de Consistencia ($r_s = 0,28$, $p < 0,001$), a la que le sigue cultura organizacional Misión ($r_s = 0,28$, $p < 0,001$), Involucramiento ($r_s = 0,25$, $p < 0,001$) y Adaptabilidad ($r_s = 0,20$, $p < 0,001$). También se observó que el engagement presenta un nivel por encima del valor medio/central esperado ($M = 5,13$). Con respecto a los tipos de cultura organizacional, aquella de tipo Involucramiento es la más valorada ($M_e = 3,56$, $D_s = 0,52$), seguida por las culturas organizacionales de Consistencia ($M_e = 3,47$, $D_s = 0,47$), Misión ($M_e = 3,47$, $D_s = 0,47$) y 28 Adaptabilidad ($M_e = 3,45$, $D_s = 0,41$). En cuanto a la orientación cultural, se observa que alcanza un valor promedio alto ($M_e = 4,83$, $D_s = 1,11$).

Lino (2015) realizó un estudio en Lima: *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional Huacho – 2015*, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal Administrativo del Hospital Regional Huacho - 2015. Fue un estudio descriptivo correlacional de diseño no experimental transversal. La población estuvo conformada por 250 trabajadores nombrados y se trabajó con el total. La técnica utilizada fue la encuesta, se dos cuestionarios:

a) Cultura organizacional, compuesta por 18 ítems b) Satisfacción laboral, compuesta por 20 ítems. Como resultado se obtuvo que el 62% de los trabajadores aprecian que el nivel de cultura organizacional del personal administrativo es eficiente, mientras que el 36.4% aprecian que el nivel es moderado y solo el 1.6% aprecian que el nivel es ineficiente. Se observó también que el 1 % de los trabajadores administrativos percibió que la cultura organizacional es ineficiente cuando la satisfacción laboral es inadecuado, mientras que el 23 % percibió que la cultura organizacional es moderado mientras que la satisfacción laboral es moderado y solo el 3 % de los trabajadores administrativos percibieron que el nivel de la cultura organizacional es eficiente por lo que el nivel de la satisfacción laboral es adecuado.

Llano (2013) realizó un estudio en Trujillo: *Influencia de los factores de la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal del centro médico especializado Essalud 'Casa Grande' - distrito de Casa Grande*, cuyo objetivo fue analizar la influencia de los factores de la cultura organizacional tales como: el énfasis en el trabajo en equipo, el liderazgo y el compromiso organizacional en el desempeño laboral del personal. El método utilizado fue el inductivo-deductivo, histórico comparativo, etnográfico y estadístico; las técnicas de observación, entrevista, encuesta y revisión de fuentes bibliográficas y los instrumentos como la libreta de campo, el cuestionario, el registro de observación y el registro de la entrevista. La población estuvo conformada por 53 trabajadores y la muestra por 34. Se concluyó que el 82% del personal consideró que el tipo de cultura organizacional que existe en la institución es la de una cultura del clan y el 9% del personal consideró que existe una cultura emprendedora, en cuanto al personal médico, el 20,59% consideró que las funciones de la cultura organizacional es crear diferencia entre las demás organizaciones y el 17.65% consideró que la cultura organizacional sirve de mecanismo de control porque establece las reglas, en el caso del personal asistencial el 50.00% consideró que la cultura organizacional sirve de mecanismo de control porque establece las reglas y el 47.06% consideró que las funciones de la cultura organizacional es crear diferencia entre las demás organizaciones, en cuanto al personal administrativo el 23.53% consideró que la cultura organizacional sirve de mecanismo de control

porque establece las reglas y el 20.59% consideró que las funciones de la cultura organizacional es crear diferencia entre las demás organizaciones. En cuanto al compromiso organizacional se concluyó que existe un bajo compromiso organizacional entre los trabajadores, puesto que el personal se preocupa por cumplir con sus funciones asignadas.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Gestión de los servicios de salud

Es el proceso que desarrolla actividades con resultados provechosos para la mejor productividad de los materiales, personal, tecnología, etc. en las áreas o servicios de la salud, la gestión de los servicios de salud desarrolla el proceso de administración en todas sus etapas: a) Planificación, b) Organización, c) Implementación, d) Dirección, e) Control y f) Evaluación. Con el desarrollo del proceso y optimización de recursos se aspira a lograr mejorar el nivel de salud para la población.

1.3.1. La cultura organizacional

Conceptualización de cultura organizacional

La cultura organizacional hace referencia a ideas en común compartidos por los integrantes de una misma organización, es el conjunto de valores, creencias y comportamientos que representa a la organización. La cultura organizacional influye en la manera de hacer las cosas y resolverlas.

Conforme lo indica Deninson (2011, p. 11) la cultura organizacional se refiere a los valores, creencias y principios subyacentes que sirve como base para el sistema de gestión de una organización, así como para el conjunto de prácticas de gestión y comportamientos que ejemplifican y refuerzan los principios básicos.

Estas características perduran en los miembros de la organización porque representa una estrategia de supervivencia que continuará funcionando en el futuro, es percibido como su realidad, la cual influye en la existencia del compromiso laboral

Otro concepto de "la cultura organizacional es el conjunto de creencias, valores y normas. Estas influyen en la forma en que los miembros piensan, sienten y se comportan dentro de la organización" (Lunenburg, 2011, p. 16).

Al respecto McShane y Von Glinow (2000) sostienen que:

La cultura organizacional define lo que es importante y poco importante en la empresa. Es algo como el ADN de la organización, invisible a simple vista; sin embargo, es una poderosa plantilla o modelo que da forma a lo que sucede en el lugar de trabajo. (p. 20)

"La cultura organizacional es la percepción de conocimiento compartido que tienen los trabajadores respecto de la organización; sistema de significado compartido con todos los trabajadores de las organizaciones, que logra distinguir a una organización de otras" (Robbins, 2009, p. 551).

"Dado que la cultura organizacional se constituye con percepciones del mundo y productos simbólicos, entonces llega a ser ésta un contexto dinámico cargado de símbolos, cogniciones funcionales o una estructura mental profunda y subconsciente" (Abravanel, 1992, p.15).

El concepto de cultura a tomar en cuenta en una organización, se define como: "Las respuestas que ha aprendido el grupo ante sus problemas de subsistencia en su medio externo y ante sus problemas de integración interna" (Schein, 1988, p. 24).

La presente investigación se sustenta en la propuesta de Denison, porque su modelo teórico de cultura organizacional, integra teórica y operacionalmente los niveles a estudiar de la cultura de una organización en sus cuatro dimensiones. En consecuencia, se puede determinar a través de un estudio de investigación, cual es el perfil de cultura de una organización, y se puede establecer los cambios comportamentales que esa cultura requiera en función de un mejor desempeño laboral.

Modelo teórico de cultura organizacional

El Modelo de Cultura de la Organización propuesto por Denison, da a conocer los rasgos fundamentales de la cultura en una organización, se basa en cuatro dimensiones: La Participación, la consistencia, la adaptabilidad y la misión. Cada dimensión contiene tres indicadores. Estos rasgos culturales básicos influyen fuertemente en el desempeño laboral y cada una de las dimensiones se mide en tres índices de prácticas de gestión o comportamientos.



Figura 1. Modelo de Cultura organizacional Denison

Cada cuadrante representa una dimensión (participación, consistencia, adaptabilidad y misión), cada dimensión se mide a través de tres índices y cada uno de estos índices se mide a través de cinco preguntas.

El modelo de Denison interpreta a la cultura como un activo competitivo susceptible de ser medido, intervenido y gerenciado en función del desempeño organizacional, reconociendo los rasgos culturales, comportamientos de gestión y las estrategias de organización y el entorno.

El modelo de la Cultura Organizacional describe las culturas de manera externa e interna, utilizadas para el diagnóstico en base a los resultados; de esta manera se observa con claridad la situación real de la empresa.

Dimensiones de la cultura organizacional

Bajo el modelo teórico propuesto por Denison (2010), quien, siendo la teoría de los rasgos y el modelo de gestión, Modelo de Diagnóstico de Cultura Organizacional, la cultura organizacional está determinada por cuatro dimensiones: (a) participación, (b) consistencia, (c) adaptabilidad y (d) misión. Las que se describen a continuación.

Primera dimensión: Participación

La participación según Denison (2010) viene a ser:

El grado de compromiso de los miembros de la organización, en cualquier cargo que se desempeñen, su participación en la toma de decisiones permite el desarrollo de capacidades humanas y mayor compromiso con el trabajo. Las empresas que promueven la participación de sus colaboradores hacen que el trabajo tenga mayor aporte y aumenta la calidad de las decisiones e implementación. (p. 17)

La participación de los empleados afecta el rendimiento en todas las áreas, los miembros se sienten parte de la organización y están comprometidos a

participar. esta dimensión está dividida en tres subescalas: a) Empoderamiento, b) Trabajo en equipo, c) Desarrollo de capacidades.

Segunda dimensión: Consistencia

La consistencia según Denison (2010) viene a ser:

Las organizaciones son efectivas cuando son consistentes y están bien integradas. El comportamiento de las personas está marcado por un conjunto de valores que induce a líderes y seguidores a alcanzar acuerdos (aun cuando pueda existir divergencia en las opiniones), de manera que las actividades de la organización queden coordinadas adecuadamente. (p. 18)

Las organizaciones con estas características tienen una cultura fuerte y distintiva que influye firmemente en el comportamiento de sus trabajadores. La consistencia es una potente fuente de estabilidad e integración interna resultado de una visión compartida y un alto grado de conformidad.

Tercera dimensión: Adaptabilidad

La adaptabilidad según Denison (2010) viene a ser:

Las organizaciones excesivamente integradas ofrecen a menudo dificultades para cambiar y adaptarse a nuevos entornos. Integración interna y adaptación externa pueden ser difíciles de compatibilizar, pero es necesario para lograr organizaciones efectivas. Las organizaciones adaptativas toman a sus clientes como guía, asumen riesgos y aprenden de sus errores, y tienen capacidad y experiencia en introducir cambios. Continuamente están mejorando la capacidad de crear valor para sus clientes. Las organizaciones con elevada adaptabilidad usualmente experimentan crecimiento en las ventas e incremento de las cuotas de mercado. (p. 18)

Cuarta dimensión: Misión

La misión según Denison (2010) viene a ser:

Quizás el rasgo cultural más importante de todos sea el sentimiento de misión. Las organizaciones que no saben a dónde se dirigen, usualmente acaban en algún lugar no previsto. Las organizaciones exitosas tienen un propósito y una dirección precisa que define las metas organizacionales y los objetivos estratégicos, al tiempo que cuentan con una visión clara de cómo será la organización en el futuro. Las organizaciones con más problemas son a menudo aquellas que han de cambiar su misión principal. Se requiere un fuerte liderazgo que defina una visión de futuro y construya una cultura que apoye dicha visión. (p. 18)

La cultura organizacional es un elemento estratégico que puede facilitar o dificultar el trabajo, al respecto Hofstede (2012) sostiene que las dimensiones culturales no son más que un marco de trabajo para ayudar a evaluar una cultura concreta y, de este modo, orientar mejor las decisiones.

Este ejemplo cultural ofrece otro marco en la cual afecta el comportamiento y evidencia las conductas, en la cual se presenta en seis dimensiones culturales; a) Distancia al poder, b) Individualismo versus colectivismo, c) Evasión a la incertidumbre, d) Masculinidad versus femineidad, e) Orientación a largo plazo, f) Complacencia versus moderación.

Montealegre y Calderón (2007) establecieron dimensiones para la cultura organizacional, apropiadas para realizar el análisis de la relación entre resistencia al cambio y cultura organizacional.

"Las dimensiones fueron cuatro: a) Relaciones de poder, b) Control de la incertidumbre, c) Diseño organizacional, d) Orientación general, además de estas dimensiones también se consideran factores externos que influyen en el cambio" (Montealegre y Calderón, 2007, p. 6).

Características de la cultura organizacional

Los colaboradores de cada organización pueden adoptar características aprendidas a través del tiempo de trabajo, lo cual los define de manera individual y/o grupal y puede haber sido adquirida a través de normas de trabajo en las cuales se sujeta a cambios en el comportamiento.

"Existen siete características que definen la cultura de una organización"
(Martín, 2014, p. 118).

Tales como Martín (2014) lo sostiene:

(1) La autonomía individual que es el grado de iniciativa y responsabilidad que cada uno de los miembros tiene dentro de la organización para dar inicio a cualquier actividad, (2) la estructura que es la forma como está organizada la empresa y las normas, políticas y reglamentos que rigen la empresa, (3) el apoyo que es la calidad y la cantidad de la ayuda que los gerentes manifiestan a sus subordinados, (4) la identidad que consiste en que cada miembro de la organización se identifique no solamente con sus amigos o compañeros de su equipo de trabajo, sino también con la organización en general, (5) el desempeño que se refiere a la forma de evaluar y de motivar el desempeño laboral de los trabajadores, así como de la importancia que se le dé a los reconocimientos, (6) la tolerancia al conflicto que es la habilidad tanto individual como grupal para manejar las relaciones entre compañeros y las situaciones difíciles y por último la tolerancia al riesgo que se refiere a la capacidad para innovar y enfrentar situaciones de peligro. (p. 118)

Tipos de culturas

Cuando se cuenta con características comunes a seguir de los miembros cuyas normas, forma de actuar o valores pueden ser distinguidas y compartidas, debido a esto puede existir una dominante o fuerte.

La cultura dominante de la organización es el reflejo de los valores asumidos en común por la mayoría de los miembros de una organización. Es la que representa a la organización como su personalidad que la distingue del resto de instituciones, el desarrollo de la cultura organizacional es a largo plazo.

La cultura fuerte es una subcultura que se desarrolla por situaciones comunes que reflejan problemas que los colaboradores deben afrontar, esta puede darse por grupos en los cuales existen valores exclusivos en los colaboradores que pertenecen a este grupo.

Cómo se transmite la cultura organizacional

Transmitir la misión y visión de una institución en un conjunto de ideas compartidas por todos los miembros facilitará la transmisión de la cultura organizacional, esto puede lograrse utilizando la comunicación interna y evitaría la toma de decisiones disfuncionales, problemas de productividad y disputas.

Los procesos que se pueden utilizar son: Políticas de empresa, normativas, selección de personal socialización, formación y supervisión de desempeño, liderazgo de equipos, sistema de reconocimiento, etc.

La cultura organizacional promueve el logro de las funciones de los colaboradores, permite la rápida adaptación e integración de cada colaborador.

Importancia

"Debido a la importancia de la cultura dentro de las organizaciones, las empresas suman esfuerzos por transformar sus valores y prácticas cotidianas para influir en la percepción de los empleados" (Barney, 1991, p. 71).

