



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Cultura organizacional y compromiso laboral en el personal de
un centro de salud del Cusco, 2022**

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

AUTORA:

Mendoza Cusi, Leidi (orcid.org/0000-0002-4492-4147)

ASESORA:

Mg. Vega Guevara, Miluska Rosario (orcid.org/0000-0002-0268-3250)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por guiarme en el camino correcto, a mis hijos Teo y Amira por ser la fuerza para seguir esmerándome, a Panchito y Vicky por decirme cada día tú puedes.

Leidi

Agradecimiento

A mí por seguir perseverando de concluir esta etapa y lograr mi titulación, a la Miluska Rosario Vega Guevara por apoyarme siempre a legar a culminar esta fase de mi vida profesional.

La autora

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	23
3.1 Tipo y diseño de investigación	23
3.2 Variables y operacionalización	24
3.3 Población, muestra y muestreo	25
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5 Procedimientos	27
3.6 Método de análisis de datos	27
3.7 Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	46

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de frecuencias para la variable cultura organizacional	29
Tabla 2 Distribución de frecuencias para la variable Compromiso laboral	30
Tabla 3 Resultados para la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov	30
Tabla 4 Análisis de correlación entre las variables cultura organizacional y compromiso laboral	31
Tabla 5 Análisis de correlación entre la dimensión participación y la variable compromiso laboral	31
Tabla 6 Análisis de correlación entre la dimensión consistencia y la variable compromiso laboral	32
Tabla 7 Análisis de correlación entre la dimensión adaptabilidad y la variable compromiso laboral	32
Tabla 8 Análisis de correlación entre la dimensión Misión y la variable compromiso laboral	33

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo utilizar una técnica cuantitativa, de diseño no experimental, correlacional, para examinar la conexión entre la cultura organizacional y el compromiso laboral entre el personal de un establecimiento de salud en Cusco, Perú, en el año 2022. porque así va atrás en el tiempo y porque abarca tanto terreno de otras maneras. Para garantizar la confiabilidad y validez, se utilizó una muestra de 124 empleados de un establecimiento de salud en Cusco en 2022 para probar dos instrumentos: una medida que mide la cultura organizacional y otra que mide el compromiso de los empleados con la institución.

El análisis de correlación de Spearman muestra una relación alta, directa y significativa entre la cultura organizacional y el compromiso laboral en un centro de salud de Cusco, con un valor de 0,846, como lo demuestra que el 39,5% de los encuestados cree que la cultura organizacional necesita atención y el 27,4% cree que está en una zona de riesgo, y el 43,5% percibe un compromiso laboral en el nivel bajo y el 30,6% percibe un compromiso laboral en el nivel alto la mitad.

Palabras clave: *Cultura organizacional, compromiso organizacional, compromiso normativo, afectivo, continuidad.*

ABSTRACT

The current study aimed to use a quantitative technique, of a non-experimental, correlational design, to examine the connection between organizational culture and job commitment among the staff of a health facility in Cusco, Peru, in the year 2022. because it goes so far back in time and because it spans so much ground in other ways. To ensure reliability and validity, a sample of 124 employees from a health facility in Cusco in 2022 was used to test two instruments: a measure measuring organizational culture and another measuring employees' commitment to the institution.

Spearman's analysis of connections shows a high, direct, and significant relationship between organizational culture and work commitment in a health center in Cusco, with a value of 0.846, as shown by the fact that 39.5% of respondents believe the organizational culture needs attention and 27.4% believe it is in a risk area, and 43.5% perceive a work commitment at the low level and 30.6% perceive a work commitment at the high-level half.

Key words: *Organizational culture, organizational commitment, normative commitment, affective, continuity.*

I. INTRODUCCIÓN

Los centros de salud son organizaciones, que al igual que cualquier empresa tienen objetivos que buscan alcanzar a través de la calidad del servicio, ello conlleva diseñar planes de mejora continua y maximizar la gestión de los recursos de los trabajadores, en este contexto surge la cultura de la organización, que como indica Pedrosa et al (2020) se constituyen un conjunto de modelos mentales que reflejan la vida grupal organizacional, la manera de cómo percibimos el mundo desde la mirada organizacional y la forma cómo se resuelven los problemas en este contexto, así como las reacciones emocionales recibidas, es así que nivel internacional surge la preocupación por mejorar este constructo en las organizaciones, al respecto Levine et al. (2019) hace notar cuanta importancia tiene la cultura de la organización para alcanzar las metas de las organizaciones de salud en las cuales el trabajo en equipo y la visión compartida de las metas organizacionales es fundamental, la manera como se da la comunicación organizacional, la tenencia compartida de valores y principios, se comportan como un catalizador de los objetivos organizacionales y hacen que estos puedan alcanzarse con mayor facilidad. Chesley (2020) hace referencia por su parte a la preocupación que las organizaciones de salud internacional como la OMS tienen respecto al desarrollo de la cultura asociada a la organización en las entidades de salud, en las que es importante consolidar un conjunto de valores, creencias, objetivos y fines compartidos acerca de la manera de cómo trabajar, como interaccionar, como solucionar los problemas los cuales han de hacer posible un mejor uso de los recursos de las organizaciones tanto en el plano material como en el correspondiente al talento de los trabajadores que poseen los sistemas dedicados a brindar salud en los distintos países, es así que la cultura organizacional ha de permitir a los sistemas de salud enfrenta las situaciones de un mundo cambiante en salud como los dados por ejemplo en el escenario vivido en el Covid 19, en el que organizaciones con una adecuada estructura organizacional y proveídos de una cultura compartida en la organización se convierten en instituciones recipientes y capaces de enfrentar con éxito los desafíos de salud que se les presenta.

Reyes et al. (2021) por su parte indica que existe un creciente cuerpo de datos que ponen en evidencia que la cultura organizacional conduce a fluctuaciones

o variaciones en el desempeño que los empleados que conducen a variaciones en los resultados que se tiene en el cuidado de la salud, incluida la creatividad, la calidad del tratamiento, la satisfacción del paciente y la seguridad en el trabajo.

En el Perú autores como Atuncar (2018) y Angulo (2017) sostiene la preponderancia que tiene la cultura tiene en los centros de salud y en el compromiso de los mismos en una mejora continua, evaluándose de manera constante el comportamiento en el trabajo de sus colaboradores, en el que priman la intervención de los líderes directivos que buscan resultados positivos, realizando los cambios que se dirigen al cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos. En este entender Coronado et al. (2020), indica que el compromiso laboral es una identificación que tiene el trabajador con el lugar de trabajo y que se traduce en condiciones adecuadas para los componentes de la organización buscando que den lo mejor de sí cada día, que se comprometan con su institución, motivados a contribuir al logro de sus objetivos, y persiguiendo su propio sentimiento de bienestar. En consecuencia, es fundamental que las instituciones de salud creen el entorno necesario para que los trabajadores se desempeñen y desarrollen plenamente su potencial y sus talentos.

En la última década el compromiso laboral ha recobrado una fuerza inusitada dado al reconocimiento que se tiene respecto al potencial humano o talento, el cual se constituye en un activo fundamental de cualquier organización, siendo necesaria fortalecer a través de una organizada participación, situación que se ha visto comprometida de manera significativa a consecuencia del Covid 19 (Rosemberg, 2020). Así en el Perú, los centros básicos o de atención en su primer nivel tienen la imperiosa necesidad de superar las limitaciones que presenta, producto de la demanda acumulada de usuarios externos e internos por el estado de equipamiento en el que se encuentra. Numerosos estudios demuestran que los empleados de las instituciones de salud carecen de dedicación, lo cual ha de repercutir en las tareas que realizan en la atención de los pacientes. De acuerdo con una investigación de Management (2015), basada en el reporte “Global Trends in Human Capital 2015” de Deloitte Perú, el 50% de los ejecutivos ven muy fundamental el tema de la cultura corporativa y la falta de compromiso. Fabian (2019) descubrió que el compromiso que mostraron los trabajadores en un establecimiento ubicado en la ciudad de Lima no era satisfactorio.

Son varios los estudios respecto al vínculo que se da entre la cultura que se presenta en la organización y el grado en que están comprometidos los empleados con la misma, así en América Latina se pudieron descubrir distintos tipos de cultura organizacional que podían predecir el compromiso organizacional de sus trabajadores, siendo las dimensiones percepción de la misión participación en las que aportan en mayor cuantía en la explicación del compromiso laboral de los participantes (Bobadilla et al., 2015). De manera similar Gonzáles (2015) concluyó que los empleados de alta dirección, administradores y Gerentes deben dirigir constantemente sus esfuerzos a lograr un mayor compromiso de los trabajadores para con su organización.

En el Cusco los centros de salud, tienen a un amplio sector de la población, buscando mejorar la calidad de los servicios como política institucional, no obstante, en nuestro contexto existe una carencia de estudios respecto de la manera en que se vinculan el compromiso que presentan los trabajadores con la cultura de la organización la cultura organizacional se relacionan con el compromiso laboral, lo cual ha motivado a la presente investigación para estudiar dicho vínculo, es así que se formulan las siguientes interrogantes.

Problema general: ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y el compromiso laboral en el personal que labora en un centro de salud del Cusco en el 2022?

Teóricamente el estudio busca contribuir con el conocimiento respecto al vínculo que se tiene entre el compromiso que poseen los colaboradores y la cultura desarrollada en la institución, en este entender es importante tomar que las condiciones en las que se forma la cultura de una organización es bastante especial en los establecimiento de salud, dado que aporta un componente fundamental en la relación con el compromiso laboral que presentan sus trabajadores. Metodológicamente la investigación busca aportar con estudios de naturaleza transversal que contribuyan a profundizar el análisis de la relación que se presenta entre estas variables tan importantes para una mejora en la calidad de la prestación de los servicios a los usuarios, buscando el desarrollo de estrategias cada vez más efectivas, que permitan intervenciones coherentes para preservar el desarrollo organizacional y profesional de los trabajadores que las componen.

Socialmente la investigación es favorable dada la demanda de la mejora de la salud que se tiene la población en su conjunto, es así que cuanto mejor se desarrolle el sistema de salud de primer nivel de atención, se podrá estar más preparado para prevenir y mejorar la condición de salud de la población, de esta manera se contribuye directamente al cierre de brechas en salud.

El objetivo general de la investigación es: Determinar la relación entre la cultura organizacional y el compromiso laboral en el personal que labora en un centro de salud del Cusco en el 2022. La hipótesis general de la investigación afirma que: existe relación entre la cultura organizacional y el compromiso laboral en el personal que labora en un centro de salud del Cusco en el 2022

II. MARCO TEÓRICO

Se tienen como antecedentes de estudio a la investigación: Reyes et al. (2021) presentó un estudio que tuvo como propósito desarrollar un proceso de diagnóstico en las entidades médicas cubanas, respecto de la cultura organizacional, buscando permitir la adecuación del sistema al entorno, tomando para ello los resultados alcanzados. En cuanto al aspecto metodológico, la investigación se desarrolla en un enfoque positivista, de carácter propositivo en el que se estableció una técnica basada en cuatro pasos que permite diagnosticar la cultura organizacional, tomando en cuenta variables como liderazgo, comunicación organizacional, el sistema de trabajo y el clima organizacional, para lo cual se confeccionó un instrumento que permitió la recolección de datos acerca de la cultura organizacional en las instituciones médicas del municipio de Holgun. Los resultados muestran que el equipo de trabajo realiza la labor de diagnóstico en una primera etapa, para en una segunda etapa conformar un equipo especializado en técnicas de trabajo en equipo y comunicación organizacional como pasando una tercera etapa en la que se organizó y ejecutó un procedimiento de análisis de los datos obtenidos conduciendo e información valiosa que se procedió socializar en una cuarta etapa. Se concluye la investigación el tema de la cultura organizacional es crítico y vigente, al mismo tiempo su abordaje es complejo y su comprensión y manejo presentan aún deficiencias en las organizaciones, no obstante, la mejora de estas conducida a un exitoso funcionamiento de los sistemas organizacionales de salud.

En Ecuador, Cuenca y López (2020) realizaron una cuyo propósito fue examinar la cultura organizacional y la dedicación de los empleados de la institución. Metodología: se desarrolla bajo un enfoque positivista, siendo el diseño no experimental de alcance correlacional, en el que se ha reducido el cuestionario generado por variables relevantes que determinarán la cultura dominante, así como las prácticas de gestión, especialmente las relacionadas con el compromiso. instrumento de investigación. organización. La información obtenida en este estudio indica la presencia de una carencia en cuanto al conocimiento del compromiso organizacional, por lo que es importante incidir en su conocimiento y las estrategias para desarrollar a través de la gerencia de recursos humanos. Se concluyó que la organización cuenta con un sistema de cultura organizacional burocrática, la cual predomina sobre otros tipos de cultura y que tiene por propósito lograr resultados a través de procesos sistemáticos previamente establecidos, que está estructurado de acuerdo con una jerarquía de roles, con una comunicación formal que ocurre de manera lineal en la parte superior de la jerarquía y la informalidad impregna la cultura de mercado.

Marsollier et al. (2017) realizaron un estudio cuyo propósito de la investigación fue indagar acerca de la estructura de valores que se desarrolla en los trabajadores del sector público y el vínculo que se da en cuanto al compromiso que ellos tienen para con su organización o empresa en la que laboran. A un total de 147 trabajadores de una organización pública de Mendoza, se les aplicó un instrumento de valores y otro de compromiso organizacional como parte de un estudio cuantitativo con enfoque no experimental correlacional. El estudio muestra resultados que remarcan la trascendencia que tienen el desarrollo de valores en la organización y que se vinculan de manera directa con el desarrollo de valores de carácter personal, constituyéndose en un medio eficaz para promover el compromiso y la devoción en el trabajo, concluyéndose asimismo que el componente motivacional de los valores está fuertemente conectado con el compromiso laboral.

Juyumaya (2018) avanza en la investigación sobre el compromiso de los empleados, el desempeño laboral, la felicidad laboral y el efecto de la cultura corporativa. El fin es evaluar el vínculo entre la dedicación al trabajo y la felicidad laboral, así como su impacto en el desempeño de la tarea. Metodología: se utilizó

un enfoque de encuesta transversal, con una muestra conveniente de 251 personas que fueron seleccionadas de forma no probabilística. Para la colecta de datos se hizo uso de la escala de compromiso laboral UWES -9, la medida de satisfacción laboral general (Macdonald & MacIntyre, 1997) y la medida de desempeño de tareas (Koopmans et al., 2013). Se tienen como resultados del estudio que existe correlación entre las variables estudiadas las cuales alcanzan valores que están por encima de las ocho décimas en todos los casos, es así que se comprueba la fuerza del vínculo que se da entre las variables. Conclusión: El Engagement se relaciona de manera positiva con el rendimiento de la tarea, a su vez también con la satisfacción laboral y se tiene que las culturas que son fuertes organizacionalmente influyen de manera positiva en la relación con el compromiso laboral.

Gabini (2017) desarrolla un estudio titulado: cultura organizacional una actualización en Santiago de Cali, Colombia. El propósito del estudio fue dar una actualización respecto de la teoría y de la investigación que se tiene en cuanto a la cultura organizacional en el mundo en Colombia. Metodología del estudio es de carácter cualitativa y con diseño documental, para lo cual se realizó una búsqueda bibliográfica, la cual abarca un período de tiempo de una década anterior a la fecha de estudio, teniendo en cuenta múltiples bases de datos y archivos institucionales, empleándose como descriptores para la búsqueda los términos de cultura organizacional, contexto, consecuencias y herramientas de medición. Los resultados ponen en evidencia que la cultura organizacional se ha relacionado con los objetivos organizacionales, con el compromiso que los trabajadores tienen para con la empresa y el deseo que tienen de seguir siendo parte de ella, así mismo existe relación con variables como el bienestar del trabajador y la satisfacción laboral. Conclusión: de la revisión y estudio bibliográfico se advierte que no ha sido factible el demostrar concluyentemente que la cultura desarrollada se constituye en una variable explicativa de la manera en que los trabajadores se desempeñan en su puesto de trabajo.

A nivel nacional por las investigaciones siguientes:

Angulo (2017) presentó un estudio cuyo propósito fue el de tener un mayor conocimiento respecto de cómo la cultura organizacional afecta al compromiso laboral en los profesionales del área de salud en una clínica privada en la ciudad

de Lima. Se utilizó una técnica cuantitativa para realizar el estudio con un diseño transversal no experimental. Un total de 190 profesionales en el área de salud conformaron la población del cual fue extraído una muestra de tamaño 86, a quienes se aplicó una encuesta para recolectar datos, contándose asimismo con un cuestionario acerca de la cultura organizacional desarrollado por Denison, mientras que para el compromiso laboral se hizo uso del cuestionario de Meyer y Allen. Los hallazgos muestran que el 53.4% de los trabajadores de salud cree que la cultura organizacional es necesaria, en tanto que el 40.9% cree que existe un potencial para mejorar la cultura organizacional y el 5.6% considera que hay una solución en el área del riesgo. En cuanto a la dedicación laboral se tiene que el 52.2% presentó un desarrollo del compromiso organizacional en el nivel medio, frente al 42.1% que se ubican en nivel bajo y el 5.6% que fue el que logró tener un compromiso organizacional alto. Se muestra también en la investigación que el componente de adaptabilidad que pertenece la cultura organizacional tiene un efecto destacado sobre el compromiso laboral de los trabajadores.

Atuncar (2018), quien presentó una investigación que tuvo por fin establecer la conexión que se presenta en la cultura desarrollada en un establecimiento dedicado a la salud, en el distrito de los Olivos Lima y el compromiso que sus trabajadores desarrollan hacia dicha entidad. Se empleó la metodología hipotético deductiva, con estudio no experimental de alcance correlacional. Para la investigación se empleó un total de 70 funcionarios, quienes integraron la población de estudio, asimismo se realizó una evaluación de la validez y confiabilidad de los instrumentos empleados. Los resultados advierten que la cultura organizacional es moderada (66.7%) y el 68.3% del personal tiene una dedicación moderada a la empresa. Se presentó una relación favorable y estadísticamente moderada entre la cultura que se desarrolla en dicha organización y el compromiso que los trabajadores presentan hacia la misma, ($\rho = 0,581$ y $p = 0,01$). En otras palabras, el compromiso organizacional será fuerte en proporción a la solidez de la cultura de la empresa.

Fabián (2019) desarrolla un estudio acerca del vínculo que se presenta entre el tipo de contrato del trabajador y el compromiso que este desarrolla con la organización en un hospital de Lima, Perú, para lo cual empleó un estudio con diseño observacional, prospectivo, correlacional. Se incluyeron en el estudio 170

personas con contratos de trabajo precarios y 84 participantes con contratos de trabajo indefinidos, a quienes se les administró el inventario de Mayer y Allen para medir el compromiso de los trabajadores con su organización. Para examinar los datos de las variables cualitativas y ordinales, se utilizaron las pruebas Chi-cuadrado y Tau-C de Kendall. El 65,3 por ciento de los empleados del hospital muestran un compromiso organizativo modesto. Los mandos intermedios con contratos laborales inseguros tenían un mayor compromiso organizacional emocional y normativo. Dependiendo del tipo de contrato, los empleados con contrato indefinido muestran diferentes grados de compromiso organizacional (permanente vs. temporal). No hubo una correlación sustancial entre el compromiso organizacional y el tipo de contrato de trabajo. Por el contrario, aquellos con contratos indefinidos serán mejor valorados que aquellos con contratos inestables.

Hermoza (2017) desarrolla un estudio acerca de la cultura de la organización y su relación con el compromiso laboral en empleados que laboran en una oficina del ministerio de justicia y derechos humanos, en el área de abastecimientos en la ciudad de Lima, 2017. La investigación tuvo como propósito principal comprender la relación entre el compromiso laboral y la cultura organizacional en los empleados de la mencionada oficina. El estudio se realizó de forma cuantitativa y con diseño correlacional, siendo transversal de tipo no experimental. Pero 95 trabajadores los que conformaron la población de estudio, la misma que coincidió con la muestra, la cual fue seleccionada de manera no aleatoria informar censal, debido al pequeño tamaño de la población. Los hallazgos indicaron que el 74.7% de los empleados que laboran en la cadena de suministro considera que la cultura organizacional está desarrollada de manera adecuada, el 18.9% cree que es excelente y el 6.3% cree que es deficiente. Se pudo también mostrar que el 68.4% de los empleados reportaron 1° moderado de dedicación al trabajo, en tanto que el 28.4% presentaron un nivel alto de dedicación y un 3.2% un nivel bajo para la dedicación. Se halló finalmente que la cultura de la organización presenta una buena correlación con el compromiso que los trabajadores tienen una misma, debido a que este vínculo es fuerte y directo ($R = 0.773$ y $P = 0.001$) se puede concluir que los valores mejores para la cultura organizacional se asocian con mayores niveles de compromiso laboral.

Cultura organizacional

Son varias las definiciones que se pueden dar acerca de la cultura organizacional, ello depende del marco teórico en el que se desarrolla, mencionamos algunas de las más representativas de continuación.

El concepto de cultura organizacional es empleado normalmente para referirse a un conjunto de creencias, patrones de comportamiento, valores y convenciones que comparten los miembros de una determinada organización, la cultura organizacional es distintiva de ella. En este entender la cultura organizacional encierra dentro de sí un conjunto de símbolos, conocimientos, mitos e historias expresivos del desarrollo de la organización y ayudan a que sus miembros se socialicen dentro de ella, también están ligados algunos objetos, y también a imágenes (Angulo, 2017).

Por su parte Robbins y Judge (2017) hacen referencia la cultura organizacional como un conjunto de significados, y aún van más allá porque nos hablan de un sistema que es compartido por los integrantes de una organización y permiten distinguirlos de los demás. De esta forma, la cultura organizacional expresa la percepción que tiene el empleado o empleada sobre las características de la cultura organizacional, no implica aceptación y por lo tanto separa esta cultura del respeto por la función laboral o cargo que desempeña.

Para Demelza (2017) la cultura organizacional es un conglomerado de normas, creencias y valores que conducen a los trabajadores dentro de la organización, son compartidas y se enseñan a los nuevos miembros en el entendido de que son una manera adecuada de pensar, comportarse y sentir. La cultura organizacional tiene inmersa dentro de sí también a las normas conocidas como informales, es decir aquellas que no están escritas en los reglamentos de la organización, pero que sin embargo representan el sentir de la misma y encaminan de mejor manera el desempeño del personal, permitiendo alcanzar los logros organizacionales o por lo menos orientarlos de mejor manera, se puede decir entonces que todos son partícipes de la cultura organizacional, no obstante esta pasa muchas veces inadvertida.

Por su parte Chiavenato (2020) cuando se refiere a la cultura organizacional nos dice que este es una forma de vivir en la que un conjunto de valores y creencias

están integradas, una manera particular de relacionarse e interactuar de una manera determinada dentro de la organización.

Niveles de la cultura organizacional

Como lo señala (Robbins & Judge, 2017), en el desarrollo de la cultura organizacional se tienen tres niveles el primer nivel hace referencia los artefactos empleados dentro de la cultura organizacional, es decir a todo aquello que se puede sentir ver y oír en una organización, es decir es todo lo visible de la organización, un segundo nivel está conformado por el sistema de valores que presentan organización, es un sistema, si bien es cierto no más visible, pero sí muy importante pues se comporta como uno de los fundamentos de la cultura organizacional y finalmente tenemos el tercer nivel el cual está conformado por las creencias compartidas y que hacen el papel de raíz para la organización.

Los niveles de la cultura organizacional juegan un papel muy importante cuando nosotros queremos hacer cambios en la organización, pues dichos cambios deben empezarse a realizar por las creencias o raíces que se comparten en la organización y no por los artefactos, así por ejemplo si queremos un cambio o una mejora en los valores de la organización, no es buena idea publicitar dichos valores, sino más bien esforzarse por cambiar actitudes y comportamientos que demuestren que realmente existe un cambio de valores para bien.

Teorías sobre cultura organizacional

En razón a que el término ha sido abordado desde diferentes disciplinas, no hay consenso respecto a su conceptualización, además las ideas sobre organización y cultura han sido definidas desde diferentes puntos de vista y enfoques de tal forma que se presenta la disyuntiva sobre si la organización presenta una cultura, o es en sí misma una cultura. Uno de los problemas de la cultura como concepto es que siempre debe verse en relación con algún otro concepto, como estructura o estrategia. En los estudios de organización, los conceptos de cultura se tomaron prestados, con pocas excepciones, de una sola tradición antropológica, la del funcionalismo estructural, cuando el concepto de cultura organizacional se hizo popular a fines de la década de 1970 y principios de la de 1980. Gran parte de la historia del concepto desde entonces ha consistido en un proceso de apreciación de su complejidad y sutileza mediante la incorporación

de perspectivas de otras disciplinas, como la sociología y la psicología social, así como desarrollos más recientes en la antropología y la teoría social, como el posmodernismo, que desafían el paradigma funcionalista.

De acuerdo con Denison y Mishra (1995), citados en Suárez (2020), aún existe un consenso limitado sobre una teoría general de la cultura organizacional, y existe un sano debate sobre si la cultura debe definirse de manera que permita comparar las organizaciones.