La cultura organizacional es importante para todos los líderes porque influye en las características que distinguen a las empresas públicas y privadas a las demandas cambiantes del entorno empresarial. En un momento dado, la cultura de una organización está fuertemente influenciada por los últimos éxitos y

aprendizajes anteriores sobre cómo adaptarse y sobrevivir. A medida que cambia el entorno empresarial, los líderes deben anticipar constantemente los cambios necesarios y controlar activamente la relación entre las demandas del entorno y las capacidades de la organización.

1.3.2. El compromiso laboral

Conceptualización de compromiso laboral

Es la respuesta del empleado, la cual permitirá el logro de los objetivos de la organización a través de los esfuerzos constantes. Es importante saber qué tan fuerte es la conexión entre el compromiso de los empleados y su voluntad de seguir a la organización. Del mismo modo, es importante comprender las condiciones que contribuyen al desarrollo del compromiso y las consecuencias del compromiso desde la perspectiva de los empleados.

Es importante entender las distintas formas en que se desarrolla el compromiso laboral, el cual depende de las condiciones que llevan a su desarrollo y sus implicaciones para el comportamiento.

Si los empleados se comprometen menos con las organizaciones pueden canalizar su compromiso en otras direcciones. Además de ser relevante para la comprensión del propio bienestar del individuo, las consecuencias conductuales de estos compromisos pueden tener implicaciones para las relaciones de los empleados con sus organizaciones. Por ejemplo, los empleados que son reacios a desarrollar un compromiso con una organización que no puede reprogramar o no pueden comprometerse con su ocupación-profesión o la industria en la que trabajan. Estos empleados podrían comenzar a evaluar sus habilidades y experiencia en términos de su comerciabilidad fuera de la organización, más que por sus implicaciones para sus trabajos actuales o futuros en la organización.

Roceli y Ferrer (2014) sustentan que el compromiso organizacional depende de la visión gerencial y administrativa que practican los colaboradores en

la organización, además mencionan que el compromiso va relacionado al tiempo de antigüedad de los empleados y el cargo que desempeñan.

Se entiende que el concepto de “compromiso laboral ha cobrado importancia en las organizaciones, entre otras razones, debido al interés por entender qué retiene a los trabajadores en la organización. Igualmente, se han realizado estudios que asocian el compromiso laboral como predictor del desempeño; así mismo, lo relacionan con bajo ausentismo y altos resultados financieros. (Conway, 2004, p. 14)

En común en todas las definiciones anteriores, “el compromiso se define como un estado psicológico que indica la relación entre organización y su personal, e implica la decisión de los empleados de permanecer o abandonar una organización” (Meyer y Herscovitch, 2001, p. 305).

Al respecto, Robbins (1999) refiere que:

El compromiso organizacional, es un tipo de actitud que el trabajador tiene relacionado con el trabajo y lo define como “un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros. (p. 142)

Meyer y Allen observaron en el año 1991, en común con las diversas definiciones de compromiso organizacional, está "la visión de que el compromiso es un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la organización y tiene implicaciones para la decisión de continuar siendo miembro de la organización, es más probable que los empleados comprometidos permanezcan en la organización que los empleados no comprometidos. (p. 67)

El compromiso laboral es definido como “un contrato psicológico ya que se trata de un componente intrínseco tanto para el individuo que se incorpora a trabajar como para la organización que lo recibe” (Arias, 1972, p. 30).

Lo que difiere en las definiciones particularmente definitorios en todas las categorías es la naturaleza del estado psicológico descrito.

Modelo teórico tridimensional

Para reconocer estas diferencias, Meyer y Allen definieron tres dimensiones para el compromiso organizacional: afectivo, continuo y normativo.

En el estudio realizado por Meyer y Allen se caracteriza a este modelo como un estado psicológico que caracterizará al trabajador entre la relación de un estado psicológico con la empresa para la que trabaja.

Además señala que este modelo conceptualiza al compromiso laboral en tres dimensiones las cuales son el compromiso afectivo, el compromiso afectivo y el compromiso de continuidad.

En este modelo se define tres dimensiones, las cuales se definen a continuación.

Dimensiones del compromiso organizacional

El modelo tridimensional de Meyer y Allen, describe en tres dimensiones los compromisos que se identifican en una organización: (a) afectivo, (b) continuidad, (c) normativo.

Primera dimensión: Afectivo

“Disposición de los trabajadores a involucrarse e identificarse con la organización” (Meyer y Allen, 1997, p.11).

Sucede cuando los individuos asumen plenamente los objetivos y valores de la organización, se involucra los lazos emocionales del trabajador con la empresa.

Segunda dimensión: Continuidad

“Costo que asocian los trabajadores al dejar la empresa” (Meyer y Allen, 1997, p.11).

Es el grado en que la persona percibe que debe continuar trabajando en la organización, el apego desarrollado por los beneficios o ganancias económicas que la empresa le brinda al trabajador.

Tercera dimensión: Normativo

“Sentido de obligación que sienten los trabajadores de permanecer en la empresa” (Meyer y Allen, 1997, p.11).

Es aquel grado en que la persona siente la obligación moral de continuar trabajando en la organización.

Desarrollo del compromiso organizacional

Algunos trabajadores se comprometen con su trabajo porque aman lo que hacen y sus objetivos y desarrollo profesional está alineado con los objetivos de la empresa. El compromiso organizacional puede tener un positivo en el bienestar y desarrollo profesional en el trabajo del empleado cuando los líderes de cada equipo se involucran para mejorar el compromiso y la lealtad de los empleados que tienen a cargo, de esta manera el compromiso es efectiva y positiva.

La gestión de los recursos humanos está vinculada con los objetivos del empleado y la organización, para esto los líderes deben desarrollar estrategias que alineen las funciones de los equipos, habilidades e intereses para lograr los objetivos de la organización.

Esto también implica desarrollar nuevas técnicas y conocimientos que ayuden a los empleados a encontrar sus propios objetivos.

Importancia del compromiso laboral

El trabajador tiene un compromiso con su profesión y la empresa debe tener esto en cuenta ya que la contribución al éxito de la empresa será la implicación emocional e intelectual de los trabajadores de manera voluntaria. Cada empleado puede dar lo mejor de sí mismo todos los días si se sienten motivados porque su éxito forma parte del éxito empresarial, de este modo la permanencia de los trabajadores es larga y las probabilidades de rentabilidad pueden ser positivas.

Teniendo un buen clima laboral los trabajadores pueden comprometerse en contribuir a lograr la misión y visión de la institución para la cual trabajan, siendo esto clave para la eficiencia y productividad que generará rentabilidad a la empresa. Otras ventajas del compromiso laboral es que retiene el talento humano, disminuye el absentismo y forma buenos equipos.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Cómo influye la cultura organizacional en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017?

1.4.2. Problemas específicos

Problema específico 1.

¿Cómo influye la dimensión participación en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017?

Problema específico 2.

¿Cómo influye la dimensión consistencia en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017?

Problema específico 3.

¿Cómo influye la dimensión adaptabilidad en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017?

Problema específico 4.

¿Cómo influye la dimensión misión en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017?

1.5 Justificación del estudio

El presente estudio es importante porque responde a las necesidades de gestión de los servicios de la salud actuales de nuestro país.

1.5.1 Justificación teórica

La investigación permitió incrementar los conocimientos acerca de la cultura organizacional en el compromiso laboral de los trabajadores de una clínica privada, así como cada una de las dimensiones de las variables estudiadas. Es importante destacar que hay pocas investigaciones realizadas al personal de salud teniendo en cuenta ambas variables. En este sentido se trató de investigar y dar a conocer en el contexto real la situación de la clínica privada.

También contribuirá a nuestra casa de estudio y para los estudiantes de las escuelas de ciencias de la salud, los resultados podrán ser útiles para sus futuras investigaciones

1.5.2 Justificación práctica

El aporte de esta investigación permitirá a los directivos y coordinadores de la clínica privada, conocer si influye la cultura en el compromiso laboral de su personal. Además de proporcionar datos reales que podrán ser empleados para el desarrollo de estrategias que favorezcan la gestión de los servicios de la clínica.

1.5.3 Justificación social

La investigación permitirá que otras instituciones dedicadas al servicio de la salud tomen acciones para las mejoras continuas de su personal de salud y que el trato al cliente externo sea atractivo.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

La cultura organizacional influye significativamente en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017

1.6.2. Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1.

La dimensión participación influye significativamente en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017

Hipótesis específica 2.

La dimensión consistencia influye significativamente en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017

Hipótesis específica 3.

La dimensión adaptabilidad influye significativamente en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017

Hipótesis específica 4.

La dimensión misión influye significativamente en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar cómo influye la cultura organizacional en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017

1.7.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1.

Determinar cómo influye la dimensión participación en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017

Objetivo específico 2.

Determinar cómo influye la dimensión consistencia en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017

Objetivo específico 3.

Determinar cómo influye la dimensión adaptabilidad en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017

Objetivo específico 4.

Determinar cómo influye la dimensión misión en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017

II. Método

2.1. Diseño de estudio

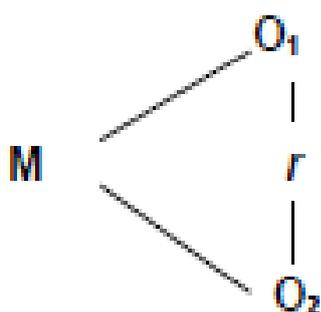
El diseño hace referencia a la estrategia concebida para conseguir la información que se desea y alcanzar los objetivos de la investigación, en tal sentido, dado que en la investigación no se manipularon las variables de estudio, se empleó un diseño no experimental, es decir se desarrolló un estudio donde se observaron los fenómenos “tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos no se provocan las situaciones sino que se observan situaciones ya existentes” (Hernández, (2010, p. 149).

La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental de corte transversal, los datos se recolectaron en un sólo momento y se tenía como propósito describir las variables y analizar su correlación en un momento dado, pues no se manipuló ninguna de las variables de estudio y la recolección de datos se realizó en un solo momento y obedeció al siguiente esquema:

En función del alcance de la investigación, se empleó el “diseño no experimental transeccional correlacional-causal” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 154), pues se pretendió describir la relación causal existente entre las variables Cultura organizacional en el compromiso organizacional de los profesionales de salud de una clínica privada en Lima.

Según Hernández (2010) “en los diseños transeccionales correlacionales-causales, las causas y los efectos ya ocurrieron en la realidad o están ocurriendo durante el desarrollo del estudio, y quien investiga los observa y reporta” (p. 154).

A continuación se presenta el diseño empleado



Dónde:

M = Muestra.

O₁ = Variable 1

O₂ = Variable 2.

r = Relación de las variables de estudio.

2.2. Variables, operacionalización

En la investigación se establecieron como variables de estudio Cultura organizacional y compromiso laboral. Estas variables fueron de naturaleza cualitativa y de escala ordinal, por lo tanto se pudieron establecer relaciones de orden entre las categorías.

2.2.1. Variable 1

Definición conceptual de la variable 1

Cultura organizacional.- Son "los valores, creencias y principios subyacentes que sirven como base para el sistema de gestión de una organización, así como para el conjunto de prácticas de gestión y comportamientos que ejemplifican y refuerzan los principios básicos" (Denison, 2011, p. 17).

Definición operacional variable 1

La cultura organizacional son un conjunto de características básicas que los trabajadores de una empresa adoptan a lo largo del tiempo que ejecutan sus labores.

2.2.2. Variable 2

Definición conceptual de variable 2

Compromiso laboral.- Meyer y Allen (1991) definen el compromiso laboral como un conjunto de impresiones y/o creencias relativas del empleado hacia la organización, que caracterizan la correlación entre una persona y la organización. Es algo que refleja un deseo, una necesidad y/o una obligación de mantenerse dentro de una organización. (p. 3)

Definición operacional variable 2

El compromiso laboral es un estado psicológico que caracteriza al trabajador cuando su desarrollo profesional está vinculado con los objetivos de la empresa.

2.2.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de Operacionalización de la variable cultura organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos
Participación	Empoderamiento	1 - 5	(1) Completamente en desacuerdo	Cultura organizacional en zona de riesgo (60-119)
	Trabajo en equipo	6 - 10		
	Desarrollo de capacidades	11 - 15	(2) En desacuerdo	
Consistencia	Valores centrales	16 - 20	(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Cultura organizacional que requiere atención (120-179)
	Acuerdo	21 - 25		
	Coordinación e integración	26 - 30	(4) De acuerdo	
Adaptabilidad	Orientación al cambio	31 - 35	(5) Completamente de acuerdo	Oportunidades de fortalecimiento de la cultura (180-239)
	Orientación al cliente	36 - 40		
	Aprendizaje organizativo	41 - 45		
Misión	Dirección y propósitos estratégicos	46 - 50		Cultura organizacional efectiva (240-300)
	Metas y objetivos	51 - 55		
	Visión	56 - 60		

Tabla 2

Matriz de Operacionalización de la variable compromiso laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos
Afectivo	Identificación con la organización	6,12,18	(1) Totalmente en Desacuerdo (2) En Desacuerdo	Alto nivel de compromiso (90-126)
	Involucramiento con la organización	9,14,15	(3) Levemente en Desacuerdo (4) Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	Nivel promedio de compromiso (54-89)
Normativo	Lealtad con la organización	2,8,13	(5) Levemente de Acuerdo (6) De Acuerdo (7) Totalmente de Acuerdo	Bajo nivel de compromiso (18-53)
	Sentido de obligación	7,10,11		
Continuidad	Percepción de alternativas	4,5,16		
	Inversiones en la organización	1,3,17		

2.3. Población y muestra**Población**

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), la población es: “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174), en tal sentido debe establecerse en función a “sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p. 174). La población de estudio, estuvo conformada por 211 profesionales de la salud que trabajaron en una clínica privada, durante el año 2017.

Tabla 3

Población de estudio

Profesional	Población
Medico	87
Enfermería	75
Obstetricia	28
Odontología	4
Tecnólogo Medico	4
Laboratorio	3
Químico Farmacéutico	2
Terapia De Lenguaje	2
Terapia Física	4
Psicología	2
Total	211

Criterios de Inclusión

Se consideró como criterios de inclusión, el tiempo de servicio mayor a dos años y que sea personal de planilla.

Criterios de exclusión

No haber asistido al turno por enfermedad o cualquier otra razón.

Muestra

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que se le llama población (Hernández et al, 2010).