Los estudios sugieren de acuerdo con Calero (2018) la cultura organizacional presenta relación con el desarrollo de la empresa, la felicidad de sus empleados y la forma en que se asimilan los desafíos y otros elementos presentes en la vida laboral serán de diferente manera cuando la organización tiene una cultura bastante consolidada. No obstante, el primer paso que permite la comprensión del comportamiento de una organización y la forma como se desempeñan sus empleados es comprender la cultura de dicha organización. La cultura organizacional tiene efectos sobre la manera en la cual se llevan a cabo las responsabilidades administrativas, de planificación, de organización, dotación de personal, liderazgo y regulación. De que los investigadores se muestran interesados en modificar la cultura organizacional para mejorar el desempeño futuro, mientras que muchas empresas se enfocan en establecer o preservar su cultura actual (Calero, 2018).

En la década de 1990, las empresas comenzaron a prestar cada vez más atención a la cultura organizacional, percibiendo que el cambio en su cultura, se constituiría en una oportunidad para dotar de mayor valor a la organización y de esta manera generando ventajas frente a sus oponentes o competidores o sobre otras organizaciones. Las organizaciones, según Rodríguez (2016), son vistas como "pequeñas sociedades" que tienen rasgos culturales y la capacidad de producir valores y significados. Esta tesis explica el concepto de que las organizaciones tienen una cultura. Para comprender mejor el comportamiento organizacional, la gerencia está interesada en estudiar la cultura organizacional. Esto se debe a que muchos gerentes piensan que la cultura organizacional se ha convertido en la base del funcionamiento organizacional y en una fuente invisible de energía.

Modelo de cultura organizacional de Denison

El modelo de cultura organizacional de Denison (1990) citado por Zegarra (2020) surge en el contexto de la teoría de las demandas contradictorias y factores de organización, los mismos que luchan por imponer sus perspectivas. De esta manera la cultura organizacional puede ser concebida en términos de un conjunto de significados que permiten generar una estrategia por parte de la organización para responder a las demandas que el contexto les imponen. El modelo de Denison se basa en la adaptación externa que tiene que realizar la organización y la integración interna que debe poseer para afrontar los retos que le supone los objetivos que persigue. Dicha teoría señala que, la cultura organizacional adecuadamente desarrollada permite un mejor desempeño de los colaboradores, basada en procesos adaptativos, en el que la cultura genera en los integrantes de la organización un sentido de misión, capacidad de adaptabilidad flexibilidad, asimismo es fuente de motivación que a su vez genera compromiso e involucramiento de los integrantes de la organización para dar consistencia a la misma basada en valores centrales.

Denison (1990) indica que la diferencia que presentan las organizaciones con un adecuado desempeño laboral con las que no lo tienen se explica en términos del modelo propuesto de cultura organizacional y que contempla dimensiones de implicación, consistencia, misión y adaptabilidad, son estas cuatro dimensiones que permiten contar con una cultura organizacional adecuadamente desarrollada, en el que el encuadramiento o sentido de pertenencia hacia la organización genera niveles de responsabilidad en los colaboradores, que les permiten a su vez tomar iniciativas, trabajar en equipo y desarrollar sus capacidades para aprovechar las oportunidades que tiene la organización. Son los valores centrales, el acuerdo y la coordinación e integración que permiten generar un nivel de consistencia en la organización, que genera estabilidad e integración basada en un compartir de una misma visión. La orientación al cambio, el aprendizaje organizativo y la atención al usuario permiten a su vez tener un nivel de adaptabilidad importante ante un entorno cambiante, siempre guiados por las metas, los objetivos y la visión de la organización.

Importancia de la Cultura Organizacional.

La cultura organizacional es un fenómeno cambiante, evolutivo y complejo que puede ser transformado por medio de una adecuada gestión, y tiene incidencia en distintos ámbitos de la organización. Por lo tanto, es fundamental para la organización comprender la cultura que la caracteriza, determinando los aspectos que influyen positivamente en un desenvolvimiento óptimo y en el logro de objetivos institucionales. (Suárez, 2020)

En la gestión de la comunicación corporativa, la cultura de la organización tiene una singular importancia, dado que en las instituciones es cada vez mayor. Esto se ve en los esfuerzos que realizan las empresas para comunicar de manera efectiva su marca, salvaguardar la reputación de sus empleados y alentar la búsqueda de las mejores personas a través de iniciativas de marca de empleador. Este patrón también se muestra en la importancia de la gestión de equipos dentro de las empresas y el crecimiento de los fondos destinados a hacer cumplir estas normas internas.

Según Calero (2018), la cultura organizacional tiene dos funciones fundamentales: una función intrínseca, la integración, y una función de carácter externa, la adaptabilidad. En otras palabras, cuando una persona se incorpora a una empresa, adopta un nuevo concepto, que se convierte en su cultura. Sin embargo, también debe adaptarse a un entorno en el que se lo ve como un extraño, en función de factores como su experiencia pasada con otras organizaciones, su nivel de preparación profesional y sus paradigmas que respaldan un cambio mental.

Según Guerrero (2017), la cultura organizacional es un factor importante en la planificación estratégica y puede ayudar a diferenciar a las empresas y obtener una ventaja competitiva; también es un factor interno que puede representar las fortalezas y debilidades de una organización, así como su capacidad para resistir o aceptar el cambio.

La cultura genera dedicación a los ideales de la organización y, como resultado, los empleados se ven influenciados a trabajar por una causa en la que creen. Las culturas funcionan como un mecanismo de control dentro de una organización, ya que son la fuente de los procedimientos, normas y estructuras que impulsan. patrones de comportamiento. Además, algunos tipos de culturas

organizacionales están conectados con niveles más altos de productividad y rentabilidad.

Dimensiones de la variable Cultura Organizacional.

Participación

Como indica Cueva (2018) en el modelo de Denison (2010) se hace referencia a la participación como el grado de implicación que el trabajador tiene en su organización, el grado de compromiso que tienen desde el cargo que desempeña, la participación se realiza en diversos aspectos de las actividades que cumplen la organización, de estas las funciones que se le atribuyen su puesto de trabajo, así como su participación en el proceso de toma de decisiones. En este sentido, las instituciones que tienen una cultura organizacional suficientemente fuerte desarrollada promueven que sus colaboradores participen de manera activa, buscando que ellos tengan un mayor aporte, tal promoción hace que los trabajadores tengan un mejor desarrollo en cuanto a la toma de decisiones e implementación de actividades.

A decir de Reyes et al (2017) el grado de participación del trabajador está relacionado con la calidad de su desempeño laboral, y aborda tres escalas como son el empoderamiento o la capacidad para hacerse cargo de las situaciones, que se presenta en el trabajo, cuando se habla del encuadramiento también hablamos de la capacidad de la toma de decisiones del control o de la capacidad de controlar las acciones que se toman a favor de solucionar los problemas y de cumplir con los objetivos estratégicos de la institución, otra subescala es el trabajo en equipo como la capacidad de trabajar de manera multidisciplinaria, la cual requiere de habilidades como son la comunicación organizacional, en especial la comunicación que se da al interior del núcleo de trabajo, la capacidad de delegar funciones y actividades, la capacidad de interactuar y de aportar en el trabajo de grupo y finalmente tenemos la subescala del desarrollo de capacidades que hace referencia la capacidad que tienen los trabajadores para poder mejorar sus competencias y habilidades laborales, las mismas que deben ser promovidas por la misma organización, teniendo en cuenta que el desarrollo de las habilidades del trabajador a de contribuir no sólo en la mejora personal del mismo sino en la mejora del funcionamiento de la organización y por lo tanto la satisfacción de las metas y

objetivos trazados.

Consistencia

La consistencia hace referencia a la capacidad de coordinación que se tiene en una organización es así que las organizaciones que tienen una alta consistencia presentan estabilidad e integración, que es el resultado de una visión compartida por todos los miembros de la organización y un nivel de uniformidad bastante consistente, están presentes también los valores centrales que se dan en una organización y que generan el sentimiento de identidad y expectativas claras, la capacidad de consenso puede tomar acuerdos en temas de importancia central asimismo se tiene en cuenta la reconciliación y la capacidad para sobreponer las diferencias individuales en beneficio de las metas organizacionales y finalmente la coordinación e integración hacen que las barreras que pudieran existir en una organización se reduzcan y permitan un trabajo conjunto para alcanzar los objetivos propuestos (Cueva, 2018).

Adaptabilidad

La adaptabilidad en las organizaciones hace referencia a la capacidad que tienen las mismas para poder adaptarse e introducir cambios, frente a las transformaciones de la sociedad y el mercado, hoy en día vivimos en un mundo dinámico en el que los cambios se producen mucho más rápidamente que en el pasado y las organizaciones tienen que estar provistas de las herramientas que les permitan adaptarse a tales cambios para poder sobrevivir (Cueva, 2018). Se tienen presentes en la adaptabilidad la orientación al cambio la misma que consiste en la capacidad que tiene la organización de interpretar adecuadamente al entorno y reaccionar rápidamente ante los cambios que se producen, la adaptabilidad también implica el proceso de anticipación, otro aspecto fundamental de la adaptabilidad dimensión orientación al cliente o usuario, de tal manera que se pueda adoptar medidas que permitan anticiparse a las necesidades de los potenciales clientes de la organización y finalmente tenemos el aprendizaje organizativo, en ella se hace mención a la habilidad para reconocer, interpretar y transformar señales que provienen del entorno, con el propósito de alentar la innovación ganando conocimiento y desarrollar capacidades que permiten a la organización tener una ventaja competitiva (Cueva, 2018).

Misión

La misión hace referencia al propósito y a la dirección que se tiene sobre los objetivos y metas de carácter estratégico de la organización los cuales proveen de una visión meridiana de cómo ha de ser la organización en un futuro. La misión comprende aspectos fundamentales como son los propósitos estratégicos, que muestran la manera en que los componentes de la organización pueden contribuir con el desarrollo de la misma, tiene que ver también con las metas y objetivos, y el alineamiento que cada trabajador desde el puesto donde trabaje puede hacer para asistir con mayor efectividad en el logro de metas y objetivos, ello sin embargo pasa por la habilidad para precisar las funciones de trabajo que cada integrante de la organización ha de tener, evitando la duplicidad de funciones, buscando los mejores cuadros para la ejecución de tareas importantes trascendentales para la organización y finalmente tenemos también la visión que viene a ser la imagen que la empresa proyecta acerca de cómo desea hacer reconocida en un futuro, es decir, se habla de una perspectiva común que está basada en los valores de los integrantes de la organización y que provee una guía y dirección General de los lineamientos de la organización y hacia dónde se dirigen los esfuerzos de todos los trabajadores integrantes de la misma (Cueva, 2018).

Para Isea et al. (2017) los siguientes: el autócrata, Las decisiones están centralizadas en el gerente quien impone directivas, procedimientos a seguir, asigna tareas y determina equipos de trabajo. El gerente asume íntegramente la responsabilidad por las decisiones asumidas.

El estilo participativo trata de crear consensos y consulta a los demás, aunque no delega la facultad de tomar decisiones. Se promueve que la mayor cantidad de miembros de la organización participen. Se manifiesta preocupación por los empleados y se reconoce la participación activa.

En el estilo situacional, se examina la circunstancia y luego se desarrolla un sistema de gestión adecuado para llevar a cabo las operaciones de manera eficiente. Es fundamental señalar que este estilo de gestión se basa en mantener un equilibrio entre dos comportamientos que puede ejercer el director: primero, la demanda del trabajo que puede ocurrir, y segundo, el grado de crecimiento (madurez) del personal.

En el estilo transformacional, los gerentes desarrollan una visión que facilita la integración de los miembros y los inspira. Deben poseer gran capacidad para motivar y dar forma a la cultura de la organización. La característica principal no es la forma en que se asumen las decisiones, el grado en que los empleados reconocen su liderazgo, filosofía y competencia; se busca el desarrollo profesional y personal de los colaboradores y se busca el surgimiento de potenciales líderes.

La forma cómo el gerente se relacione con el personal de su organización, con los usuarios e inclusive con los proveedores puede producir valor económico y no económico para todos los miembros.

Compromiso laboral.

Actualmente, las instituciones tienen mucho interés porque sus empleados están motivados y comprometidos con el trabajo que realizan; ellos son responsables de llevar a cabo las acciones que lograrán las metas y sanciones de la institución.

El compromiso laboral es definido por Meyer y Allen (1997) en términos de opiniones y percepciones negativas del empleado, vinculando las metas del individuo y de la organización, y agregando el deseo, la necesidad o el deber de permanecer dentro de una organización..