La muestra estuvo conformada por 88 profesionales de la salud, personal contratado por planilla y locación de servicios que aceptaron responder a los cuestionarios y asistieron el día de la encuesta.

$$n = \frac{Z^2 pq N}{e^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

e = Margen de error permitido

Z = Nivel de confianza

p= Probabilidad de ocurrencia del evento

q = Probabilidad de no ocurrencia del evento

N = Tamaño de la población

n = Tamaño óptimo de la muestra

Tamaño de la muestra:

e = 5% error de estimación

Z = 1,96 con un nivel de confianza del 95%

p = 0,5 de estimado

$q = 0,5$ de estimado

$N = 211$

Cálculo:

$n = \frac{(1.96)^2 (240) (0.5) (0.5)}{(0.1)^2 (211-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos.

La técnica utilizada en la presente investigación para medir la cultura organizacional y el compromiso laboral fue la encuesta, definida por Arias (2006) como una técnica que pretende obtener información suministrada por una muestra en relación a un tema. La encuesta se aplicó a los trabajadores para encontrar la información en investigación, fue aplicada según las variables en análisis.

Instrumentos de recolección de datos:

Tuvo como instrumento dos cuestionarios, el primer instrumento titulado cultura organizacional del autor Denison, este instrumento estuvo constituido por 60 ítems. Estos tienen coherencia con la variable cultura organizacional y sus respectivos indicadores para responder al propósito de la investigación.

El segundo instrumento titulado compromiso laboral del autor Meyer y Allen, este instrumento estuvo constituido por 18 ítems. Estos tienen coherencia con la variable compromiso laboral y sus respectivos indicadores para responder el propósito de la investigación.

Ficha técnica: del primer instrumento

Nombre: Cultura organizacional

Autor y año: Denison, 2001

Procedencia: Washington

Universo de estudio: 211 Profesionales de la salud

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5.0%

Tamaño muestral: 88

Tipo de técnica: La encuesta, aplicada de forma individual.

Tipo de instrumento: Es un cuestionario que permite determinar los cuatro rasgos culturales de la participación, la consistencia, la adaptabilidad y la misión en las prácticas de gestión. Resultantes de 60 preguntas.

Fecha de trabajo de campo: 1 al 15 de diciembre del 2017.

Escala de medición: Encuesta destinada a los profesionales de enfermería y obstetricia de una clínica privada, quienes fueron evaluadas a través de 60 ítems agrupados en 4 dimensiones: 1) Participación, 2) Consistencia, 3) Adaptabilidad, 4) Misión y cada una de las dimensiones se mide en tres índices de prácticas de gestión o comportamientos. Cuyas valoraciones fueron: 1= Completamente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4= De acuerdo, 5= Completamente de acuerdo.

Baremación.

Para la baremización se consideraron las puntuaciones típicas transformadas a escalas, las que se presentan en la tabla 4.

Tabla 4

Baremo de la Escala para medir la cultura organizacional

Nivel	Participación	Consistencia	Adaptabilidad	Misión
Efectiva	60 - 75	60 - 75	60 - 75	60 - 75
Oportunidades de fortalecimiento de la cultura	45 - 59	45 - 59	45 - 59	45 - 59
Requiere atención	30 - 44	30 - 44	30 - 44	30 - 44
Zona de riesgo	15 - 29	15 - 29	15 - 29	15 - 29

Ficha técnica: del segundo instrumento

Nombre: Compromiso laboral

Autor y año: Meyer y Allen, 1997

Procedencia: London

Universo de estudio: 211 Profesionales de la salud

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Tamaño muestral: 88

Tipo de técnica: La encuesta, aplicada de forma individual.

Tipo de instrumento: Es un cuestionario que permite conocer el nivel de compromiso laboral de los trabajadores de una organización, en relación a tres

dimensiones (afectivo, normativo y continuidad), y determinar si existe fuerte, poco o débil compromiso.

Fecha de trabajo de campo: 1 al 15 de diciembre del 2017.

Escala de medición: Encuesta destinada a los profesionales de enfermería y obstetricia de una clínica privada, quienes fueron evaluadas a través de 18 ítems agrupados en 3 dimensiones: 1) Afectivo, 2) Normativo, 3) Continuidad y cada una de las dimensiones se mide en dos subíndices. Cuyas valoraciones fueron: 1=Totalmente en Desacuerdo, 2= En Desacuerdo, 3= Levemente en Desacuerdo, 4= Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo, 5= Levemente de Acuerdo, 6= De Acuerdo, 7= Totalmente de Acuerdo.

Baremación.

Para la baremización se consideraron las puntuaciones típicas transformadas a escalas, las que se presentan en la tabla 5.

Tabla 5

Baremo de la Escala para medir el Compromiso Laboral

NIVELES	Afectivo	Normativo	Continuidad
Nivel alto de Compromiso	30 – 42	30 – 42	30 – 42
Nivel promedio de Compromiso	18 – 29	18 – 29	18 – 29
Nivel bajo de Compromiso	6 - 17	6 -17	6 - 17

Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad según refieren Hernández, Fernández y Baptista (2014) es el grado en que la aplicación repetida de un instrumento de medición, a los mismos individuos u objetos, produce resultados iguales.

Bonavia T., Prado V. y García A. (2010) estimaron la confiabilidad del cuestionario cultura organizacional - DOCS, el alpha de Cronbach del cuestionario en su conjunto es de 0,97 y para las diferentes dimensiones y subescalas que lo

componen se encuentra por encima de 0,70. La única subescala que presenta puntuaciones inferiores a 0,70 es Valores centrales ($\alpha=0,68$), que mejoraría hasta 0,78 si se elimina el ítem 19, que ya ha mostrado ciertos problemas como se ha comentado con anterioridad.

Cedeño y Pirela (2002) estimaron la confiabilidad del instrumento compromiso organizacional, mediante la aplicación de una prueba piloto a 20 personas de una población pequeña comparada a la población muestra de la investigación arrojando una confiabilidad de 0,82.

Se determina que ambos instrumentos son confiables.

2.5 Métodos de análisis de datos

El procedimiento para la recolección de datos siguió los siguientes pasos:

Se inició con la aplicación de los instrumentos, siguiendo las indicaciones establecidas en las respectivas fichas técnicas. Posteriormente, con los datos obtenidos se elaboró la matriz de datos, se transformaron los valores según las escalas establecidas y se procedió con el debido análisis, con la finalidad de presentar los resultados, las conclusiones y recomendaciones.

Se obtuvieron conclusiones generales sobre la influencia de la cultura organizacional en el compromiso laboral de los profesionales de la salud de una clínica privada.

Se estudió la teoría de la cultura organizacional de Denison para realizar el análisis de la influencia de la cultura organizacional en el compromiso laboral de los profesionales de la salud de una clínica privada.

Se analizaron los resultados estadísticos para determinar cómo influye la cultura organizacional en el compromiso laboral de los profesionales de la salud de una clínica privada. Los procedimientos estadísticos se hicieron con el programa SPSS y EXCEL.

Debido a que las variables fueron 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.

2.6 Aspectos Éticos

Los datos indicados en esta investigación fueron recogidos del grupo de investigación y se procesaron de forma adecuada sin adulteraciones.

Los trabajadores que han participado voluntariamente, no fueron mencionados, se ha tomado las reservas del caso para evitar información dañina en contra de las personas o la institución que han colaborado con esta investigación.

De igual forma el marco teórico se recolectó de acuerdo a los parámetros establecidos e indicados para realizar este tipo de estudio, evitando copia de otras investigaciones.

Finalmente, los resultados de la investigación no han sido adulterados o plagiados de otras investigaciones haciéndose un buen uso de la investigación en beneficio de todos.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 6

Cultura organizacional del personal de salud una clínica privada en el año 2017

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Zona de riesgo	5	5.7
Requiere atención	47	53.4
Oportunidad de fortalecimiento de la cultura	36	40.9
Total	88	100.0

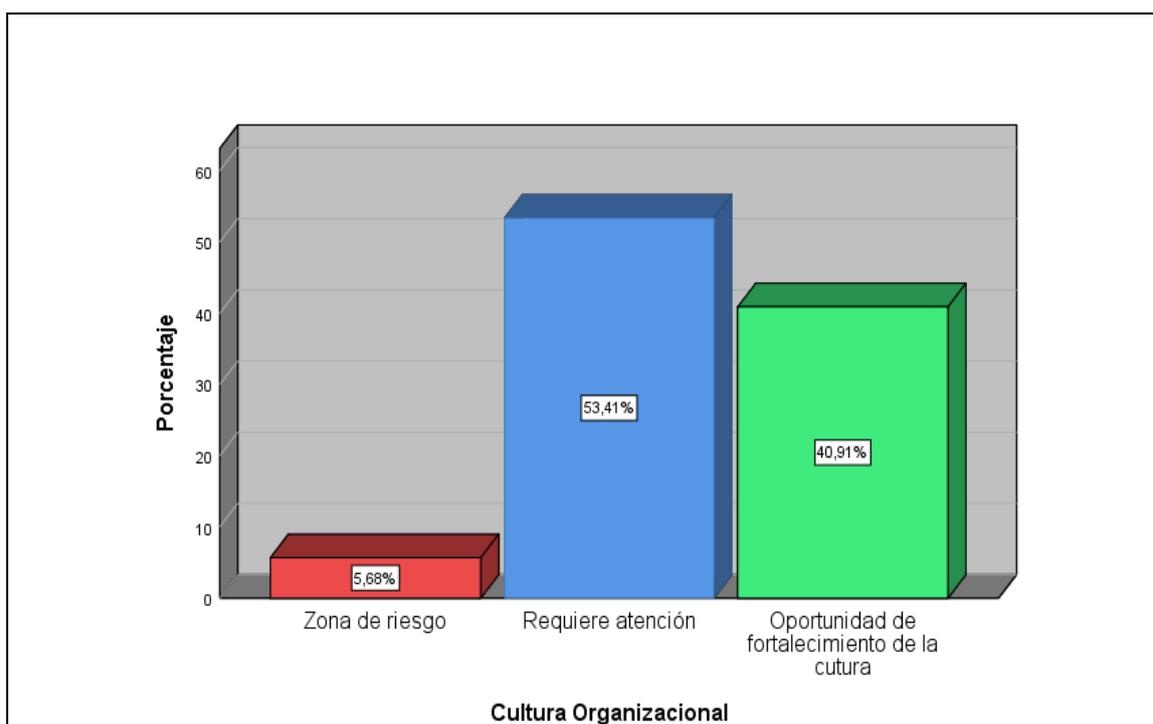


Figura 2. Cultura organizacional del personal de salud de una clínica privada en el año 2017

En la tabla 6 y figura 2 referente a la cultura organizacional del personal de salud de una clínica privada, se observó que el 53,41% del personal de salud considera que la cultura organizacional requiere atención, el 40,91% que existe oportunidad de fortalecimiento de la cultura y el 5,68% la consideró en la zona de riesgo.

Tabla 7

Compromiso Laboral de los profesionales de la salud de una clínica privada en el año 2017

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo de compromiso	37	42.0
Nivel promedio de compromiso	46	52.3
Nivel alto de compromiso	5	5.7
Total	88	100.0

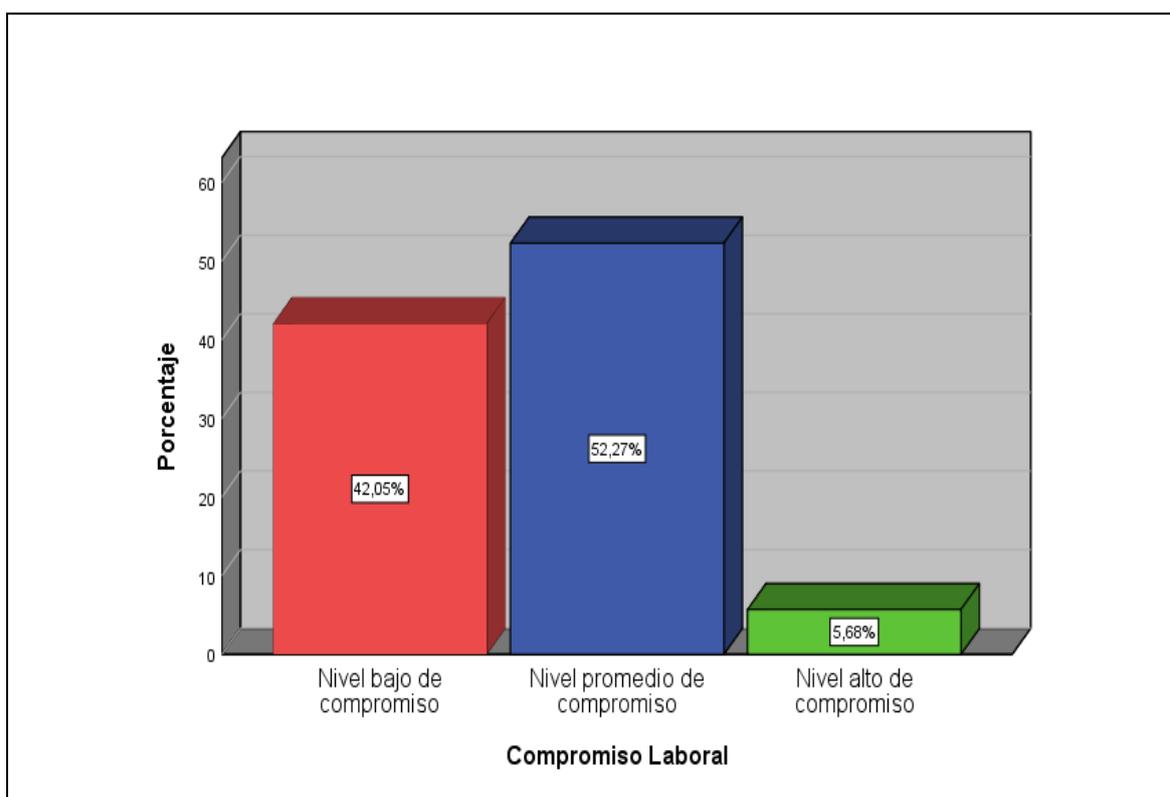


Figura 3. Compromiso laboral del personal de salud de una clínica privada en el año 2017

En la tabla 7 y figura 3 referente al compromiso laboral del personal de salud de una clínica privada, se observó que el 52,27% de los trabajadores presentó un nivel promedio de compromiso, el 42,05% un nivel bajo de compromiso y el 5,68% un nivel alto de compromiso.

Tabla 8

Dimensión participación de la cultura organizacional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Zona de riesgo	11	12.5
Requiere atención	19	21.6
Oportunidades de fortalecimiento de la cultura	55	62.5
Efectiva	3	3.4
Total	88	100.0

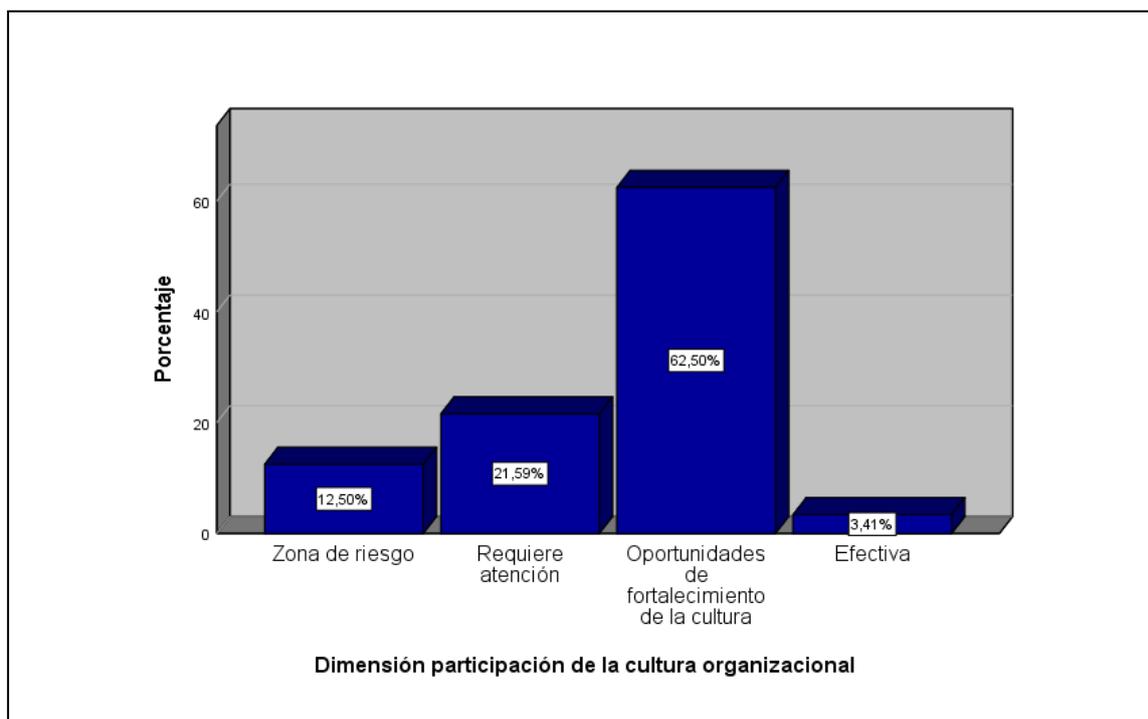


Figura 4. Dimensión participación de la cultura organizacional del personal de salud de una clínica privada en el año 2017

En la tabla 8 y figura 4 se observó que el 62,5% del personal de salud de una clínica privada consideró que el nivel de participación de la cultura organizacional presentaba oportunidad de fortalecimiento, el 21,59% consideró que la cultura requiere de atención, el 12,5% la consideró en zona de riesgo.

Tabla 9

Dimensión consistencia de la cultura organizacional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Zona de riesgo	8	9.1
Requiere atención	23	26.1
Oportunidades de fortalecimiento de la cultura	46	52.3
Efectiva	11	12.5
Total	88	100.0

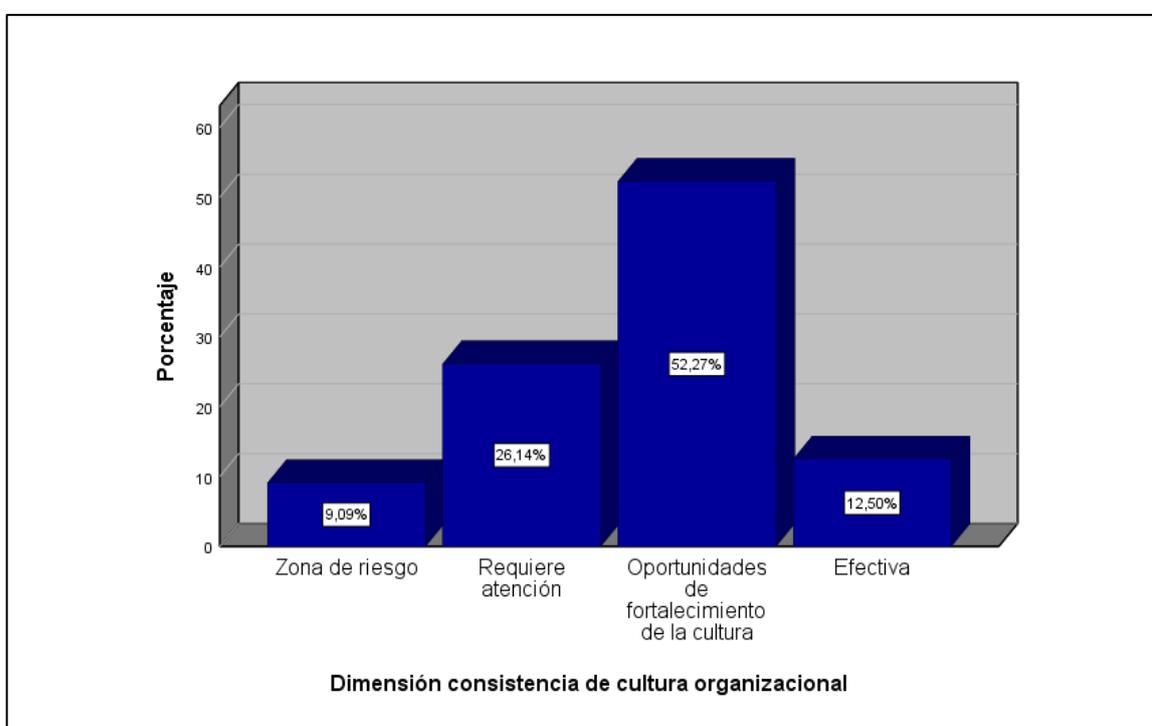


Figura 5. Dimensión consistencia de la cultura organizacional del personal de salud de una clínica privada en el año 2017

En la tabla 9 y figura 5 se observó que el 52,27% del personal de salud de una clínica privada, consideró que el nivel de consistencia de la cultura organizacional se encuentra con oportunidades de fortalecer la cultura organizacional, el 26,14% requiere atención, el 12,50% presenta una cultura efectiva mientras que el 9,09% se encuentra en zona de riesgo.

Tabla 10

Dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Zona de riesgo	37	42.0
Requiere atención	12	13.6
Oportunidades de fortalecimiento de la cultura	38	43.2
Efectiva	1	1.1
Total	88	100.0

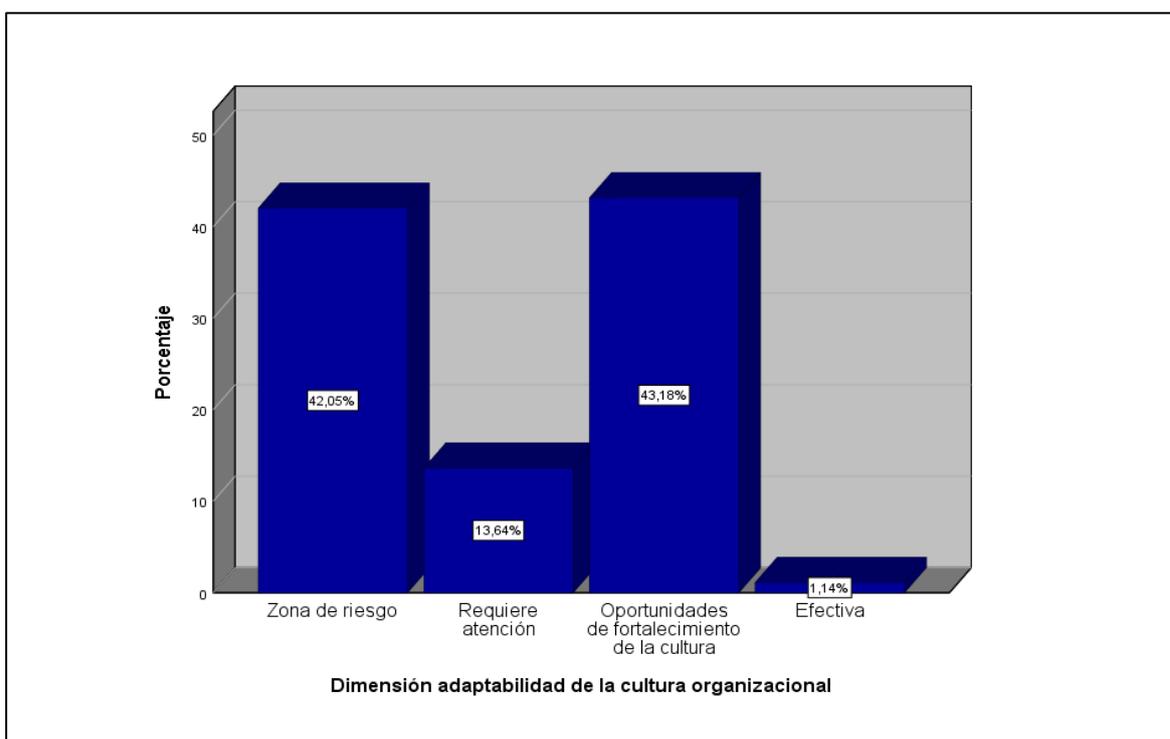


Figura 6. Dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional del personal de salud de una clínica privada en el año 2017

En la tabla 10 y figura 6 se observó que el 43,18% del personal de salud de una clínica privada consideró que el nivel de adaptabilidad de la cultura organizacional presentaba oportunidad de fortalecimiento de la cultura, el 42,05% se encuentra en zona de riesgo, el 13,64% requiere atención mientras que el 1,14% la consideró efectiva.

Tabla 11

Dimensión misión de la Cultura organizacional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Zona de riesgo	8	9.1
Requiere atención	35	39.8
Oportunidades de fortalecimiento de la cultura	13	14.8
Efectiva	32	36.4
Total	88	100.0

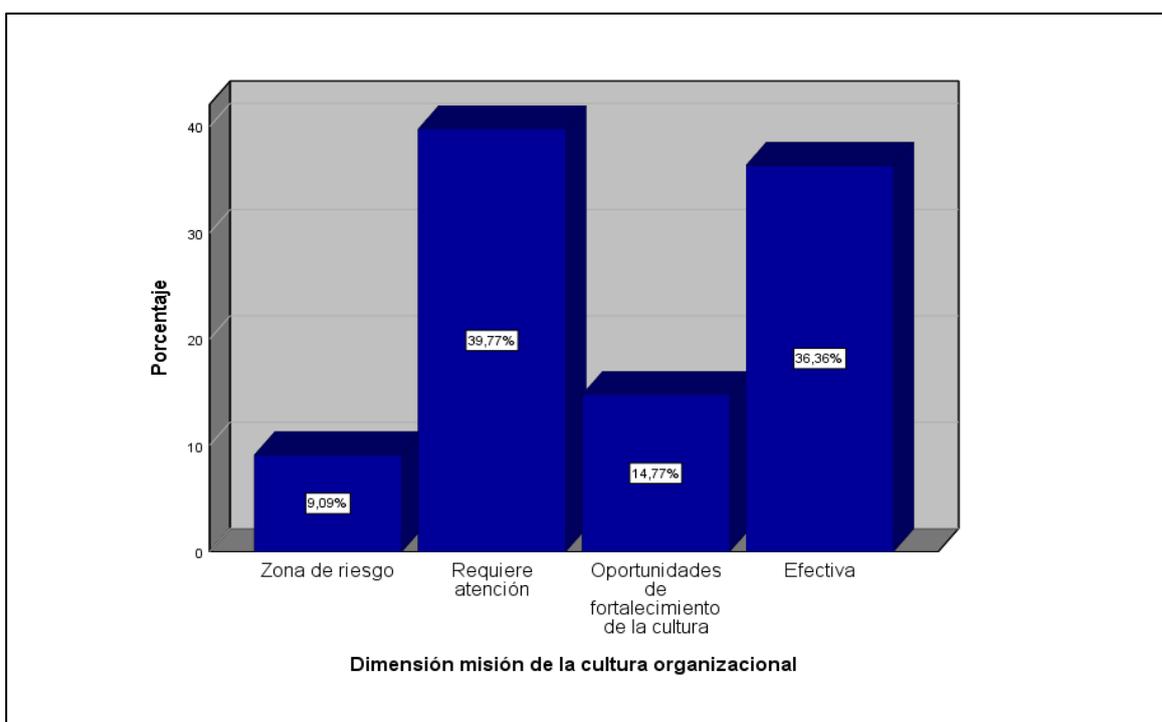


Figura 7. Dimensión misión de la cultura organizacional del personal de salud de una clínica privada en el año 2017

En la tabla 11 y figura 7 se observó que el 39,77% del personal de salud de una clínica privada consideró que el nivel de misión de la cultura organizacional requiere de atención, el 36,36% la consideró efectiva, el 14,77% consideró que tiene oportunidad de fortalecimiento mientras que el 9,09% la consideró en zona de riesgo.