Rios (2018) define el trabajo como la medida en que la dedicación de un servidor a su institución y sus objetivos de ella sustenta la convicción de pertenencia a la organización. El nivel de participación e identificación de un empleado con el negocio se refleja en su compromiso con el trabajo. Las personas aceptan y creen en los objetivos e ideales de una organización.

Según Fierro et al. (2018), el compromiso laboral es la actitud negativa o positiva de un empleado hacia la gestión, objetivos, funciones y competencias de la institución. Además, afirma que es uno de los factores más influyentes en la toma de decisiones y la ejecución de acciones individuales o grupales.

Según Soria et al. (2021), es una condición psicológica de los servidores que tiene consecuencias directas para la organización, que es un compromiso emocional continuo y positivo por parte de los empleados que luchan por la fuerza, la dedicación y la integridad en su trabajo.

Un empleado desarrolla un compromiso organizacional con la empresa para la que trabaja a través de una elección voluntaria, individual, afectiva, moral e intelectual que sugiere algún grado de identificación con la institución. Este compromiso es crucial para el nivel de desempeño del trabajador porque afecta directamente qué tan bien se obtienen los resultados y cuánto disfruta el trabajador con su trabajo (Fabian, 2019)

Importancia del compromiso laboral

Las organizaciones tienen la expectativa de que los servidores posean características como proactividad iniciativa, capacidad de trabajo en equipo y fundamentalmente tengan disposición hacia la excelencia. Esto asegurará que las empresas alcancen fácilmente sus objetivos. Esto supone que las organizaciones promuevan la aplicación de estrategias para desarrollar el compromiso laboral.

Cuando los servidores tienen altos niveles de dedicación laboral, Soria et al. (2021) afirman que deben exhibir seguridad, salud mental y disposición para hacer un mayor esfuerzo. Se anticipa que el desempeño general de la empresa aumentará si sus empleados demuestran un mayor grado de dedicación. El compromiso de los empleados parece ser lo opuesto al agotamiento laboral, lo que influye positivamente en la salud y el bienestar de las personas.

Teorías de compromiso laboral.

Cañamo (2008), citado por Ros (2018) en su teoría psicológica del compromiso laboral, tres métodos coinciden en describir el compromiso laboral como una condición psicológica que describe la conexión del servidor con la organización y tiene consecuencias para la elección del trabajador sobre la continuación y durabilidad de la relación. Estos se definieron como una conexión emocional con la organización, el costo percibido de dejar la empresa y el deber de permanecer dentro de la organización, respectivamente. Las etapas que, para los trabajadores de la organización, les permitan lograr la transición hacia lo exitoso mediante una adecuada formación y planificación, teniendo como meta principal la excelencia de su propio trabajo, tomando en consideración las actitudes, valores y estrategias para ello. cambio. compensar la ventaja competitiva de otras organizaciones provocada por la globalización, los desarrollos tecnológicos y ambientales, y el surgimiento de ideales contemporáneos.

Desde un punto de vista psicológico de compromiso, dedicación o participación en el trabajo, es la antítesis teórica del concepto de burnout o cansancio profesional. De hecho, ambos extremos pueden estar representados por un continuo que va desde eventos desagradables que conducen al agotamiento hasta buenas experiencias que fomentan la devoción por el trabajo. Compromiso significa una conexión psicológica buena y consistente entre una persona y su trabajo de ella, independientemente de los altibajos cotidianos del empleo. Es un estado mental caracterizado por altos niveles de placer y estimulación, que contribuyen a algo más que la mera felicidad relacionada con el trabajo (Marsollier et al., 2017).

Teoría del compromiso organizacional de Meyer y Allen

Meyer y Allen (1991) citado por Jaros (2007), indican que el compromiso organizacional es estado mental de los empleados organizacionales, como el compromiso con la organización y el impacto en la decisión de permanecer o abandonar la organización, dichos autores crearon un modelo tridimensional con tres componentes, tales como emocional, de continuidad y normativo. Es así que en cuanto al componente afectivo se tiene que el mismo se da en la relación que tiene el colaborador cuando se identifica o involucra en la organización, ello ocurre cuando los objetivos del trabajador concluyen con los objetivos organizacionales, satisfaciéndose las necesidades del trabajador lo cual crea lazos de identificación y lealtad para con su empresa u organización. También es importante mencionar que en este componente se hacen referencia a las necesidades psicológicas y expectativas del trabajador que lo vinculan de manera directa con su organización, enfatizando con los problemas que se presentan en ella y buscando soluciones que van más allá de la recompensa monetaria, seguidos por procesos de complacencia y espontaneidad que hacen ejercer un esfuerzo para solucionar los problemas (Ríos, 2018).

La dimensión de continuidad comprende aspectos que están relacionados con el estatus alcanzado por el trabajador en la organización y que le hacen permanecer en la misma liga los también actores financieros, prestaciones sociales con las compensaciones que en ella requiere, es también importante en este punto la antigüedad laboral o tiempo de servicios, dicha dimensión está más vinculada al

carácter material que emocional, de esta manera el trabajador se sentirá ligado a la empresa porque ha invertido esfuerzo, dinero y tiempo en la misma (Meyer y Allen, 1997). El último componente de la tríada del modelo de Meyer y Allen tiene que ver con el compromiso normativo, que hace referencia al desarrollo de valores como son la gratitud, la lealtad, la reciprocidad para con la organización y que sentimientos de continuidad en la organización donde trabajo, en resumen, se crea una responsabilidad moral involuntaria que está ligada a sentimientos y creencias para con la organización, de tal manera que abandonar la misma genera en el trabajador sentimientos de culpa Jaros (2007).

Dimensiones del Compromiso laboral.

(Ríos, 2018) recoge la propuesta de Meyer y Allen propone el modelo tridimensional:

Dimensión Afectiva. Por lo tanto, Gómez et al. (2013), referenciado por Ros (2018), sugiere que esta dimensión se relaciona con la conexión afectiva que sustenta la relación de los anfitriones con la organización y muestra el apego emocional y afectivo en la perspectiva. Comprender la satisfacción de las necesidades, en particular las expectativas y las de carácter psicológico, permite la satisfacción. Los empleados con este grado de devoción están felices de ser parte del negocio, por lo que se valora un nivel alto de compromiso.

El compromiso afectivo requiere la formación de relaciones afectivas entre el empleado y la organización. Para que se formen estos lazos, la evaluación del empleado sobre el apoyo y los beneficios que recibe de la organización debe ser positiva. En este caso, el servidor percibirá los objetivos de la organización, percibirá los propósitos institucionales como propios y mantendrá su lealtad a la organización. A su vez, estos niveles de compromiso emocional pueden resultar en una mayor satisfacción laboral. El concepto de compromiso afectivo se da como mediador entre la felicidad laboral y la capacidad de articular necesidades fundamentales, como las prácticas desarrolladas en la gestión y las condiciones que se presentan en el trabajo, así como la conducta cívica al interior de las empresas (Gabini, 2017).

Dimensión Continua. Concluye reconociendo que el individuo considera los gastos (económicos, físicos, psicológicos) y las limitadas opciones de empleo si

decide dejar la empresa. Dicho de otra manera, el empleado se siente conectado con la organización ya que ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo en ella, y renunciar significaría perderlo todo. En esta visión, el empleado siente que sus opciones fuera de la empresa están disminuyendo, lo que aumenta su compromiso con la organización.

Debido a la preocupación de modificar los niveles de costo de vida en su cómoda condición y la incertidumbre para hallar otro empleo, si deciden renunciar a la institución, existe un temor de cambio en este tipo de compromiso, lo que fortalece el deseo de continuar trabajando para la empresa (Ríos, 2018).

Dimensión Normativa. Se relaciona con el altruismo, el desarrollo de un sentimiento de reciprocidad moral con la organización y la recepción ocasional de una compensación monetaria. Debido a que se siente agradecido con la empresa por presentarle una fantástica oportunidad o incentivo, el empleado desarrolla un fuerte deseo de permanecer en la organización. En sentido moral, la regulación normativa es una responsabilidad para tener confianza en la lealtad organizacional; es visto de alguna manera como pago, tal vez con el objetivo de obtener ventajas específicas; por ejemplo, cuando la institución paga la matrícula; establece un sentimiento de reciprocidad con la organización. (Robbins & Judge, 2017).

Cada colaborador experimenta las tres dimensiones, aunque en diferentes grados. Esto se debe a que en el compromiso afectivo el colaborador demuestra actitudes como un fuerte sentido de pertenencia a la organización, entusiasmarse al afirmar que trabaja para la institución o hablar frecuentemente de ella en las reuniones sociales. El siguiente marco teórico servirá de base para el desarrollo de este estudio (Ríos, 2018).

Compromiso organizacional y cultura organizacional

La cultura ha sido el foco del trabajo de muchos autores y antropólogos durante mucho tiempo, ya que han tratado de comprender a diferentes grupos alrededor del mundo. Sin embargo, recientemente han encontrado un vínculo entre la cultura organizacional, el comportamiento de las personas y el desempeño de las empresas Levine et al. (2017). La cultura organizacional crece a través de las normas, y las normas son un determinante esencial del comportamiento. La cultura organizacional específica e indica las percepciones comunes de los empleados de

una empresa y afecta su comportamiento (Marsollier et al, 2017). También lo consideran un factor muy importante para el éxito de cualquier organización (Fabian, 2019). Aunque la cultura organizacional no es el único aspecto para lograr el éxito organizacional, el desarrollo de una cultura reemplaza estos factores. El compromiso organizacional es una fuerza que conecta a un empleado con un curso de acción relevante para ciertos propósitos. Como resultado, los empleados comprometidos se vuelven más trabajadores y más activos; por lo tanto, las organizaciones con empleados comprometidos son más efectivas. La mayoría identifica este concepto como las fortalezas de las implicaciones e identificaciones individuales en una organización (Pedrosa et al, 2020). La cultura organizacional se convierte en un herramienta eficiente para lograr el compromiso de los trabajadores, dado que una cultura organizacional fuerte, interactúa de manera directa con el sistema de creencias, conocimientos y actitudes del trabajador, quien se siente identificado por las construcciones culturales que se realizan en la organización, de manera similar a como ocurre en las sociedades, o grupos de personas que comparten un espacio territorial, costumbres, creencias, valores y construcciones en las organizaciones.

La cultura organizacional genera en los trabajadores sentimientos de identidad hacia el grupo u organización, adoptando los objetivos y metas del mismo y haciéndolas suyas, alineándolas con sus objetivos profesionales, de esta manera el trabajador siente la necesidad de retribuir a la organización con su compromiso y con su trabajo, retribución que van más allá de solo el cumplimiento de las funciones como se forja entonces un plazo de pertenencia que hace que este permanecer en la institución inclusive habiendo mejores propuestas laborales, adoptando de mejor manera y con mayor facilidad nuevas tareas y sobre tiempos en el trabajo, el sentido de identidad también hace que los trabajadores busquen cumplir las normas con que cuenta una organización, porque se sienten parte de ella condicionando de esta manera la forma en que el trabajador realiza sus funciones, dicha influencia se traduce en sentimientos de lealtad hacia la organización.

III. METODOLOGÍA

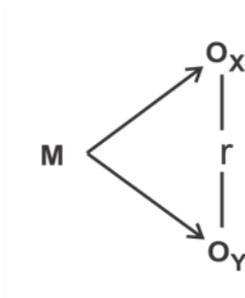
3.1 Tipo y diseño de investigación

El propósito de la investigación es ampliar el conocimiento de dos variables, más precisamente su relación, por lo que, de acuerdo con este propósito, es un tipo básico de investigación, como lo indican Sánchez y Reyes (2015). Se pretende establecer la relación entre la cultura que se desarrollan organización y compromiso que tienen los trabajadores hacia la misma en el centro de salud de Cusco 2022.

Debido a la metodología utilizada, el estudio es de carácter cuantitativo, sigue un paradigma positivista que mide variables mediante una operacionalización, una fórmula hipotética de sentido común basada en estadísticas (Stockemer, 2019)

La investigación asumen diseño observacional, es decir no se elaboran escenarios diferentes a los que ocurre en la realidad (Creswell, 2017), siendo una investigación correlacional por el alcance que se busca acerca de la intensidad de la variación conjunta de las variables en estudio (Hernández y Mendoza, 2018)

Esquemáticamente la investigación se muestra a continuación:



Dónde:

M: Muestra de estudio seccionada

Ox: Cultura organizacional

Oy: Compromiso laboral

r: Relación entre las variables de estudio

3.2 Variables y operacionalización

V1: Cultura organizacional

Definición conceptual

Hace referencia al sistema de valores, principios y creencias que se desarrollan al interior de una organización y que se emplean como base en la gestión de la misma, y que diferencia a la organización de otras similares en cuanto a su comportamiento y gestión (Denison, 2014).