Tabla 12

Dimensión afectivo del compromiso laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo de compromiso	44	50.0
Nivel promedio de compromiso	41	46.6
Nivel alto de compromiso	3	3.4
Total	88	100.0

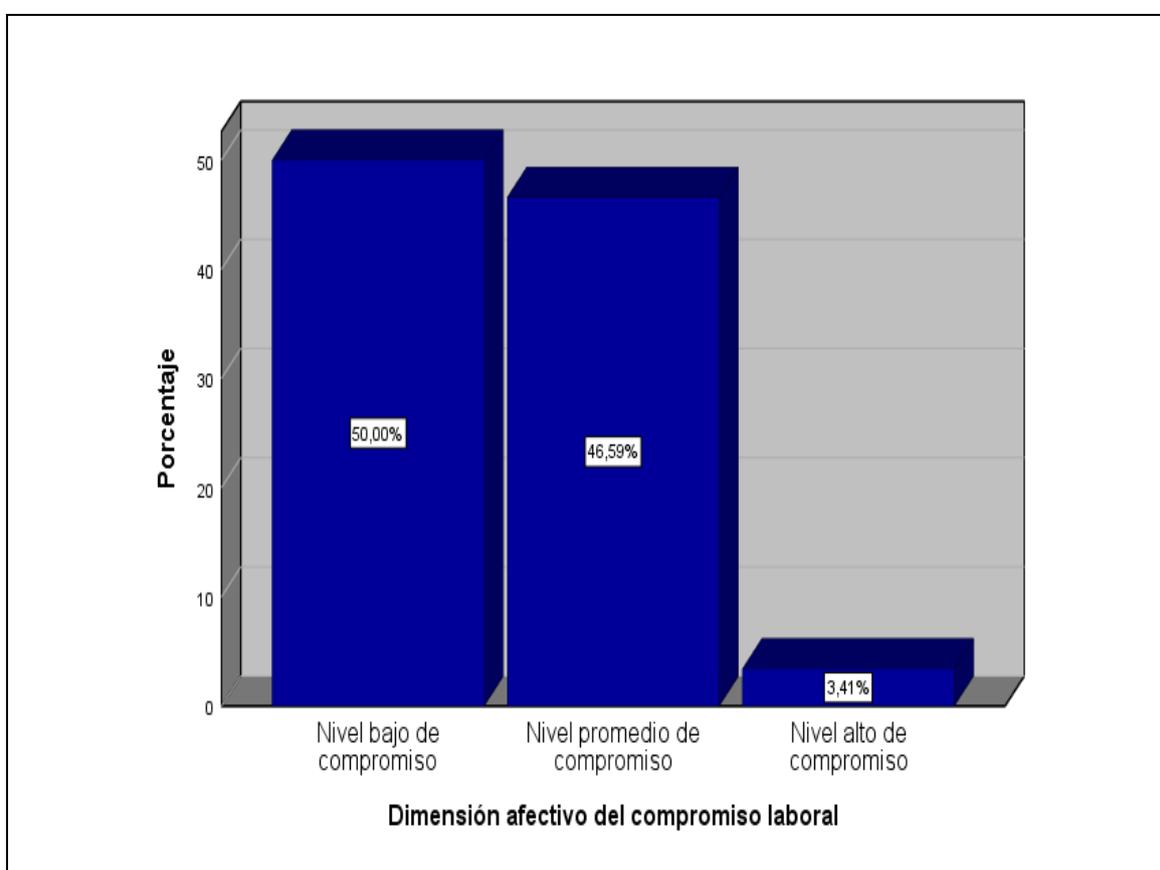


Figura 8. Dimensión afectivo del compromiso laboral del personal de salud de una clínica privada en el año 2017

En la tabla 12 y figura 8 se observó que el 50% del personal de salud de una clínica privada presentó nivel bajo de compromiso afectivo, el 46,59% nivel promedio de compromiso afectivo y el 3,41% presentó nivel alto de compromiso afectivo.

Tabla 13

Dimensión normativo del compromiso laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo de compromiso	31	35.2
Nivel promedio de compromiso	21	23.9
Nivel alto de compromiso	36	40.9
Total	88	100.0

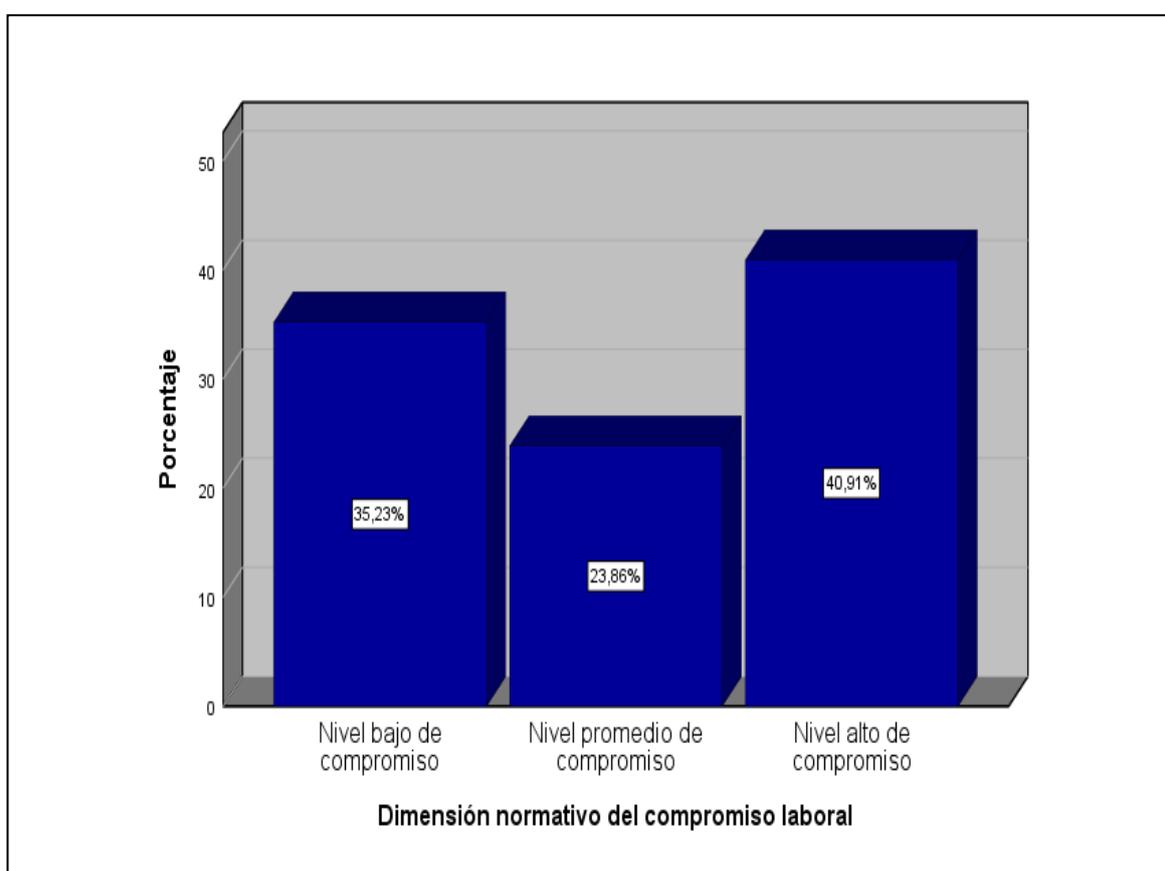


Figura 9. Dimensión normativo del compromiso laboral del personal de salud de una clínica privada en el año 2017

En la tabla 13 y figura 9 se observó que el 40,91% del personal de salud de una clínica privada presentó nivel alto de compromiso normativo, el 35,23% nivel bajo de compromiso normativo mientras que el 23,86% nivel promedio de compromiso normativo.

Tabla 14

Dimensión continuidad del compromiso laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo de compromiso	35	39.8
Nivel promedio de compromiso	40	45.5
Nivel alto de compromiso	13	14.8
Total	88	100.0

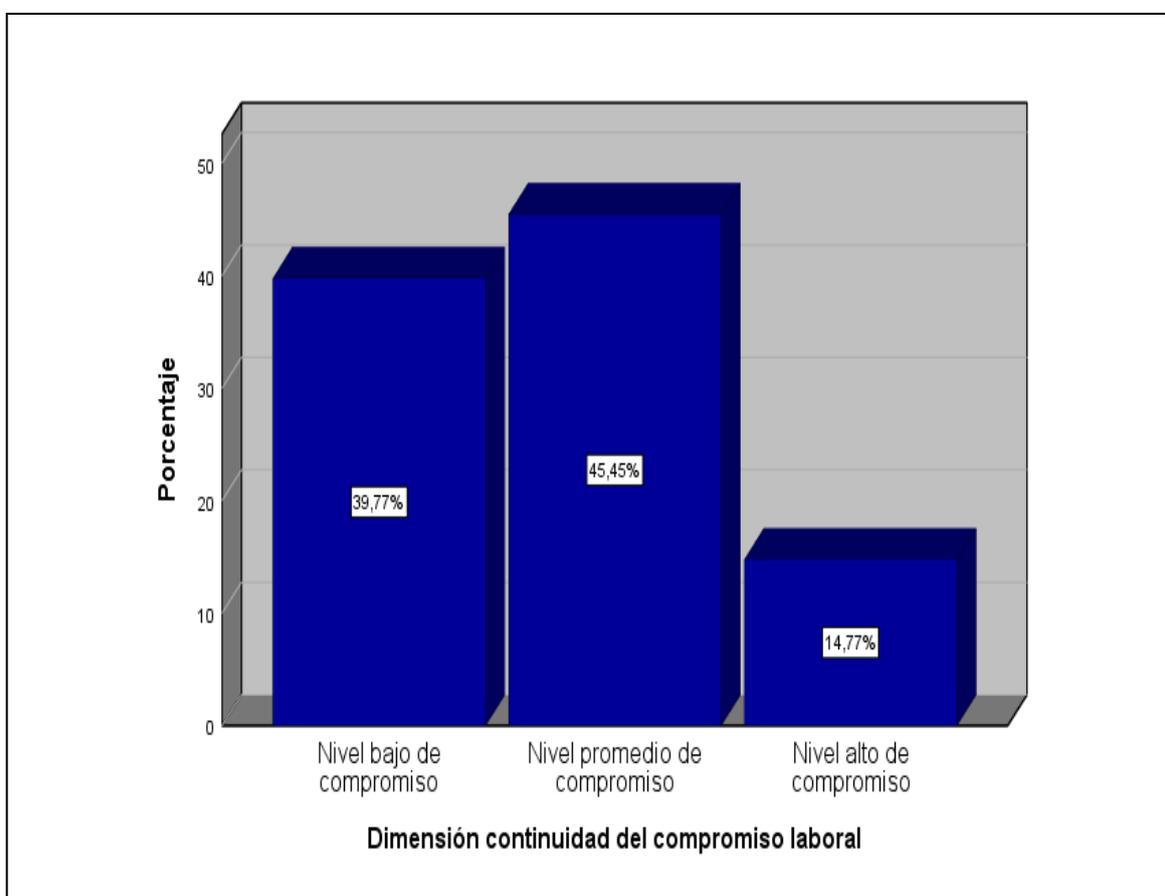


Figura 10. Dimensión continuidad del compromiso laboral del personal de salud de una clínica privada en el año 2017

En la tabla 14 y figura 10 se observó que el 45,45% del personal de salud de una clínica privada presentó nivel promedio de compromiso de continuidad, el 39,77%

nivel bajo de compromiso de continuidad y el 14,77% nivel alto de compromiso de continuidad.

3.2. Contrastación de hipótesis

De la hipótesis general

Ho: La cultura organizacional no influye positivamente en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017

Hp: La cultura organizacional influye positivamente en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017

$\alpha = 0.05$

Nivel de decisión: si $p \geq \alpha$, acepta la hipótesis nula; si $p < \alpha$, rechaza la hipótesis nula

Prueba: regresión ordinal

Tabla 15

Información de ajuste de los modelos. Hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	26,213			
Final	19,169	7,044	2	,030

Función de enlace: Logit.

Los datos de la tabla 15, muestran que el valor de significancia 0,030; que corresponde al valor del estadístico Chi cuadrado = 7,044 estaría indicando que

existe al menos un valor que no es cero; es decir, que hay algún dato que explique el modelo.

Tabla 16

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,077
Nagelkerke	,093
McFadden	,046

Función de enlace: Logit.

La tabla 16, muestra los valores de Pseudo R-cuadrado, el R^2 de Nagelkerke indica que existe un 9,3% de variabilidad, la que es explicada por el modelo.

Conclusión

Dado que $p = 0,030 < \alpha = 0,05$ se asume que se cumple con el modelo propuesto y se rechaza la hipótesis nula, es decir que la cultura organizacional influye positivamente en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada. El valor (Nagelkerke = 0.093) indicó que la variable predictora cultura organizacional influye en un 9.3% sobre el nivel de compromiso organizacional del personal de salud de la clínica privada.

De la hipótesis específica 1

Ho: La dimensión participación no influye positivamente en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017

Hp: La dimensión participación influye positivamente en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017

$\alpha = 0.05$

Nivel de decisión: si $p \geq \alpha$, acepta la hipótesis nula; si $p < \alpha$, rechazas la hipótesis nula

Prueba: regresión ordinal

Tabla 17

Información de ajuste de los modelos. Hipótesis específica 1

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	26,194			
Final	21,001	5,193	3	,158

Función de enlace: Logit.

Los datos de la tabla 17, muestran que el valor de significancia 0,158; que corresponde al valor del estadístico Chi cuadrado = 5,193 estaría indicando que los datos no explican el modelo.

Conclusión

Dado que $p = 0,158 > \alpha = 0,05$ se asume que no se cumple con el modelo propuesto y se acepta la hipótesis nula, es decir que la cultura organizacional en la dimensión participación no influye positivamente en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada.

De la hipótesis específica 2

Ho: La dimensión consistencia no influye positivamente en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017

Hp: La dimensión consistencia influye positivamente en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017

$\alpha = 0.05$

Nivel de decisión: si $p \geq \alpha$, acepta la hipótesis nula; si $p < \alpha$, rechaza la hipótesis nula

Prueba: regresión ordinal

Tabla 18

Información de ajuste de los modelos. Hipótesis específica 2

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud		Chi-cuadrado	gl	Sig.
	-2				
Sólo intersección	28,193				
Final	22,122		6,071	3	,108

Función de enlace: Logit.

Los datos de la tabla 18, muestran que el valor de significancia 0,108; que corresponde al valor del estadístico Chi cuadrado = 6,071 estaría indicando que los datos no explican el modelo.

Conclusión

Dado que $p = 0,108 > \alpha = 0,05$ se asume que no se cumple con el modelo propuesto y se acepta la hipótesis nula, es decir que la dimensión consistencia de la cultura organizacional no influye positivamente en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada.

De la hipótesis específica 3

Ho: La dimensión adaptabilidad no influye positivamente en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017

Hp: La dimensión adaptabilidad influye positivamente en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017

$\alpha = 0.05$

Nivel de decisión: si $p \geq \alpha$, acepta la hipótesis nula; si $p < \alpha$, rechaza la hipótesis nula

Prueba: regresión ordinal

Tabla 19

Información de ajuste de los modelos. Hipótesis específica 3

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud		gl	Sig.
	-2	Chi-cuadrado		
Sólo intersección	32,849			
Final	20,632	12,217	3	,007

Función de enlace: Logit.

Los datos de la tabla 19, muestran que el valor de significancia 0,007; que corresponde al valor del estadístico Chi cuadrado = 12,217 estaría indicando que existe al menos un valor que no es cero; es decir, que hay algún dato que explique el modelo.

Tabla 20

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,130
Nagelkerke	,157
McFadden	,080

Función de enlace: Logit.

La tabla 20, muestra los valores de Pseudo R-cuadrado, el R^2 de Nagelkerke indica que existe un 15,7% de variabilidad, la que es explicada por el modelo.

Conclusión

Dado que $p = 0,007 < \alpha = 0,05$ se asume que se cumple con el modelo propuesto y se rechaza la hipótesis nula, es decir que la cultura organizacional influye positivamente en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada. El valor (Nagelkerke = 0.157) indicó que la dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional influye en un 15.7% sobre el nivel de compromiso organizacional del personal de salud de la clínica privada.