Definición operacional

Cuestionario para evaluar la cultura organizacional el cual se organiza en función de las dimensiones sistema de valores organizacionales, estilo de gerencia, comunicación organizacional y trabajo en equipo (Cueva, 2018)

Indicadores

Para la dimensión de participación, se presentan indicadores que hacen alusión al encuadramiento que tienen los trabajadores, el desarrollo de sus capacidades y las habilidades para trabajar en equipo; en cuanto se refiere a la consistencia como dimensión los indicadores incluyen los valores personales de carácter central, la facilidad para realizar acuerdos y la integración y coordinación; para la dimensión de adaptabilidad, los indicadores incluyen la orientación al cambio, el cliente y el aprendizaje organizacional; y para la dimensión de la misión, los indicadores incluyen la dirección y el propósito estratégico.

Escala de medición

La variable cultura organizacional presenta una escala de naturaleza ordinal.

V2: Compromiso organizacional

Definición conceptual

Meyer y Allen (1997) conceptúa el compromiso de los trabajadores para con su institución en términos de las creencias e impresiones negativas que el trabajador tiene hacia la organización, correlacionando de los objetivos de la persona y de la organización, recogiendo el deseo y la necesidad u obligación de permanecer al interior de su organización.

Definición operacional

Cuestionario sobre compromiso organizacional se organiza en tres dimensiones como son el compromiso normativo, el compromiso afectivo y el compromiso de

continuidad. Instrumento desarrollado por Allen y Meyer (1992) y que consta de 18 ítems

Indicadores

En cuanto al compromiso de carácter normativo como dimensión se consideraron indicadores correspondientes al compromiso moral con la institución y reciprocidad hacia ella, mientras que para la dimensión compromiso afectivo se consideraron indicadores correspondientes al involucramiento en los problemas de la institución y orgullo de pertenencia. Para el compromiso de continuidad, los indicios fueron la necesidad de trabajar en la institución, la disponibilidad de puestos de trabajo y la valoración de la permanencia.

Escala de medición

La variable compromiso organizacional presenta una escala ordinal para su medición

3.3 Población, muestra y muestreo

La población en un estudio se constituye por todos objetos, sujetos o eventos que aportan en el recojo de datos respecto de las variables estudiadas (Bonamente, 2017)

Se tuvo como población para el estudio a un total de 124 trabajadores de un centro de salud del Cusco en el 2022 entre personal administrativo y asistencial.

Criterios de inclusión:

- Personal de salud que laboró durante el año 2022
- Trabajadores que de manera libre y espontánea colaboraron con la investigación

Criterios de exclusión:

- Personal que, por motivos de rotación, destaque o vacaciones no estuvieron laborando en el centro de salud
- Personal que presenta menos de un año laborando en la institución

3.3.1 Muestra

La muestra es una porción de la población de investigación que es típica de la misma; comparte la misma estructura y contenido que la población (Bologna, 2018).

Dado que la población de estudio era relativamente pequeña y de fácil acceso, constituyó todo el tema de la presente investigación.

3.3.2 Muestreo

Se empleó un censo, por tanto se constituyó en un .

3.3.3 Unidad de análisis

Estuvo conformado por personal que labora en el centro de salud de Cusco en el 2022.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Como método de recolección de datos se empleó la encuesta, que es una técnica que recolecta datos de variables sin desarrollar una conversación con el encuestado, quien responde preguntas o brinda partes ya especificadas (Ávila et al., 2020)

3.4.2 Instrumentos

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Escala sobre Cultura organizacional

Autor: Denison (2001)

Dimensiones: Participación, Consistencia, Adaptabilidad, Misión

Baremos: Puntaje que encuentran en zona de riesgo, zonas en las que se requiere de prestar atención, zonas donde existe oportunidad de crecimiento o fortalecimiento, cultura festiva.

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Escala sobre compromiso laboral

Autor: Allen y Meyer 1992)

Dimensiones: Compromiso normativo, compromiso afectivo, compromiso de continuación

Baremos: Puntajes distribuidos en las categorías de puntaje alto, medio y bajo.

3.4.3 Validez y confiabilidad

Para la escala de cultura organizacional la validación fue realizada por Casino y Mellado (2019), quienes probaron la validez de constructo de la escala con análisis factorial confirmatorio con máxima rotación de varianza con un valor del indicador KMO de 0.894 (Kaiser-Meyer-Olkin), la prueba de chi-cuadrado también se utilizó como indicador de ajuste con cinco factores de ajuste, lo que

indica que el modelo era adecuado para el análisis factorial. En cuanto a la confiabilidad, se calcularon los coeficientes Alfa de Cronbach y Omega de McDonald, obteniendo valores de 0,690 y 0,791, respectivamente, lo que indica que la escala estudiada es confiable. En cuanto a la validez de la herramienta, la herramienta Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen ha sido probada y comprobada para su confiabilidad por Vargas (2020), por lo que de acuerdo al análisis factorial confirmatorio se obtuvo un puntaje adecuado. KMO es igual a 0,831, valor p para la prueba de chi-cuadrado = 0,000. En cuanto a la fiabilidad, el coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach es de 0,806.

3.5 Procedimientos

Se obtuvo el permiso del centro médico donde se realizó la presente investigación y se realizaron las coordinaciones necesarias para recabar la información del personal médico que ahí labora para que las herramientas de recolección de datos pudieran ser enviadas de manera virtual a través del formato electrónico de Google, para posteriormente solicitar el registro que acredite la cumplimentación de la información.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos se recopilaron utilizando herramientas de recopilación de datos de encuestas y luego se ingresaron en un archivo de Excel 2019 donde se organizaron y clasificaron utilizando Criterios. Luego, los datos se ingresaron en el programa SPSS 26, donde se realizó el análisis estadístico y la evaluación. Se utilizaron tablas de distribución de frecuencias para el análisis descriptivo. La prueba de hipótesis se realizó mediante la prueba no paramétrica de Spearman basada en resultados estadísticos.

3.7 Aspectos éticos

En términos de consideraciones morales y éticas, el estudio cuestionado se apegó a las normas fundamentales de la investigación científica. La no maleficencia es uno de estos principios, que enfatiza que los participantes del estudio no deben estar expuestos a ningún tipo de daño. El estudio del libre albedrío también predijo el concepto de autonomía, a veces conocido como la noción de autogobierno. Esto se hizo para garantizar que los participantes tengan un conocimiento profundo de

los objetivos del estudio y que su participación se base en estos objetivos. Además, se consideró el concepto de beneficencia. Este concepto estipula que se debe buscar el mayor beneficio potencial sin infligir ningún daño o lesión, y con la menor cantidad de riesgo factible para los participantes de la investigación. Por último, pero no menos importante, el concepto de caridad es esencial. La justicia se relaciona con el respeto a los participantes, teniendo en cuenta la confidencialidad de sus identidades durante la primera indagatoria, y en esta investigación se hizo referencia a las fuentes utilizadas para obtener los datos e información necesarios. Esto se hizo porque el respeto por los participantes está relacionado con la equidad.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 1

Distribución de frecuencias para la variable cultura organizacional

Categorías	Cultura organizacional		Participación		Consistencia		Adaptabilidad		Misión	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Zona de riesgo	34	27,4	36	29,0	41	33,1	34	27,4	39	31,5
Requiere atención	49	39,5	44	35,5	46	37,1	49	39,5	45	36,3
Oportunidad de fortalecimiento	29	23,4	27	21,8	23	18,5	27	21,8	27	21,8
Cultura festiva	12	9,7	17	13,7	14	11,3	14	11,3	13	10,5
Total	124	100,0	124	100,0	124	100,0	124	100,0	124	100,0

Los resultados de la tabla anterior muestran en lo que respecta a la variable cultura organizacional se tiene que el 27.4% se ubica en la zona de riesgo, mientras que el 39.5% de los encuestados considera que requiere atención, el 23.4% indica que se ubica en la zona de oportunidad de fortalecimiento y un 9.7% la ubica en la cultura festiva; respecto a la participación el 29.0% de los encuestados la única zona de riesgo, el 35.5% requiere atención, el 21.8% la ubica en la zona de oportunidad de fortalecimiento y un 13.7% en la zona de cultura festiva; asimismo respecto a la consistencia se tiene que el 33.1% la ubica en la zona de riesgo, el 37.1% en la zona de requiere atención, el 18.5% en la zona de oportunidad de fortalecimiento y un 11.3% en la zona de cultura festiva; respecto a la adaptabilidad se tiene que el 27.4% la ubica en la zona de riesgo, el 39.5% en la zona de requiere atención, el 22.8% en la zona de oportunidad de fortalecimiento y un 11.3% en la categoría de cultura festiva; asimismo respecto de la dimensión misión el 31.5% la ubica en la categoría de riesgo, el 36.3% en la categoría de requiere atención, el 21.8% en la zona de oportunidad de fortalecimiento y el 10.5% en la categoría de cultura festiva.

Tabla 2*Distribución de frecuencias para la variable Compromiso laboral*

Categorías	Compromiso laboral		Compromiso normativo		Compromiso afectivo		Compromiso de continuidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	54	43,5	59	47,6	66	53,2	48	38,7
Media	38	30,6	41	33,1	34	27,4	45	36,3
Alta	32	25,8	24	19,4	24	19,4	31	25,0
Total	124	100,0	124	100,0	124	100,0	124	100,0

En la tabla se presentan resultados para la variable clima organizacional, mostrándose claramente que un porcentaje mayoritario de los encuestados posee un bajo compromiso laboral, es decir el 43.5% está dispuesto a cambiar de organización, o de trabajo se encuentre mejores posibilidades, en tanto que el 30.6% presenta un nivel medio y tan sólo el 25.8% nivel alto de compromiso con la organización, resultados que se reflejan también en las emisiones en las que se puede apreciar que el caso del compromiso normativo un 47.6% se ubica en un nivel bajo, tampoco el compromiso afectivo es algo que tenga un gran número de trabajadores puesto que el 73.2% se ubica en un nivel bajo y tan sólo el 19.4% tiene un apego alto por la institución en cuanto al compromiso de continuidad 38.7% de los trabajadores están dispuestos a dejar la estación se encuentra mejores ofertas laborales y un 25.0% presenta mayor lealtad hacia la organización.

Resultados inferenciales**Prueba de normalidad****Tabla 3***Resultados para la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Cultura organizacional	,165	124	,000
Compromiso laboral	,132	124	,000

Dado que los valores de p obtenidos para ambas variables son menores al 5% (0.050), los hallazgos indican que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, indicando que los datos provienen de una distribución diferente a la normal, por lo que se usó un estadístico no paramétrico como el de Spearman para analizar los datos.

Prueba de hipótesis general

Tabla 4

Análisis de correlación entre las variables cultura organizacional y compromiso laboral

			Cultura organizacional	Compromiso laboral
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,846**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	124	124
Spearman	Compromiso laboral	Coefficiente de correlación	,846**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	124	124

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

A partir de lo obtenido en la tabla, se acepta la hipótesis alterna que plantea la existencia de correlación entre las variables de estudio, en función a que el p-valor estimado es de 0,000, inferior al 5%, por tanto, se afirma que la cultura de la organización, está altamente correlacionada con el compromiso de los trabajadores con la misma, dado que se obtuvo 0,846 para el coeficiente de correlación.

Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 5

Análisis de correlación entre la dimensión participación y la variable compromiso laboral

			Participación	Compromiso laboral
Rho de Spearman	Participación	Coefficiente de correlación	1,000	,871**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	124	124
Spearman	Compromiso laboral	Coefficiente de correlación	,871**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	124	124

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

A partir de lo obtenido en la tabla, se acepta la hipótesis alterna que plantea la existencia de correlación entre las variables estudiadas, en función a que el p-valor estimado es de 0,000, inferior al 5%, por tanto, se afirma que la dimensión participación,

está altamente correlacionada con el compromiso de los trabajadores hacia la misma, dado que se obtuvo 0,871 para el coeficiente de correlación.

Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 6

Análisis de correlación entre la dimensión consistencia y la variable compromiso laboral

			Consistencia	Compromiso laboral
Rho de	Consistencia	Coeficiente de correlación	1,000	,872**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	124	124
Spearman	Compromiso laboral	Coeficiente de correlación	,872**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	124	124

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

A partir de lo obtenido en la tabla, se acepta la hipótesis alterna que plantea la existencia de correlación entre las variables estudiadas, en función a que el p-valor estimado es de 0,000, inferior al 5%, por tanto, se afirma que la dimensión consistencia, está altamente correlacionada con el compromiso de los trabajadores hacia la misma, dado que se obtuvo 0,872 para el coeficiente de correlación

Prueba de hipótesis específica 3

Tabla 7

Análisis de correlación entre la dimensión adaptabilidad y la variable compromiso laboral

			Adaptabilidad	Compromiso laboral
Rho de	Adaptabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,853**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	124	124
Spearman	Compromiso laboral	Coeficiente de correlación	,853**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	124	124

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

A partir de lo obtenido en la tabla, se acepta la hipótesis alterna que plantea la existencia de correlación entre las variables estudiadas, en función a que el p-valor

estimado es de 0,000, inferior al 5%, por tanto, se afirma que la dimensión adaptabilidad, está altamente correlacionada con el compromiso de los trabajadores hacia la misma, dado que se obtuvo 0,853 para el coeficiente de correlación

Prueba de hipótesis específica 4

Tabla 8

Análisis de correlación entre la dimensión Misión y la variable compromiso laboral

			Misión	Compromiso laboral
Rho de	Misión	Coeficiente de correlación	1,000	,868**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	124	124
Spearman	Compromiso laboral	Coeficiente de correlación	,868**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	124	124

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

A partir de lo obtenido en la tabla, se acepta la hipótesis alterna que plantea la existencia de correlación entre las variables estudiadas, en función a que el p-valor estimado es de 0,000, inferior al 5%, por tanto, se afirma que la dimensión misión, está altamente correlacionada con el compromiso de los trabajadores hacia la misma, dado que se obtuvo 0,868 para el coeficiente de correlación

V. DISCUSIÓN

El objetivo general del es investigar en 2022 cómo la cultura organizacional influye en el nivel de dedicación que muestra los empleados del centro médico en Cusco, Perú. La rho de Spearman (una medida de la fuerza de una asociación) fue de 0,846 y se alcanzó un umbral de significación del 5 %, por lo que es seguro concluir que existe una conexión significativa entre las variables. La investigación de Atuncar (2018) sobre el tema de la cultura organizacional y la dedicación de los empleados en el sector salud encontró una influencia moderada y positiva entre estas variables, con un valor de coeficiente de influencia de 0,581 que indica una conexión estadísticamente significativa entre el compromiso laboral y la cultura empresarial. En una línea similar al presente estudio, Hermoza (2017) encontró una asociación significativa y directa entre la cultura organizacional y el compromiso laboral en su estudio de la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos en Lima, con un coeficiente de manifestaciones que llega a 0.783.

De acuerdo con Suarez (2020) para comprender la relación entre la cultura y compromiso organizacional, es importante examinar la idea de cultura, o más bien la idea de considerar a una organización como una cultura, como un sistema de valores compartidos entre los miembros de una organización, si bien es cierto las organizaciones tienen una estructura diferente a una sociedad a una comunidad como tradicionalmente se la conoce, las organizaciones tienen una jerarquía vertical, con una división sistemática, no obstante al estar formada por seres humanos, también pueden ser flexible su indulgente, hostiles o solitarias, innovadoras o conservadoras, de ahí que de acuerdo con los teóricos sobre el desarrollo organizacional como Robbins y Judge (2017) la cultura juegan un papel trascendental en la vida laboral de las organizaciones, siendo la cultura una variable independiente que incide en las opiniones y comportamientos del personal, las actitudes culturales también incluye las creencias y los comportamientos, así como en la forma de comunicarse. La cultura afecta las organizaciones de dos maneras diferentes, la primera es que la cultura dominante, pues dentro de una organización puede haber subculturas, indica cuales son los principales valores compartidos entre la mayoría de sus miembros, es así que cuando se habla de cultura de una

organización, se aborda la cultura dominante de esta organización y en este sentido la cultura dominante es tiempo de los valores que caracterizan a una determinada organización y que guían la manera en que se construyen las metas, la visión y la misión de la organización.

Otra manera en la que la cultura organizacional afecta es dando un sentido de identidad a los componentes de la organización, crea de esta manera una especie de compromiso en las personas, hace algo que es más que los intereses personales del individuo, en otras palabras, la cultura se considera como un factor de control, que provoca la formación de opiniones y predecir el comportamiento del personal a través de la presentación de criterios adecuados que pueden impulsar a la organización o impedir que avances.

Una cultura organizacional fuerte por el comportamiento del personal, coordina su trato, crea creencias compartidas, compromiso de trabajo, identidad organizacional para el personal, especifica la apariencia de los individuos, previene el desorden de una organización y reduce el control externo, es decir crea autocontrol reduce la contradicción de los costos y la insatisfacción laboral. De ahí la relación entre el compromiso y la cultura organizacional, remarcándose que en una organización donde la cultura organizacional está adecuadamente constituida y fortalecida los miembros de la organización ha de encontrar una comprensión compartida de lo que es adecuado y agradable, en el que ciertos modelos de comportamiento son aceptados por todos los miembros de la organización y estas muestras de comportamiento se ven en todas partes de la organización. De ahí que la comprensión de lo que hace la cultura organizacional en una organización ayuda a comprender cómo ha de ser el comportamiento de los individuos en la organización, y en este caso particular respecto del compromiso de los integrantes de la organización.

Al contrastar la hipótesis de que existe una correlación entre la participación de los Empleados y el compromiso organizacional, se encontró un coeficiente de conversión de Spearman de 0.871, lo que indica que mayores niveles de participación de los Empleados se asocian con mayores niveles de compromiso organizacional, demostrando así que el primer objetivo específico ha sido reunido. Según la investigación de Cuenca y López (2020) sobre gestión del compromiso y cultura organizacional, existe una conexión esencial entre el compromiso

organizacional y la cultura que se desarrolla en una organización, siendo el tipo de cultura la que determina la forma en que los trabajadores tienen que participar en la organización porque significa un sistema organizacional, donde los procesos sistemáticos previamente establecidos generan una jerarquía de funciones.. Marsollier et al. (2017) por su parte al referirse a los valores y el compromiso con el trabajo en el empleo público, muestra cómo aspectos de la cultura organizacional como son la participación dentro de la organización juegan un papel preponderante en el compromiso que se tiene hacia esta, de ahí la importancia de generar una participación activa del personal, desde el puesto en el que esté, dándole la correspondiente importancia y haciéndole conocer cómo su rol aporta a los resultados obtenidos en conjunto.

En cuanto al segundo objetivo, también se afirma que este objetivo se cumplió adecuadamente, como lo demuestran los resultados de la prueba de hipótesis de conclusión entre la dimensión y la variable, la cual arrojó un valor de 0,871, lo que indica una relación significativa y directa entre la dimensión y la variable. Al respecto se tiene que Reyes et al. (2021) es investigación para determinar el procedimiento diagnóstico sobre la cultura organizacional pone de manifiesto la importancia que tiene la cultura organizacional sobre la forma en que los trabajadores logran un compromiso con la organización, destacándose los valores centrales en la organización que se comparten con los del trabajador. Como indica (Cueva, 2018) la consistencia hace referencia a la capacidad de coordinación, que el trabajador tiene dentro de una organización, y que hace que se tenga una visión compartida sobre lo que se desea, logrando consensos de manera más fácil, más fluida lo cual hace que se generen sentimientos de identidad y que se tengan expectativas claras acerca de la organización, más allá de las expectativas personales, de ahí que se puede explicar la relación que existe entre la consistencia y el compromiso laboral, que la presente investigación presenta un 37.1% de trabajadores que se ubican en la categoría de requiere atención y el 33.1% en la categoría de zona de riesgo, lo cual pone de manifiesto la necesidad de lograr mejores niveles para esta dimensión en la institución donde se realizó la investigación.

Los hallazgos del estudio demuestran que el tercer objetivo se cumplió de manera satisfactoria, obteniéndose un valor de 0.853 de la prueba de enlace de

Spearman, mostrando una relación fuerte y directa entre la dimensión mencionada y la dedicación al trabajo. Recuerde que la adaptabilidad, tal como la define Cueva (2018), es la capacidad de las personas para realizar modificaciones en respuesta a los cambios sociales y comerciales en curso, en el caso de una organización la adaptabilidad permite que se tenga una capacidad de interpretar adecuadamente al entorno y reaccionar rápidamente ante los cambios que se producen de tal manera que los objetivos de la organización se puedan cumplir. Juyumaya (2018) es investigación donde se estudia el vínculo entre el compromiso laboral y la satisfacción laboral y el papel que desempeña la cultura organizacional en dicho proceso, muestra que la cultura organizacional provee a la organización la capacidad de adaptarse ante una sociedad cambiante, una sociedad dinámica, un mercado que evoluciona más rápidamente de lo que lograría años atrás, de esta manera se tiene la capacidad de adaptabilidad un baluarte que hace que el trabajador pueda comprometerse con la organización, con el trabajo que realiza en ella y esté dispuesto a formar parte de dicho trabajo.

Dado que los resultados de la prueba de correlación de Spearman demuestran una relación fuerte y directa entre la dimensión antes mencionada y la variable en estudio (en este caso, la dedicación de los empleados a la misión del centro de salud de Cusco), se puede concluir con seguridad que este objetivo en particular se ha cumplido a un nivel adecuado y satisfactorio. Angulo (2017) es investigación sobre la cultura organizacional y compromiso laboral, pudo evidenciar que la cultura organizacional y las componentes que la constituyente tienen un fuerte efecto sobre el compromiso laboral en especial es importante la concordancia entre los objetivos que tiene el trabajador en los objetivos institucionales, la visión y la visión compartida, hacen que el compromiso organizacional se incremente, Vargas (2020) hace referencia al compromiso laboral en los centros de salud pone de manifiesto que los propósitos, las metas y la visión que se tiene en la organización, hacen que los trabajadores se identifiquen con ella, cuando se tiene objetivos claros, y adecuadamente compartidos con todos los trabajadores es mucho más sencillo que estos los comprendan y a través de su trabajo se comprometan con la realización de los mismos.

Dado que el "compromiso laboral" se refiere a la identificación y lealtad que un trabajador tiene con su organización y con los objetivos de la organización, el

trabajador debe tener una adecuada misión y visión en la organización para que pueda sentir una relativa fuerza de identificación y compromiso. mismo para participar en la organización. Sólo así el trabajador podrá cumplir con su “compromiso laboral”. Según Levine et al. (2019), existen tres factores que influyen en el compromiso organizacional. Uno de estos factores es una fuerte creencia en la aceptación de las metas y valores de la organización. Otro factor es la voluntad de ejercer una cantidad significativa de esfuerzo en nombre de la organización. la organización y un fuerte deseo de mantener su permanencia en ella, de esta manera se puede encontrar que el compromiso organizacional se relaciona positivamente con la cultura organizacional, sin embargo, en el sector salud y más específicamente en la institución donde se lleva a cabo la presente investigación , aún no existe una clara conciencia de la necesidad de promover una cultura organizacional vigorosa, no se trataba solo de satisfacer necesidades externas o internas, sino que también se trata de lograr que la cultura de la organización sea conducente al logro de sus objetivos. La presente investigación ha permitido, por tanto, evidenciar que existe un vínculo importante entre la cultura organizacional y el compromiso laboral, lo cual impulsa a generar mayores esfuerzos que permitan, conocer, comprender y aplicar estrategias que busca un desarrollo apropiado de la cultura organizacional, en vista de la importancia que se ha podido apreciar que ésta tiene sobre el compromiso laboral, dado que si un compromiso laboral adecuado, no se puede garantizar un servicio de calidad para los usuarios, en una organización, y mucho más en particular en una organización vinculada a brindar servicios de la salud, en el que se necesita que los trabajadores estén comprometidos plenamente con la labor que realiza, y que se sientan satisfechos con el ambiente donde laboran, que compartan la misión y la visión que presenta la misma, los objetivos estratégicos, las tareas programadas.