De la hipótesis específica 4

Ho: La dimensión misión no influye positivamente en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017

Hp: La dimensión misión influye positivamente en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017

$\alpha = 0.05$

Nivel de decisión: si $p \geq \alpha$, acepta la hipótesis nula; si $p < \alpha$, rechaza la hipótesis nula

Prueba: regresión ordinal

Tabla 21

Información de ajuste de los modelos. Hipótesis específica 4

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	24,313			
Final	22,199	2,114	3	,549

Función de enlace: Logit.

Los datos de la tabla 21, muestran que el valor de significancia 0,549; que corresponde al valor del estadístico Chi cuadrado = 2,114 estaría indicando que los datos no explican el modelo.

Conclusión

Dado que $p = 0,549 > \alpha = 0,05$ se asume que no se cumple con el modelo propuesto y se acepta la hipótesis nula, es decir que la dimensión consistencia de la cultura organizacional no influye positivamente en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada.

IV. Discusiones

En este capítulo se hace un análisis de los resultados a los que se arribó en la presente investigación, entre las que se puede destacar los resultados encontrados de los profesionales de la salud.

Respecto a la cultura organizacional del personal de salud, se observó que el 53,41% del personal de salud considera que la cultura organizacional requiere atención, el 40,91% que existe oportunidad de fortalecimiento de la cultura y el 5,68% la consideró en la zona de riesgo. Estos resultados estarían evidenciando que la mayoría del personal de salud expresa una necesidad de que la cultura organizacional de la clínica requiere atención.

Por otro lado, es importante resaltar que Lino (2015) quien relacionó la cultura organizacional y la satisfacción laboral, determinó en su estudio que el 1% de los trabajadores de un hospital percibieron que la cultura organizacional era ineficiente, el 23% la percibió como moderada y solo el 3% como eficiente.

En la investigación realizada por Neri (2017) se determinó que la cultura y justicia organizacional tiene una relación lineal positiva y que a mayor grado de justicia organizacional será mayor el grado de la cultura organizacional.

Mientras que en el estudio descriptivo realizado por Wieland y Zalvidea (2015) se explicó los cuatro rasgos de la cultura organizacional, concluyendo que la misión y el involucramiento de la cultura organizacional son los más valorados por los profesionales. Este resultado es semejante al estudio realizado por Bobadilla, Y. M., Callata, N. C. y Caro R. A. (2015), quienes explicaron que hay tipos de cultura organizacional que predicen el compromiso laboral, tales como la cultura organizacional de tipo misión e involucramiento.

Resultados parecidos a nuestro estudio que explicarían que la misión y el involucramiento sí son características que definirán al personal de la empresa, y que comparten en común valores, creencias o características. Las cuales deben ser vistas como oportunidades para el trabajo en conjunto de los profesionales multidisciplinarios para que esta adecuación sea parte de los protocolos de inducción a la institución. Es importante tener en cuenta todas las dimensiones

consideradas para la cultura organizacional según Denison ya que cada una de ellas explica rasgos fundamentales de los profesionales para ser considerado incluso en los procesos de evaluación continua.

La presente investigación halló que el 62,5% del personal de salud consideró que el nivel de participación de la cultura organizacional presenta oportunidades de fortalecimiento, el 52,27% consideró que el nivel de consistencia de la cultura organizacional presenta oportunidades de fortalecimiento, el 43,18% consideró que el nivel de adaptabilidad de la cultura organizacional presenta oportunidades de fortalecimiento y el 39,77% que el nivel de misión requiere de atención.

Es preocupante que los participantes de esta investigación consideren que la cultura organizacional requiere de atención, esto da a conocer que la empresa no está poniendo en práctica las estrategias y esfuerzos que conducirían a los trabajadores a la cultura organizacional efectiva. Si se lograra la cultura organizacional efectiva, la empresa tendría mayores oportunidades de desarrollo puesto que los altos mandos promoverían la participación, el comportamiento adecuado ante los clientes, la adaptación del profesional ante procesos o protocolos y el trabajo enfocado a los objetivos de la empresa.

Esta realidad evidencia que los profesionales de la salud considera que la cultura organizacional de la clínica en todas sus dimensiones no es efectiva, es decir que, las dimensiones participación, consistencia y adaptabilidad son consideradas con oportunidad para fortalecer la cultura organizacional mientras que en la dimensión misión es considerada que requiere de atención. En todas las dimensiones se debe de trabajar arduamente con el personal para lograr una cultura efectiva.

Al respecto es importante considerar que la cultura organizacional predecirá las bases del sistema de gestión que la empresa forma a lo largo de su funcionamiento, y que este reflejará si los empleados comparten la misma idea,

ya sea los valores, creencias y comportamientos en común que se definen en la empresa.

Además que, se coincide con los estudios anteriormente mencionados que los trabajadores deben ser direccionados, constantemente motivados y reconocidos por sus altos mandos para conducir al mayor aporte, rendimiento y resultados que se alineen con los objetivos de la empresa.

Respecto al compromiso laboral, en el presente estudio se encontró que el 52,27% de los profesionales de la salud presentaron un nivel promedio de compromiso, el 42,05% un nivel bajo de compromiso y el 5,68% un nivel alto de compromiso.

Los resultados hallados acerca del compromiso laboral son similares a los resultados de la investigación de Pérez (2013) quien en la investigación *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público*, encontró que el 70% del personal de salud presentó un amplio sentido de compromiso y el 30% bajo o nulo compromiso. Sin embargo, en el estudio realizado por Ledesma (2016) resultó que el 71,6% tuvo un compromiso medio, el 26,5% compromiso alto y el 2% presentó compromiso bajo.

El compromiso laboral es de suma importancia para todas las organizaciones, con los resultados encontrados se aporta que la clínica en estudio debe realizar muchos esfuerzos para superar estas estadísticas, ya que el nivel de compromiso laboral de los trabajadores es alarmante. Es importante recordar a los altos mandos que son los trabajadores quienes tienen el contacto directo con los clientes y es por esto de vital importancia que el personal deba identificarse con los objetivos de la clínica.

El profesional debe ser considerado como fortaleza en la empresa, ya que es el recurso humano vital para el funcionamiento de la clínica, el cual está en trato directo con los clientes, ejecutan los procesos de atenciones basados en protocolos. Teniendo en cuenta esto el profesional estaría sosteniendo sus

esfuerzos como parte de sus obligaciones enfocadas en los objetivos de la empresa.

Respecto a los tipos de compromiso laboral, en el estudio realizado por Pérez (2013) se concluyó que el 46,7% de los profesionales de la salud presentó nivel promedio del compromiso de continuidad, el 43,4% nivel promedio de compromiso normativo y un nivel bajo de compromiso afectivo en último lugar con 23,3%.

En la presente investigación se observó en los profesionales de la salud que el 50% presentó nivel bajo de compromiso afectivo, el 40,91% presentó nivel alto de compromiso normativo y el 45,5% nivel promedio de compromiso de continuidad.

Se entiende que los profesionales de la salud no están altamente comprometidos con la institución, que para llegar a ese nivel la empresa debe involucrarlos en las tres dimensiones del compromiso laboral (afectivo, normativo y continuidad). Además que el compromiso de tipo afectivo es el que requiere de más atención por parte de los directivos ya que presenta un nivel bajo.

Ambos estudios coinciden en que el compromiso laboral de tipo afectivo es de nivel bajo, estos resultados explican que los trabajadores no se sienten identificados ni involucrados con la organización. Es alarmante resultados como este, aquel profesional que no se identifica o involucra con los objetivos de la empresa es un empleado con poca disposición para esforzarse, es un trabajador que puede demostrar debilidad ante los problemas de gestión que se puedan presentar, dificultando de este modo los esfuerzos grupales.

En la demanda del mercado actual las empresas cuentan con clientes externos e internos, en los clientes internos se encuentran sus trabajadores los cuales también ser considerados como grupo clave para realizar gestiones de motivación y retención para proporcionar a este cliente interno una retribución afectiva que los satisfaga y en consecuencia eleven el nivel de compromiso de tipo afectivo.

Otro resultado similar que presenta el estudio realizado y el de Pérez (2013), es que ambos estudios pre sentaron resultados con niveles promedios en el compromiso laboral de tipo continuidad. Corresponde comentar que los profesionales consideran que permanecen en la empresa por necesidad económica ya que dejar de trabajar en la clínica les generaría mayores gastos en la actualidad y que por el momento la clínica es su mejor opción.

Ante esto se aporta que si los directivos implementan actividades dirigidas a elevar la capacidad y desarrollo de los profesionales, estos valorarían más la continuidad de trabajar para la clínica. Lo anteriormente mencionado va alineado con fidelizar al cliente interno, lo cual aportaría en disminuir las rotaciones de los profesionales, disminuir los costos en postulantes y de ahorrar la inversión del tiempo de este proceso de selección. Se debe considerar que todo trabajar pasa por un proceso de inducción y adaptación, en el que toma tiempo para explotar sus capacidades al máximo en los distintos servicios a desenvolverse.

En cuanto al compromiso laboral de tipo normativo, la lealtad y obligación con la empresa se considera de nivel alto. Los trabajadores cuentan con beneficios y facilidades que la empresa les brinda a través de convenios realizados con empresas de rubro educativo, deportivo y belleza. Estos beneficios es extendido a la familia nuclear del trabajador, en este contexto el trabajador permanece en la empresa ya que satisface necesidades para ellos y su familia.

Por último, la cultura organizacional sí influye positivamente en el compromiso laboral, este resultado muestra que se debe sobrevalorar a la primera variable. La cultura organizacional es la herramienta clave para fidelizar al cliente interno, esto dependerá el direccionamiento de los directivos para que el impacto de los esfuerzos en conjunto sea positivo y se puedan reducir las renunciadas, rotaciones, tardanzas, mejorar la calidad de atención al cliente externo, etc.

Para lograr una cultura organizacional efectiva, la empresa debe realizar continuos esfuerzos enfocados en la participación del personal, en los valores que

identifican a la institución, en el proceso de adaptabilidad del profesional y por último en el cumplimiento de los objetivos de la institución. Estos esfuerzos influirían significativamente en el compromiso laboral de los trabajadores cuyo trabajo sería de mayor rendimiento, lo cual es lo anhelado por todo directivo que esto generaría mayores oportunidades de ingresos.

V. Conclusiones

Primera

La investigación demuestra que una dimensión de la cultura organizacional sí influye en el compromiso laboral. Esto es evidenciado en el ajuste de los modelos, donde el valor de significancia 0.030; que corresponde al Chi cuadrado 7,044 estaría indicando que una dimensión de la cultura organizacional influye en el compromiso laboral.

Segunda

La investigación demuestra que la dimensión participación no influye en el compromiso laboral de los profesionales de salud. Se evidencia en el ajuste de los modelos, donde $p = 0,158$.

Tercera

La investigación demuestra que la dimensión consistencia no influye en el compromiso laboral de los profesionales de salud. Se evidencia en el ajuste de los modelos, donde $p = 0,108$.

Cuarta

La investigación demuestra que la dimensión adaptabilidad sí influye en el compromiso laboral de los profesionales de salud. El valor de significancia 0,007 correspondiente al valor de Chi cuadrado 12,217 indicó que la cultura organizacional de tipo adaptabilidad sí influye en el compromiso laboral.

Quinta

La investigación demuestra que la dimensión misión no influye en el compromiso laboral de los profesionales de salud. Se evidencia en el ajuste de los modelos, donde $p = 0,549$.

VI. Recomendaciones

Primera

De acuerdo a los resultados presentados en evidencia, respecto a la cultura organizacional en el compromiso laboral se recomienda realizar más estudios que aporten información para la implementación de programas de mejora continua, evaluar beneficios económicos y no económicos que puedan fidelizar a los profesionales, de esta forma que se contribuya a mejorar el desarrollo de la cultura organizacional de los trabajadores.

Segunda

Se recomienda realizar estrategias de empoderamiento profesional que aporten el mayor desarrollo de la cultura organizacional, que inicie el compromiso laboral por parte de los empleados de bajos mandos, medios mandos y altos mandos. En las estrategias deben contemplarse como parte del proceso de gestión de los servicios de la salud que mejorarán la participación, consistencia, misión y sobretodo la adaptabilidad de los trabajadores.

Tercera

A la empresa prestadora de salud se recomienda la elaboración de herramientas que permitan conocer la visión y misión, ya que esto aportará positivamente en el comportamiento y/o actitudes esperados.

Cuarta

Al área de reclutamiento y selección, se recomienda incluir la dimensión adaptabilidad como competencia clave del personal postulante, por ser la dimensión que sí influye en el compromiso laboral.

Quinta

Se recomienda iniciar un proceso de inducción, en donde se analice la capacidad de adaptación del profesional en el servicio a prestar sus atenciones.

VII. Referencias

- Abravanel, H. (1992). *Cultura Organizacional*. Bogotá, Colombia: Legis
- Allen, J., & Meyer, P. (1990). *The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization*. Bongaya, Indonesia: Journal of Occupational Psychology
- Bernal, L. (2015). *Administración de recursos humanos y compromiso laboral de los empleados del corporativo adventista de Montemorelos*. Descargado el 13 de julio del 2017 en: <http://docplayer.es/33671618-Resumen-administracion-de-recursos-humanos-y-compromiso-laboral-de-los-empleados-del-corporativo-adventista-de-montemorelos-por-josue-bernal-lopez.html>
- Bobadilla, Y., Callata, N., & Caro, R. (2015). *Engagement laboral y cultura organizacional: el rol de la orientación cultural en una empresa global (Tesis de maestría)*. Universidad del Pacifico, Lima, Perú.
- Bonavia, T., Prado, G., & Barberá, T. (2000). *Adaptación al castellano y estructura factorial del Denison Organizational Culture Survey*. Valencia, España: Psicothema
- Carmen, P., Tulio, C., & González. (2015). *Cultura organizacional generada de certificaciones ISO 9001*. Estado de Puebla, Mexico: European Scientific
- Carrillo, P. (2016). *Medición de la cultura organizacional*. Buenos Aires, Argentina: CADM
- Charón, L. (2007). *Importancia de la cultura organizacional para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad*. Santiago de Cuba, Cuba: MEGACEN
- Delgado, C., & Seminario, O. (2016). *Cultura Organizacional y Responsabilidad Social Empresarial: un enfoque correlacional (Tesis de maestría)*. Universidad Privada del Norte, Lima, Perú.
- Denison, D. (2001). *Denison Organizational Culture Survey*. Washington, Estados Unidos: Editorial LLC.
- Denison, D. (2010). *Adaptación al español del instrumento sobre cultura*. Valencia, España: Psicothema.
- Denison, D. (2011). *Organizational culture model*. Washington, Estados Unidos: Editorial LLC.