VI. CONCLUSIONES

1. El análisis de correlación de Spearman mostró un valor de 0,846 entre la cultura organizacional y el compromiso laboral en un establecimiento de salud de la ciudad del Cusco, lo que permite concluir que existe un vínculo fuerte y directo entre ambos.
2. En base a los hallazgos de la investigación, se concluye que la dimensión participación y compromiso laboral presentan una relación directa y significativa, tal como lo indica la prueba de confirmación de Spearman, la cual arrojó un valor de 0.871 y un nivel de significancia del 5%, indicando una alta y valor directo para la transmisión, de modo que mayores niveles de participación entre los miembros de la organización se asocian con un mayor nivel de compromiso laboral.
3. En base a los hallazgos de la investigación se concluye que la dimensión consistencia y compromiso con el trabajo tienen una relación directa y significativa, arrojando la prueba de conexión de Spearman un valor de 0.872 y un nivel de significancia del 5%, indicando que existe una alta y transmisión directa entre dicha dimensión y la variable, de manera que mayores niveles de consistencia se asocian con mayores niveles de compromiso laboral entre los empleados.
4. Se ha determinado, en base a los hallazgos de la investigación, que la dimensión adaptabilidad y compromiso laboral presentan una relación directa y significativa. Así lo demostró la prueba de confirmación de Spearman, que arrojó un valor de 0.853, con una significación estadística del 5%, lo que demuestra un valor alto y directo para la afectación. En otras palabras, mayores niveles de adaptabilidad entre los miembros de la organización se asocian con un mayor nivel de compromiso laboral.
5. Se ha determinado, en base a los hallazgos de la investigación, que la dimensión misión y compromiso de trabajo tienen una relación directa y significativa. Como resultado de la prueba de confirmación de Spearman se obtuvo el valor de 0.868, con una significación del 5%; esto indica que existe una conexión alta y directa entre dicha dimensión y la variable, de tal manera que mayores niveles para la dimensión misión se asocian con mayores niveles

de compromiso laboral en el trabajo.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** A la luz de los hallazgos encontrados, se recomienda que la dirección del centro de salud donde se realizó el estudio implemente acciones que conduzcan a la mejora de la cultura organizacional y permitan un mayor compromiso con el trabajo por los empleados que desestiman la calidad de los servicios prestados a los clientes.
- 2.** Se sugiere mejorar la participación de los trabajadores a través de grupos de trabajo, en el que se permitan en poder de los trabajadores, respecto de las funciones que les compete, dándoles una autonomía compartida, que les permita poner en práctica su experiencia y su creatividad y la solución de problemas.
- 3.** Se sugiere que la administración del centro de salud establezca canales de comunicación entre empleados y supervisores, con el objetivo de coordinar e integrar mejor a todos los miembros para un trabajo más productivo que refleje los valores fundamentales del centro de respeto, responsabilidad y equidad.
- 4.** Se sugiere que los trabajadores del centro de salud donde se realizó el estudio contribuyan de manera solidaria al cambio de la organización orientada al cliente, buscando brindar un mejor servicio a los usuarios del establecimiento, contribuir al aprendizaje organizacional y al trabajo en equipo, que debe resultar en la satisfacción del trabajo y la satisfacción del usuario.
- 5.** Se recomienda la gerencia del centro de salud donde se realizó la investigación en difundir de mejor manera la misión, la visión y las metas estratégicas de la organización, de tal manera que los trabajadores puedan opinar acerca de ellas y sobre todo conocerlas con el propósito de contribuir a su consecución.

REFERENCIAS

- Alarcón, R., Hernández, Y., & Pérez, M. (2020). Dimensiones claves de una gestión pública efectiva en gobiernos locales. Aplicación en un caso de estudio. *Revista Universidad y Sociedad*, *XIII(6)*, 411-420. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000600411&lng=es&tlng=es.
- Alvarado, R., Acosta, K., & Mata, Y. (2018). Necesidad de los sistemas de información gerencial para la toma de decisiones en las organizaciones. *XIX(31)*, 17-31. doi:10.15517/isucr.v19i39.34067
- Angulo, G. (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 maestro, Lima.
- Atuncar, T. (2018). *Cultura organizacional y compromiso organizacional en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos - 2018*. Tesis para optar el grado de maestra., Universidad César Vallejo, Lima.
- Avila, H. F., González, M. M., & Licea, S. M. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿ métodos o técnicas de indagación empírica?. *Didasc@lia: didáctica y educación ISSN 2224-2643*, *11(3)*, 62-79.
- Bologna, E. (2018). *Métodos Estadísticos de Investigación*. Córdoba: Editorial Brujas.
- Bolzán, C. (2018). Valores personales, valores organizacionales y medio ambiente: una revisión teórica. *Revista Unilasalle*, *VII(2)*, 75-93. doi:<http://dx.doi.org/10.18316/desenv.v7i2.4415>
- Bonamente, M. (2017). *Statistics and analysis of Scientific Data*. New York: Springer.
- Calero, F. (2018). *La cultura organizacional y el desempeño del personal en las empresas procesadoras de atún, de la provincia de Manabí – Ecuador*. Tesis doctoral, Universidad Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/8968>
- Cancino, V. E. C., & Yáñez, C. M. (2019). Validación de la escala de cultura organizacional de Denison (DOCS) en centros educativos en Chile. *Interciencia*, *44(4)*, 222-228 <https://www.redalyc.org/journal/339/33959119006/movil/>.
- Carrero, Y. (2019). Identidad Corporativa y los Valores Organizacionales, desde un Liderazgo de Avanzada. *Revista Scientific*, *IV(14)*, 347-366. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.14.17.347-366>
- Carro, R., & Gonzales, D. (2018). *El sistema de producción y operaciones*. La Plata: Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.

- Chesley, C. G. (2020). *Merging Cultures*. *Journal of Healthcare Management*, 65(2), 135–150. doi:10.1097/jhm-d-18-00213
- Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A., & Alvarado, A. (2020). Compromiso Organizacional: antecedentes y consecuencias. *Conciencia tecnológica*(60). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/94465715006.pdf>
- Correa, G. (2017). Evolución de la Cultura de la Gestión de Riesgos en el Entorno Empresarial Colombiano: Revisión y Diagnóstico. *Journal of Engineering & Technology*, VII(1), 22-45. doi:<https://doi.org/10.22507/JET.V6N1A2>
- Creswell, J. (2017). *Research design. Qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. Los Ángeles: SAGE.
- Cuenca, R., & López, H. (2020). Estudio de la gestión del compromiso y cultura organizacional de FLACSO. *Podium*(37), 43-56. doi:<http://dx.doi.org/10.31095/podium.202>
- Cueva, A. B. C., & Gómez, A. G. (2018). Aplicación de los Cuestionarios de Denison para determinar las características de la Cultura Organizacional. *Revista de investigación SIGMA*, 5(01), 59-86.
- Del Río, J. (2017). Gestión organizacional en entornos complejos por parte de las MIPYMES del sector servicios de la ciudad de Sincelejo. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas*, XVIII (2), 45-57. doi:DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rtend.171802.75>
- Demelza, M. (2017). *Gestión Organizacional*. Bogotá: Fondo editorial Areandino.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management*. New York: Pearson.
- Fabian, S. (2019). Compromiso organizacional y tipo de contrato laboral en hospital del seguro social (Lima, Perú), 2017. *Revista de Gerencia y Políticas de Salud*, XVIII(37). doi:DOI: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps18-37.cocl>
- Fierro, Eréndira; Alvarado, María; Cruz, Lirios;. (2018). *Revista de Psicología de la Universidad Autónoma de México*, VII(13), 32-48. Obtenido de <https://revistapsicologia.uaemex.mx/article/view/11647>
- Gabini, S. (2017). Cultura organizacional : una puesta al día. *Revista de Psicología*, VIII(2), 155- 178.
- Galarza, S., Carrillo, A., & Bonilla, B. C. (2020). Trabajo en equipo y orientación al cambio organizacional de los estudiantes en una universidad pública ecuatoriana. *Qualitas*, Vol. 19, 117-132. Junio 2020., XIX, 117-132. doi:<https://revistas.unibe.edu.ec/index.php/qualitas/article/view/36/60>
- Gómez, L., Balkin, David, & Cardy, R. (2015). *Gestión de recursos humanos*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S.A.

- Guere, L. (2018). Estilo gerencial del personal directivo como elemento clave del trabajo en equipo en las instituciones educativas. *Revista Paradigma*, XXXIX(1), 173-189. Obtenido de <http://www.revistas.upel.edu.ve/index.php/paradigma/article/view/6869/3947>
- Guerrero, M. (2017). La Cultura Organizacional, su importancia en el desarrollo de las empresas. *INNOVA Research Journal*, II(3), 110-115. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Desktop/Letizia/Dialnet-LaCulturaOrganizacionalSuImportanciaEnElDesarrollo-6057495.pdf>
- Hermeza, M. (2017). *Cultura organizacional y el Compromiso laboral en los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - Lima, 2017*. Tesis para optar el grado de maestro, Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/22484>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGrawHill Education.
- Jaros, S. (2007). Meyer and Allen model of organizational commitment: Measurement issues. *The Icfai Journal of Organizational Behavior*, 6(4), 7-25. https://www.academia.edu/download/55247918/Meyer_and_Allen_Model_of_Organizational_Commitment.pdf
- Juyumaya, j. (2018). Compromiso laboral, satisfacción laboral y desempeño: el papel de la cultura organizacional. *Estudios de administración*, XXV(1), 32-49. doi:DOI: 10.5354/0719-0816.2018.55392
- Kondalkar, V. (2020). *Organizational Behavior*. New Age International Publiserrers.
- Marsollier, R., Expósito, & Cristian. (2017). Los valores y el compromiso laboral en el empleo público. *Revista Empresa y Humanismo*, XX(2), 29-50. doi:DOI: 10.15581/015.XX.2.29-50
- Martínez, C. (2017). *La Cultura Organizacional en el Proyecto Especial Parque Ecológico Nacional Antonio Raimondi*.
- Meyer, J. P. y Allen, N.J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. Thousand Oaks: C.A: Sage.
- Montoya Santos, E. M. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center*. [Univerisdad Peruana de Ciencias Aplicadas]. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/TESIS%20FINAL_Elizabeth%20Montoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Levine, K. J., Carmody, M., & Silk, K. (2019). *The Influence of Organizational Culture, Climate and Commitment on Speaking Up About Medical Errors*. *Journal of Nursing*

- Management*. doi:10.1111/jonm.12906
- Navarro, K. (2018). *Gestión organizacional y relación con la ejecución presupuestal Devida – Tarapoto 2018*. Tesis para optar el grado de maestra, Tarapoto. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30682>
- Pedrosa, J., Sousa, L., Valentim, O., & Antunes, V. (2020). Organizational culture and nurse's turnover: A systematic literature review. *International Journal of Healthcare Management*, 1–9. doi:10.1080/20479700.2020.1801160
- Pineda, A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON*, VII(1), 9-25.
- Puma, M., & Estrada, E. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Ciencia y Desarrollo*, XXV(1), 45-53. doi:http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v25i1
- Ramos, J. (2018). *Compromiso organizacional y su relación con el nivel de prevención de riesgos laborales en los trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Otuzco en el año 2018*. [Tesis de maestría, Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29532/ramos_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramos, W., Paredes, M., Terán, P., & Lema, L. (2017). *Comunicación Organizacional*. Guayaquil: Grupo Compas.
- Reyes, L., Leyva, Caridad, Vilariño, C., Pérez, R., & Bajuelo, A. (2021). Procedimiento para el diagnóstico de la cultura organizacional en las entidades médicas. *Correo Médico Científico*, XXV(4). Obtenido de <http://www.revcocmed.sld.cu/index.php/cocmed/article/view/4065>
- Reyes-Martínez, L., Barboza-Carrasco, M., & Vicuña-Tapia, H. (2017). Diagnóstico Cultura Organizacional de la Empresa Grupo Fadomo Reproser, SA De CV. *Revista de Desarrollo Económico*, 4(12), 67-78. https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Desarrollo_Economico/vol4num12/Revista_de_Desarrollo_Econ%C3%B3mico_V4_N12_7.pdf
- Ríos, V. (2018). *Compromiso laboral y motivación del personal de la oficina de tesorería del Ministerio de Educación, 2018*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12960/R%C3%ADos_SVP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Rosemberg, M. (2020). Health and safety considerations for hotel cleaners during Covid-19. *Occupational medicine*, 70(5), 382-382. doi:<https://doi.org/10.1093/occmed/kqaa053>

- Soria, K., Zuniga, S., & Contreras, F. (2021). Empresas B en Latinoamérica: un estudio exploratorio sobre compromiso laboral. *Información tecnológica*, XXXII(3), 113-120. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000300113>
- Stockemer, D. (2019). *Quantitative Methods for the Social Sciences*. Springer.
- Suárez, M. (2020). La cultura organizacional a través de las teorías organizacionales: nacimiento, crecimiento y madurez. *San Gregorio*(40), 145-156. doi:DOI: [http: 10.36097/rsan.v1i40.1387](http://10.36097/rsan.v1i40.1387)
- Vargas Roca, J. E. (2020). El compromiso organizacional en los centros de salud de la DIRIS Lima Sur.
- Veli, D. (2017). *Sistemas de información gerencial* (Primera edición digital ed.). Huancayo: Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4268/1/DO_UC_EG_MAI_SistemasdeInformaci%C3%B3nGerencial.pdf
- Zegarra, M. (2020). *Adaptación y propiedades psicométricas del “Denison Organizational Culture Survey” en empresas de Lima Metropolitana*. [Tesis, Universidad de Lima]. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/12108>

ANEXOS

Anexo N° 1. Matriz de consistencia

CULTURA ORGANIZACIONAL Y COMPROMISO LABORAL EN EL PERSONAL DE UN CENTRO DE SALUD DEL CUSCO 2022										
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores							
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente: Cultura organizacional							
¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y el compromiso laboral en el personal de un centro de salud del Cusco en el 2022?	Determinar la relación entre la cultura organizacional y el compromiso laboral en el personal de un centro de salud del Cusco en el 2022	Existe relación entre la cultura organizacional y el compromiso laboral en el personal de un centro de salud del Cusco en el 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Niveles o rangos			
			Participación	Empoderamiento	1-5		Escala ordinal			
				Trabajo en equipo	6-10					
				Desarrollo de capacidades	11-15					
			Consistencia	Valores centrales	16-20			Zona de riesgo		
				Acuerdos	21-25					
				Coordinación e integración	26-30					
			Adaptabilidad	Orientación al cambio	31-35				Requiere atención	
				Orientación al cliente	36-40					
				Aprendizaje organizativo	41-45					
			Misión	Dirección y propósitos estratégicos	46-45					Oportunidad de fortalecimiento
				Metas y objetivos	51-55					
Visión	56-60									
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable independiente: Compromiso laboral							
1. ¿Cuál es la relación entre la participación y el compromiso laboral en el personal de un centro de salud del Cusco en el 2022? 2. ¿Cuál es la relación entre la consistencia y el compromiso	1. Determinar la relación entre la participación y el compromiso laboral en el personal de un centro de salud del Cusco en el 2022 2. Determinar la relación entre la consistencia y el compromiso	1. Existe relación directa y significativa entre la participación y el compromiso laboral en el personal de un centro de salud del Cusco en el 2022. 2. Existe relación directa y	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores En total desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni en desacuerdo, ni en acuerdo (3) De acuerdo (4) En total acuerdo (5)	Niveles o rangos			
			Compromiso normativo	Compromiso moral con la institución	8, 9, 10		Escala ordinal			
				Reciprocidad con la institución	11, 12, 13					
			Compromiso afectivo	Apego emocional	1, 2, 3			Bajo		
				Involucramiento en la problemática de la institución	4					
				Orgullo de pertenencia la institución	5, 6, 7					
			Compromiso de continuidad	Necesidad de trabajo en la institución	14				Medio	
Opciones laborales	15, 16									
						Alto				

<p>laboral en el personal de un centro de salud del Cusco en el 2022?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre la adaptabilidad y el compromiso laboral en el personal de un centro de salud del Cusco en el 2022?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación la misión y el compromiso laboral en el personal de un centro de salud del Cusco en el 2022?</p>	<p>laboral en el personal de un centro de salud del Cusco en el 2022.</p> <p>3. Determinar la relación entre la adaptabilidad y el compromiso laboral en el personal de un centro de salud del Cusco en el 2022</p> <p>4. Determinar la relación entre la misión y el compromiso laboral en el personal de un centro de salud del Cusco en el 2022</p>	<p>significativa entre la consistencia y el compromiso laboral en el personal de un centro de salud del Cusco en el 2022.</p> <p>3. Existe relación directa y significativa entre la adaptabilidad y el compromiso laboral en el personal de un centro de salud del Cusco en el 2022.</p> <p>4. Existe relación directa y significativa entre la misión y el compromiso laboral en el personal de un centro de salud del Cusco en el 2022</p>		<p>Evaluación de la permanencia</p>	<p>17,18</p>		
Diseño de investigación		Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Métodos de análisis de datos		
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico por su propósito Diseño: No experimental, descriptivo correlacional</p>		<p>Población: Personal que labora en el centro de salud de San Rosa de Cusco Muestra: 154 elegidos con muestreo aleatorio</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario sobre cultura organizacional y Compromiso laboral</p>		<p>Descriptivos: Tablas de distribución de frecuencias, gráficos estadísticos Inferencial: Prueba de hipótesis de normalidad Kolmogorov Smirnov, análisis de correlación</p>		

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variabes de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Cultura organizacional	La cultura organizacional encierra dentro de sí un conjunto de símbolos, conocimientos, mitos e historias expresivos del desarrollo de la organización y ayudan a que sus miembros se socialicen dentro de ella, también están ligados algunos objetos, y también a imágenes (Angulo, 2017).	Cuestionario para evaluar la cultura organizacional el cual se organiza en función de las dimensiones participación, consistencia, adaptabilidad y misión	Participación	Empotramiento Trabajo en equipo Desarrollo de capacidades	Escala ordinal Zona de riesgo
			Consistencia	Valores centrales Acuerdos Coordinación e integración	Requiere atención
			Adaptabilidad	Orientación al cambio Orientación al cliente Aprendizaje organizativo	Oportunidad de fortalecimiento
			Misión	Dirección y propósitos estratégicos Metas y objetivos Visión	Cultura organizacional efectiva
Compromiso laboral	Ríos (2018) conceptúa compromiso laboral como el grado en el cual un servidor se identifica laboralmente su institución y los objetivos de la misma, manteniendo la convicción de la pertenencia a la organización. El compromiso laboral refleja la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización. Las personas creen y aceptan los propósitos y valores organizacionales	Cuestionario sobre compromiso organizacional se organiza en tres dimensiones como son el compromiso normativo, el compromiso afectivo y el compromiso de continuidad. Instrumento desarrollado por Allen y Meyer (1992) y que consta de 18 ítems	Compromiso normativo	Compromiso moral con la institución Reciprocidad con la institución	Escala ordinal
			Compromiso afectivo	Involucramiento en la problemática de la institución Orgullo de pertenencia la institución	Bajo Medio
			Compromiso de continuidad	Necesidad de trabajo en la institución Opciones laborales Evaluación de la permanencia	Alto

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos



CUESTIONARIO SOBRE CULTURA ORGANIZACIONAL

Estimado trabajador a continuación se formulan un conjunto de preguntas que tienen por propósito conocer acerca de la cultura organizacional en su centro de trabajo, le agradecemos de antemano su participación.

INSTRUCCIONES: Lea atentamente los ítems y marca con una X la alternativa que creas conveniente.

Género	Masculino			Femenino						
Edad	20-30		31-40		41-50	51 a más				
Condición laboral	Contratado		Nombrado		CAS					
Grado de instrucción	Técnico profesional			Profesional						
	Maestro(a)			Doctor (a)						
ESCALA DE FRECUENCIA				VALORACION						
Totalmente en desacuerdo				1						
En desacuerdo				2						
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo				3						
De acuerdo				4						
Totalmente de acuerdo				5						
N°	ITEMS					1	2	3	4	5
01	La mayoría de los colaboradores están muy comprometidos con su trabajo									
02	Las decisiones en general se toman en el nivel que dispone de la mejor información									
03	La organización comparte la información a todos, para que éste disponible cuando la necesiten									
04	Los colaboradores piensan que pueden generar un impacto positivo									
05	La planificación organizacional es un proceso continuo que en cierto grado involucra todos									
06	La organización fomenta activamente la cooperación entre todas las áreas									
07	Las personas trabajan como parte de un equipo									
08	Para realizar un trabajo se tiende a trabajar en equipo, en vez de ser jerárquicos									
09	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 pueden actuar por su propia cuenta									
12	Las capacidades de los colaboradores están mejorando constantemente									
13	La organización 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 en prácticas gerenciales				
18	Existe un conjunto de valores claros y consistentes que gobiernan nuestras prácticas organizacionales				
19	Si hacemos caso omiso nuestros valores fundamentales nos metemos en problemas				
20	Existe un código de ética que guían 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 incorrecta de hacer las cosas				
26	La metodología que seguimos en nuestro trabajo 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 otros cambios en el entorno organizacional				
33	Continuamente se adoptan métodos nuevos y mejores para realizar el trabajo				
34	Generalmente y 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 usuarios a menudo producen cambios				
37	Las sugerencias de los usuarios incluyen nuestras decisiones				
38	Todos los miembros comprender a fondo los deseos y las necesidades de los usuarios				
39	Nuestras decisiones generalmente ignoran los intereses de los usuarios				
40	Alentamos el contacto directo entre nuestro personal y los usuarios				
41	Vemos nuestros errores como una oportunidad para aprender y mejorar				
42	Se alienta y recompensar el innovar				
43	Muchos detalles importantes pasan desapercibidos				
44	El aprendizaje su objetivo importante en nuestras labores cotidianas				
45	Nos aseguramos de que la mano derecha sepa lo que hace la mano izquierda				
46	Existe dirección y un propósito a largo plazo				
47	Nuestra estrategia obliga a otras organizaciones a cambiar su manera de trabajar en el sector				
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 comprender nuestra visión a largo plazo					



ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL (ALLEN Y MEYER)

Estimado trabajador a continuación se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con su organización o centro de trabajo. Lea atentamente cada una de las aseveraciones y siguiendo sus propios sentimientos acerca de la empresa para la que trabaja, exprese por favor su grado de acuerdo o desacuerdo. Se totalmente sincero para contribuir con la investigación.

INSTRUCCIONES: Lea atentamente los ítems y marca con una X la alternativa que creas conveniente.

ESCALA DE FRECUENCIA		VALORACION				
En total desacuerdo		1				
En desacuerdo		2				
Ni en desacuerdo, ni en acuerdo		3				
De acuerdo		4				
En total acuerdo		5				
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
01	Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad					
02	Esta institución tiene un gran significado personal para mí					
03	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la institución donde trabajo					
04	Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas					
05	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi institución					
06	Me siento como parte de una familia en esta institución					
07	Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella					
08	Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella					
09	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi institución.					

10	Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución considerando todo lo que me ha dado					
11	Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento obligado con toda su gente					
12	La institución donde trabajo merece mi lealtad					
13	Creo que le debo mucho a esta institución					
14	Ahora mismo sería duro para mí dejar la institución donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo					
15	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución					
16	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi institución, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo					
17	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí					
18	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución					

Anexo 4. Constancia de aplicación de instrumentos



SOLICITA: Permiso para la aplicación de instrumentos de recolección de datos

LIC. JEFE DEL CENTRO DE SALUD DE SANTA ROSA DEL CUSCO

Presente. -

Yo, **LEIDI MENDOZA CUSI**, identificado con **DNI 70031558**, con domicilio en Calle Jose Olaya N° B-2, del distrito de San Sebastián alumna de la escuela de posgrado de la universidad Cesar Vallejo, me presento a su despacho y expongo:

Que estando cursando estudios de la Maestría en gestión de servicios de la salud. en la escuela de posgrado de la universidad cesar vallejo y siendo necesario la aplicación de instrumentos de recolección de datos para el desarrollo de la tesis titulada " CULTURA ORGANIZACIONAL Y COMPROMISO LABORAL EN EL PERSONAL DE UN CENTRO DE SALUD DEL CUSCO 2022 ", solicito a Ud. Otorgarme el permiso correspondiente para la aplicación de dichos instrumentos en el Centro De Salud De Santa Rosa, que usted dirige y con la anuencia correspondiente de los encuestados.

Agradezco su gentil aceptación y le expreso mis sentimientos de estima personal.

Leidi Mendoza Cusi

DNI. 70031558





Gobierno Regional
CUSCO

Dirección
Regional de
Salud Cusco

Red de Servicios
de Salud Cusco

C.S.
SANTA ROSA



“Año Del Fortalecimiento De La Soberanía Nacional”
“CUSCO CAPITAL HISTORICA DEL PERU”

CONSTANCIA

LIC. JEFE DEL CENTRO DE SALUD DE SANTA ROSA DEL CUSCO

Presente.-

HACER CONSTAR.

Que la Licenciada, LEIDI MENDOZA CUSI, identificado con DNI 70031558, en su condición de estudiante la escuela de posgrado en gestión de servicios de la salud de la universidad cesar vallejo. ha realizado la aplicación de instrumento de tesis en nuestra institución, durante el mes de junio del 2022, para el desarrollo de su trabajo de investigación denominada "CULTURA ORGANIZACIONAL Y COMPROMISO LABORAL EN EL PERSONAL DE UN CENTRO DE SALUD DEL CUSCO 2022".

En este sentido se extiende la siguiente constancia para tos fines que el interesado crea conveniente.

Cusco, 05 de julio del 2022.




Lic. Aceneñ Caro Miranda
LICENCIADA EN ENFERMERIA
RNE 19223

Anexo 5. Consentimiento informado

[Preguntas](#) [Respuestas](#) [Configuración](#)

Sección 2 de 2

Cultura organizacional y compromiso laboral en el personal de un centro de



CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por Mendoza Cusi Leidi, estudiante de Posgrado de la Universidad César Vallejo. El objetivo de la investigación es determinar la relación entre la cultura organizacional y el compromiso laboral en el personal que labora en un centro de salud del Cusco.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder dos cuestionarios, uno sobre Cultura Organizacional y otro sobre compromiso laboral. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas o retirarse de la investigación en cualquier momento, sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Si alguna de las preguntas durante el