- Gómez , D., & Rodríguez , O. (2015). *Teorías de la cultura organizacional*. Santa Marta, Colombia: Clío América.
- Hernández , S., & Méndez, V. (2012). *Exploración factorial del clima y la cultura organizacional en el marco del modelo de los valores en competencia*. Celaya, México: Psiquemeg
- Hofstede, G. (2012). *La Cultura Laboral*. Santiago de Chile, Chile: MUN
- Ledesma, Z. (2016). *Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la microred de San Juan Bautista-Ayacucho, 2014 (Tesis de maestría)*. Universidad Nacional de San Cristo Al de Huamanga, Ayacucho, Perú.
- Lino, D. (2017). *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional Huacho – 2015 (Tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo, Huacho, Perú.
- Llanos, F. (2013). *Influencia de los factores de la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal del centro médico especializado essalud (Tesis de licenciatura)*. Universidad de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Lorenzano, C. (1994). *La estructura del conocimiento científico (2da ed.)*. Buenos Aires, Argentina: Biblos.
- Lunenburg . (2011). *Understanding organizational culture: A key leadership asset. National*. Houston, Estados Unidos: Wiley.
- Madrazo, P. (2015). *La cultura organizacional enfermera de la atención primaria de salud en Cantabria: dinámicas de integración (Tesis de doctorado)*. Universidad Complutense Madrid, Madrid, España.
- Martínez. (2010). *Relaciones entre cultura y desempeño organizacional en una muestra de empresas colombianas:*. Colombia: reflexiones sobre la utilización del modelo de Denison. Bogotá, Colombia: Los Andes.
- McShane , & Von Glinow. (2000). *Organizational Behavior*. London, Reino Unido: Prentice Hall.
- Meyer , & Allen. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*. Descargado el 16 de agosto del 2017 en: https://books.google.com.pe/books?id=jn4VFpFJ2qQC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Montealegre, G., & Calderón , H. (2007). *Relaciones entre actitud hacia el cambio y cultura organizacional*. Bogotá, Colombia: Tolima.

- Morales , M., & Villalobos, J. (2012). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en un centro de salud privado (Trabajo Especial de Grado)*. Descargado el 20 de julio del 2017 en: <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-12-05469.pdf>
- Muñoz , & Nevado. (2016). *El desarrollo de las organizaciones del siglo xxi*. Madrid, España: Editorial Orense.
- Neri , A. (2017). *Cultura organizacional y justicia organizacional en el hospital la carlota de Montemorelos, Nuevo León (Tesis de maestría)*. Descargado el 05 de agosto del 2017 en: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/901/Tesis%20ismary%20Gissel%20Neri%20Aranda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Omar , A. (2009). *El impacto de la cultura nacional sobre la cultura organizacional*. Bogotá, Colombia: Psychol.
- Peña , C., Díaz, D., Chávez , M., & Sánchez , E. (2016). *El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas*. Saltillo, México: JEL.
- Pérez , M. (2013). *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público (Tesis de maestría)*. Descargado el 09 de octubre del 2017 en: <http://eprints.uanl.mx/3646/1/1080256660.pdf>
- Regalado, W. (2015). *Clima, reconocimiento y compromiso laboral de los empleados de vizcarra y asociados (Tesis de posgrado)*. Universidad de Montemorelos, Montemorelos, México.
- Robbins. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Rodríguez. (2009). *La cultura organizacional un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la administración*. Rosario, Argentina: Invenio.
- Shein. (1998). *Cultura organizacional y liderazgo (3º ed.)*. Madrid, España: Athlas.
- Sierra , R. (1995). *Técnicas de investigación Social Teoría y ejercicios (10ma ed.)*. Madrid, España: Paraninfo.
- Thévenet. (1987). *Auditoría de la cultura empresarial*. México: Díaz Santos.
- Tobar. (2002). *Modelo de gestión en salud*. Buenos Aires, Argentina: Editorial tercer .

- Wieland, F., & Zalvidea , P. (2015). *El impacto de la percepción de socialización en la cultura organizacional (Tesis de maestría)*. Descargado el 24 de octubre del 2017 en: <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1468>
- Zarkovich. (1975). *Los métodos de muestreo y los censos*. Roma, Italia: FAO.

VIII. Anexos

Cuestionarios aplicados

Estimado participante con el propósito de determinar la influencia de la cultura organizacional en el compromiso laboral, tenga a bien responder los siguientes cuestionarios que a continuación se presenta. La información será confidencial y anónima, se le agradece anticipadamente su participación.

Instrucciones:

Este cuestionario consta de dos secciones, las cuales deberás completar de acuerdo a las instrucciones indicadas en cada una de ellas.

Cabe resaltar, que NO hay respuestas correctas o incorrectas por lo que te agradezco responder con total sinceridad.

SECCION I

Por favor, responda a las preguntas a continuación marcando con una "X" el número (del 1 al 5), según el grado en que considera que ésta describa mejor la REALIDAD de lo que se vive en la organización.

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5

En esta organización.....		1	2	3	4	5
1	La mayoría de los colaboradores están muy comprometidos con su trabajo.					
2	Las decisiones en general se toman en el nivel que dispone de la mejor información.					
3	La empresa comparte la información a todos, para que esté disponible cuando la necesiten.					
4	Los colaboradores piensan que pueden generar un impacto positivo.					
5	La planificación empresarial es un proceso continuo que en cierto grado involucra a todos.					
6	La empresa fomenta activamente la cooperación entre todas las áreas.					
7	Las personas trabajan como parte de un equipo.					
8	Para realizar un trabajo se tiende a trabajar en equipo, en vez de ser jerárquicos.					
9	Los equipos de trabajo son nuestros componentes básicos.					

10	El trabajo se organiza de forma que cada colaborador puede ver la relación que existe entre sus funciones y objetivos organizacionales.					
11	La autoridad delega, por lo que los colaboradores puedan actuar por su propia cuenta.					
12	Las capacidades de los colaboradores están mejorando constantemente.					
13	La empresa invierte continuamente para mejorar las destrezas de los colaboradores.					
14	Las capacidades de los colaboradores son vistas como una importante fuente de ventaja competitiva.					
15	A menudo los problemas surgen porque no tenemos las habilidades necesarias para realizar el trabajo.					
16	Los líderes y gerentes hacen lo que dicen.					
17	Existe un estilo gerencial característico y un conjunto específico de prácticas gerenciales.					
18	Existe un conjunto de valores claros y consistentes que gobiernan nuestras prácticas empresariales.					
19	Si hacemos caso omiso a nuestros valores fundamentales nos metemos en problemas.					
20	Existe un código de ética que guía nuestro comportamiento y nos indica lo que debemos y no debemos hacer.					
21	Cuando hay desacuerdos, trabajamos con ahínco para obtener soluciones de beneficio mutuo.					
22	Existe una cultura sólida.					
23	Es fácil llegar a un consenso, incluso frente a problemas difíciles.					
24	A menudo tenemos problemas para llegar a un acuerdo sobre asuntos clave.					
25	Existe un acuerdo claro sobre la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas.					
26	La metodología que seguimos en nuestro negocio es consistente y predecible.					
27	Los colaboradores que están en diferentes partes de la organización comparten una perspectiva común.					
28	Es fácil coordinar proyectos entre las diferentes partes de la organización.					
29	El trabajar con una persona que está en otra área es como trabajar con una persona de otra organización.					
30	Las metas están alineadas en todos los niveles.					
31	La forma de hacer las cosas es muy flexible y se puede cambiar fácilmente.					
32	Respondemos bien a la competencia y a otros cambios en el entorno empresarial.					
33	Continuamente se adoptan métodos nuevos y mejores para realizar el trabajo.					
34	Generalmente hay resistencia a las iniciativas que surgen para realizar cambios.					
35	Las diferentes partes de la organización generalmente cooperan entre sí para realizar cambios.					

36	Los comentarios y recomendaciones de los clientes a menudo producen cambios.					
37	Las sugerencias de los clientes influyen en nuestras decisiones.					
38	Todos los miembros comprenden a fondo los deseos y las necesidades de los clientes.					
39	Nuestras decisiones generalmente ignoran los intereses de los clientes.					
40	Alentamos el contacto directo entre nuestra gente y los clientes.					
41	Vemos nuestras fallas como una oportunidad para aprender y mejorar.					
42	Se alienta y recompensa el innovar y tomar riesgos.					
43	Muchos detalles importantes pasan desapercibidos.					
44	El aprendizaje es un objetivo importante en nuestras labores cotidianas.					
45	Nos aseguramos de que "la mano derecha sepa lo que hace la izquierda".					
46	Existe dirección y un propósito a largo plazo.					
47	Nuestra estrategia obliga a otras organizaciones a cambiar su manera de trabajar en la industria.					
48	Existe una misión clara que le da significado y dirección a nuestro trabajo.					
49	Existe una clara estrategia para el futuro.					
50	No es clara nuestra dirección estratégica.					
51	Existe un acuerdo generalizado sobre nuestras metas.					
52	Nuestros líderes fijan metas ambiciosas, pero realistas.					
53	Nuestros líderes han comunicado oficialmente los objetivos que intentamos alcanzar.					
54	Seguimos continuamente nuestro progreso en relación a las metas que hemos establecido.					
55	Los colaboradores comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo.					
56	Compartimos una visión común acerca de cómo será la organización en el futuro.					
57	Nuestros líderes tienen una visión a largo plazo.					
58	Las ideas a corto plazo a menudo comprometen nuestra visión a largo plazo.					
59	Nuestra visión estimula y motiva a nuestros colaboradores.					
60	Cumplimos nuestras exigencias a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo.					

SECCION II

Por favor, responda a las preguntas a continuación marcando con una "X" el número (del 1 al 7), según el grado en que considera que ésta describa mejor la **REALIDAD** de lo que se vive en la organización.

Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Levemente en Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo
1	2	3	4

Levemente de Acuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
5	6	7

		1	2	3	4	5	6	7
1	Si yo no hubiera invertido tanto de mi mismo en esta organización, consideraría trabar en otra parte							
2	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora							
3	Si decidiera renunciar a la organización en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas							
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo							
5	Si renunciara a est organización pienso que tendría pocas opciones alternativas							
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización							
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento							
8	Esta organización merece mi lealtad							
9	Realmente siento los problemas de la organización como propios							
10	No siento ninguna obligación de permanecer en esta organización							
11	Yo no renunciaría a mi trabajo ahora porque me siento obligado con la gente de mi organización							
12	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal							
13	Le debo mucho a mi organización							
14	No me siento como parte de la familia en mi organización							
15	No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización							
16	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas							
17	Sería muy difícil para mí en este momento, dejar mi organización incluso si lo deseara							
18	No me siento emocionalmente vinculado con esta organización							

Matriz de consistencia

Título: Cultura organizacional en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017

Autor: Angulo Rojas, Giannina Gerd

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿Cómo influye la cultura organizacional en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cómo influye la dimensión participación en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017?</p> <p>¿Cómo influye la dimensión consistencia en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017?</p>	<p>Objetivo general: Determinar cómo influye la cultura organizacional en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017</p> <p>Objetivos específicos: Determinar cómo influye la dimensión participación en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017</p> <p>Determinar cómo influye la dimensión consistencia en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017</p>	<p>Hipótesis general: La cultura organizacional influye significativamente en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017</p> <p>Hipótesis específicas: La dimensión participación influye significativamente en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017</p> <p>La dimensión consistencia influye significativamente en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017</p>	Variable 1: Cultura organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Participación	Empoderamiento Trabajo en equipo Desarrollo de capacidades	1 al 5 6 al 10 11 al 15	Ordinal 1= Completamente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Completamente de acuerdo	0-75 Cultura organizacional en zona de riesgo 76-150 cultura organizacional que requiere atención 151-225 Oportunidades de fortalecimiento de la cultura >225 Cultura organizacional efectiva
			Consistencia	Valores centrales Acuerdo Coordinación e integración	16 al 20 21 al 25 26 al 30		
			Adaptabilidad	Orientación al cambio Orientación al cliente Aprendizaje organizativo	31 al 35 36 al 40 41 al 45		
Misión	Dirección y propósitos estratégicos Metas y objetivos Visión	46 al 50 51 al 55 56 al 60					

		Variable 2: Compromiso laboral					
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
¿Cómo influye la dimensión adaptabilidad en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017?	Determinar cómo influye la dimensión adaptabilidad en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017	La dimensión adaptabilidad influye significativamente en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017	Afectivo	Identificación con la organización Involucramiento con la organización	6, 12, 18 9,14,15	1=Totalmente en Desacuerdo 2= En Desacuerdo	Alto nivel de compromiso (90-126)
¿Cómo influye la dimensión misión en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017?	Determinar cómo influye la dimensión misión en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017	La dimensión misión influye significativamente en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017	Normativo	Lealtad con la organización Sentido de obligación	13,8,2 7,10,11	3= Levemente en Desacuerdo 4= Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	Nivel promedio de compromiso (54-89)
			Continuidad	Percepción de alternativas Inversiones en la organización	4, 5,16 1,3,17	5= Levemente de Acuerdo 6= De Acuerdo 7= Totalmente de Acuerdo	Bajo nivel de compromiso (18-53)
Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Diseño no experimental de corte transversal.	Población: Profesionales de la salud	Variable 1: Cultura organizacional Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario Denison Organizational Culture Survey (DOCS) Autor: Denison, D. R. Año: 2001		DESCRIPTIVA: Tablas y figuras descriptivas en función de frecuencias y porcentajes			

	Tamaño de muestra: 88	Variable 2: Compromiso organizacional Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Compromiso organizacional Autor: Meyer y Allen Año: 1997	Para contrastación de las hipótesis
--	---------------------------------	--	-------------------------------------

*Estadística1.1.xlsx.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: CulturaOrganizacion... | 218 Visible: 18 de 18 variables

	Cultura Organizacional	Participación	Consistencia	Adaptabilidad	Misión	Compromiso Laboral	Afectivo	Normativo	Continuidad	Cultura Organizacional2	Compromiso Laboral2	Participación2	Consistencia2	Adaptabilidad2	Misión2	Afectivo2	Normativo2	Continuidad2	var
1	218	56	58	48	56	45	15	16	14	3	1	3	4	3	3	1	1	1	
2	219	51	64	48	56	42	18	12	12	3	1	3	4	3	3	2	1	1	
3	148	58	57	18	15	18	6	6	6	2	1	4	3	1	1	1	1	1	
4	213	50	57	55	51	66	15	24	27	3	2	3	3	3	3	1	2	2	
5	219	56	56	52	55	73	12	33	28	3	2	3	3	3	3	1	3	2	
6	213	51	53	48	61	85	19	37	29	3	2	3	3	3	4	2	3	3	
7	224	55	58	50	61	86	23	31	32	3	2	3	4	3	4	2	3	3	
8	221	51	57	54	59	91	22	38	31	3	3	3	3	3	4	2	3	3	
9	215	53	57	48	57	77	27	24	26	3	2	3	3	3	3	2	2	2	
10	204	50	50	45	59	87	27	30	30	3	2	3	3	3	4	2	3	3	
11	214	54	55	45	60	74	18	31	25	3	2	3	3	3	4	2	3	2	
12	168	30	30	52	56	87	29	29	29	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
13	193	30	56	48	59	79	27	27	25	3	2	2	3	3	4	2	2	2	
14	194	30	56	50	58	85	27	30	28	3	2	2	3	3	4	2	3	2	
15	126	30	20	27	49	88	28	31	29	2	2	2	1	1	3	2	3	3	
16	138	30	43	27	38	73	20	28	25	2	2	2	2	1	2	2	2	2	
17	137	30	42	28	37	74	18	31	25	2	2	2	2	1	2	2	3	2	
18	136	52	27	20	37	70	22	24	24	2	2	3	1	1	2	2	2	2	
19	146	49	32	28	37	87	27	30	30	2	2	3	2	1	2	2	3	3	
20	162	55	42	27	38	77	16	35	26	2	2	3	2	1	2	1	3	2	
21	147	51	30	29	37	85	21	32	32	2	2	3	2	1	2	2	3	3	
22	159	49	43	30	37	75	19	32	24	2	2	3	2	2	2	2	3	2	
23	89	15	16	20	38	108	36	36	36	1	3	1	1	1	2	3	3	3	
24	161	55	41	28	37	126	42	42	42	2	3	3	2	1	2	3	3	3	
25	164	53	44	29	38	20	6	6	8	2	1	3	3	1	2	1	1	1	
26	159	50	46	27	36	20	6	6	8	2	1	3	3	1	2	1	1	1	
27	156	47	43	29	37	20	6	6	8	2	1	3	2	1	2	1	1	1	
28	157	48	43	29	37	18	6	6	6	2	1	3	2	1	2	1	1	1	

Vista de datos Vista de variables

*Estadística1.1.xlsx.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: CulturaOrganizacion... | 218 Visible: 18 de 18 variables

	Cultura Organizacional	Participación	Consistencia	Adaptabilidad	Misión	Compromiso Laboral	Afectivo	Normativo	Continuidad	Cultura Organizacional2	Compromiso Laboral2	Participación2	Consistencia2	Adaptabilidad2	Misión2	Afectivo2	Normativo2	Continuidad2	var
29	164	57	43	27	37	19	6	6	7	2	1	3	2	1	2	1	1	1	
30	158	50	44	27	37	20	6	6	8	2	1	3	3	1	2	1	1	1	
31	138	49	31	20	38	20	6	6	8	2	1	3	2	1	2	1	1	1	
32	169	58	45	28	38	19	6	6	7	2	1	4	3	1	2	1	1	1	
33	164	52	45	29	38	18	6	6	6	2	1	3	3	1	2	1	1	1	
34	164	53	46	28	37	20	6	6	8	2	1	3	3	1	2	1	1	1	
35	162	48	45	32	37	19	6	6	7	2	1	3	3	2	2	1	1	1	
36	164	52	46	30	36	77	17	33	27	2	2	3	3	2	2	1	3	2	
37	172	43	48	46	35	94	19	42	33	2	3	2	3	3	2	2	3	3	
38	187	58	47	47	35	76	17	33	26	3	2	4	3	3	2	1	3	2	
39	161	51	43	40	27	80	16	38	26	2	2	3	2	2	1	1	3	2	
40	158	51	47	24	36	63	13	24	26	2	2	3	3	1	2	1	2	2	
41	194	45	47	44	58	79	17	37	25	3	2	3	3	3	4	1	3	2	
42	194	45	46	43	60	76	21	31	24	3	2	3	3	2	4	2	3	2	
43	193	45	47	48	53	73	18	31	24	3	2	3	3	3	3	2	3	2	
44	209	45	53	51	60	69	19	29	21	3	2	3	3	3	4	2	3	2	
45	215	45	58	49	63	83	19	37	27	3	2	3	4	3	4	2	3	2	
46	211	45	52	50	64	39	13	12	14	3	1	3	3	3	4	1	1	1	
47	215	45	58	49	63	39	13	12	14	3	1	3	4	3	4	1	1	1	
48	214	45	59	48	62	54	18	18	18	3	2	3	4	3	4	2	2	2	
49	208	45	53	46	64	40	13	12	15	3	1	3	3	3	4	1	1	1	
50	211	45	56	45	65	41	14	12	15	3	1	3	3	3	4	1	1	1	
51	215	45	56	51	63	41	14	12	15	3	1	3	3	3	4	1	1	1	
52	176	45	22	47	62	43	14	12	17	2	1	3	1	3	4	1	1	1	
53	211	45	59	53	54	42	13	12	17	3	1	3	4	3	3	1	1	1	
54	215	45	55	50	65	42	14	12	16	3	1	3	3	3	4	1	1	1	
55	219	45	58	51	65	92	19	41	32	3	3	3	4	3	4	2	3	3	
56	182	45	15	58	64	85	22	33	30	3	2	3	1	4	4	2	3	3	

Vista de datos Vista de variables

*Estadística1.1.xlsx.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: CulturaOrganizacion...218 Visible: 18 de 18 variables

	Cultura Organizacional	Participación	Consistencia	Adaptabilidad	Misión	Compromiso Laboral	Afectivo	Normativo	Continuidad	Cultura Organizacional2	Compromiso Laboral2	Participación2	Consistencia2	Adaptabilidad2	Misión2	Afectivo2	Normativo2	Continuidad2	var
57	175	45	18	53	59	73	21	28	24	2	2	3	1	3	4	2	2	2	
58	180	45	18	53	64	74	20	29	25	3	2	3	1	3	4	2	3	2	
59	135	44	30	46	15	62	25	18	19	2	2	3	2	3	1	2	2	2	
60	192	52	30	50	60	70	20	25	25	3	2	3	2	3	4	2	2	2	
61	180	57	30	34	59	54	18	18	18	3	2	3	2	2	4	2	2	2	
62	188	52	30	49	57	74	20	30	24	3	2	3	2	3	3	2	3	2	
63	194	54	30	53	57	58	21	19	18	3	2	3	2	3	3	2	2	2	
64	172	54	30	26	62	53	17	18	18	2	1	3	2	1	4	1	2	2	
65	167	30	50	29	58	53	17	18	18	2	1	2	3	1	4	1	2	2	
66	172	30	52	28	62	56	19	18	19	2	2	2	3	1	4	2	2	2	
67	169	30	52	27	60	46	12	18	16	2	1	2	3	1	4	1	2	1	
68	168	30	52	27	59	46	12	18	16	2	1	2	3	1	4	1	2	1	
69	166	30	51	28	57	46	12	18	16	2	1	2	3	1	3	1	2	1	
70	123	24	54	30	15	46	12	18	16	2	1	1	3	2	1	1	2	1	
71	164	24	52	30	58	18	6	6	6	2	1	1	3	2	4	1	1	1	
72	93	24	27	21	21	18	6	6	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
73	137	24	54	27	32	18	6	6	6	2	1	1	3	1	2	1	1	1	
74	133	24	53	28	28	18	6	6	6	2	1	1	3	1	1	1	1	1	
75	134	24	52	26	32	18	6	6	6	2	1	1	3	1	2	1	1	1	
76	108	24	54	15	15	18	6	6	6	1	1	1	3	1	1	1	1	1	
77	144	34	55	19	36	18	6	6	6	2	1	2	3	1	2	1	1	1	
78	128	29	43	21	35	18	6	6	6	2	1	1	2	1	2	1	1	1	
79	129	33	46	19	31	18	6	6	6	2	1	2	3	1	2	1	1	1	
80	118	26	41	19	32	81	27	30	24	1	2	1	2	1	2	2	3	2	
81	111	15	43	19	34	76	22	31	23	1	2	1	2	1	2	2	3	2	
82	171	37	53	47	34	76	24	28	24	2	2	2	3	3	2	2	2	2	
83	167	36	50	47	34	84	28	29	27	2	2	2	3	3	2	2	3	2	
84	127	32	30	30	35	78	23	32	23	2	2	2	2	2	2	2	3	2	

Vista de datos Vista de variables

*Estadística1.1.xlsx.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: CulturaOrganizacion...218 Visible: 18 de 18 variables

	Cultura Organizacional	Participación	Consistencia	Adaptabilidad	Misión	Compromiso Laboral	Afectivo	Normativo	Continuidad	Cultura Organizacional2	Compromiso Laboral2	Participación2	Consistencia2	Adaptabilidad2	Misión2	Afectivo2	Normativo2	Continuidad2	var
66	172	30	52	28	62	56	19	18	19	2	2	2	3	1	4	2	2	2	
67	169	30	52	27	60	46	12	18	16	2	1	2	3	1	4	1	2	1	
68	168	30	52	27	59	46	12	18	16	2	1	2	3	1	4	1	2	1	
69	166	30	51	28	57	46	12	18	16	2	1	2	3	1	3	1	2	1	
70	123	24	54	30	15	46	12	18	16	2	1	1	3	2	1	1	2	1	
71	164	24	52	30	58	18	6	6	6	2	1	1	3	2	4	1	1	1	
72	93	24	27	21	21	18	6	6	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
73	137	24	54	27	32	18	6	6	6	2	1	1	3	1	2	1	1	1	
74	133	24	53	28	28	18	6	6	6	2	1	1	3	1	1	1	1	1	
75	134	24	52	26	32	18	6	6	6	2	1	1	3	1	2	1	1	1	
76	108	24	54	15	15	18	6	6	6	1	1	1	3	1	1	1	1	1	
77	144	34	55	19	36	18	6	6	6	2	1	2	3	1	2	1	1	1	
78	128	29	43	21	35	18	6	6	6	2	1	1	2	1	2	1	1	1	
79	129	33	46	19	31	18	6	6	6	2	1	2	3	1	2	1	1	1	
80	118	26	41	19	32	81	27	30	24	1	2	1	2	1	2	2	3	2	
81	111	15	43	19	34	76	22	31	23	1	2	1	2	1	2	2	3	2	
82	171	37	53	47	34	76	24	28	24	2	2	2	3	3	2	2	2	2	
83	167	36	50	47	34	84	28	29	27	2	2	2	3	3	2	2	3	2	
84	127	32	30	30	35	78	23	32	23	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
85	172	32	62	43	35	84	27	30	27	2	2	2	4	2	2	2	3	2	
86	193	33	61	43	56	79	28	27	24	3	2	2	4	2	3	2	2	2	
87	211	49	57	45	60	74	21	29	24	3	2	3	3	3	4	2	3	2	
88	180	52	60	43	25	83	28	32	23	3	2	3	4	2	1	2	3	2	
89																			
90																			
91																			
92																			
93																			

Vista de datos Vista de variables

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	CulturaOrga...	Númérico	8	0	Cultura Organiz...	{1, Efectiva}	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
2	Participación	Númérico	8	0	Participación	Ninguno	Ninguno	6	Centrado	Ordinal	Entrada
3	Consistencia	Númérico	8	0	Consistencia	Ninguno	Ninguno	6	Centrado	Ordinal	Entrada
4	Adaptabilidad	Númérico	8	0	Adaptabilidad	Ninguno	Ninguno	6	Centrado	Ordinal	Entrada
5	Misión	Númérico	8	0	Misión	Ninguno	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
6	Compromis...	Númérico	8	0	Compromiso La...	{1, Alto nivel...	Ninguno	7	Centrado	Ordinal	Entrada
7	Afectivo	Númérico	8	0	Afectivo	Ninguno	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
8	Normativo	Númérico	8	0	Normativo	Ninguno	Ninguno	6	Centrado	Ordinal	Entrada
9	Continuidad	Númérico	8	0	Continuidad	Ninguno	Ninguno	7	Centrado	Ordinal	Entrada
10	CulturaOrga...	Númérico	5	0	Cultura Organiz...	{1, Zona de ...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Compromis...	Númérico	5	0	Compromiso La...	{1, Bajo nive...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
12	Participación2	Númérico	5	0	Participación (...)	{1, Zona de ...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
13	Consistencia2	Númérico	5	0	Consistencia (...)	{1, Zona de ...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
14	Adaptabili...	Númérico	5	0	Adaptabilidad (...)	{1, Zona de ...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
15	Misión2	Númérico	5	0	Misión (Agrupa...	{1, Zona de ...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
16	Afectivo2	Númérico	5	0	Afectivo (Agrup...	{1, Bajo nive...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
17	Normativo2	Númérico	5	0	Normativo (Agr...	{1, Bajo nive...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
18	Continuidad2	Númérico	5	0	Continuidad (A...	{1, Bajo nive...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											

Vista de datos Vista de variables

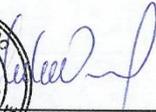
Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Miluska R. Vega Guevara, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "**Cultura organizacional en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017**" de la estudiante **Giannina Gerd Angulo Rojas** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de marzo del 2018





Miluska R. Vega Guevara

DNI: 28284526

Feedback Studio - Google Chrome
 Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&u=1051536688&lang=es&o=927609930

feedback studio Cultura organizacional en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017



Cultura organizacional en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
 Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:
 Br. Giannina Gerd Angulo Rojas

ASESOR:
 Mg. Miluska Vega Guevara

SECCIÓN:
 Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Resumen de coincidencias ✕

19 %

1	repositorio.ucv.edu.pe	2 %
2	dspace.untru.edu.pe	2 %
3	eprints.uani.mx	1 %
4	slideshowes.com	1 %
5	repositorio.une.edu.pe	1 %
6	theibfr.com	1 %
7	repositorio.unjbg.edu.pe	1 %
8	200.35.84.131	1 %
9	www.redalyc.org	1 %
10	dooplayer.es	1 %

Text-only Report

Página: 1 de 05 Número de palabras: 12536

5:02 p. m.
20/03/2018





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)

ANGULO ROJAS GIANNINA
D.N.I. : 44793375
Domicilio : P.S.E. MANUEL SALCEDO 141 URB. RETABO, COTAS
Teléfono : Fijo : Móvil : 959497553
E-mail : GIANNINA.ANGULO.26@GMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

[x] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

[] Doctorado

Grado : MAESTRA
Mención : GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ANGULO ROJAS GIANNINA GERD

Título de la tesis:

CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL COMPROMISO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE SALUD DE UNA CLINICA PRIVADA, COTA-2017

Año de publicación : 2018

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 :

[Handwritten signature]

Fecha :

10/10/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ANGULO ROJAS GIANNINA GERD

INFORME TITULADO:

CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL COMPROMISO LABORAL
DE LOS PROFESIONALES DE SALUD DE UNA CLÍNICA PRIVADA, LIMA-2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 17 DE MAYO DEL 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN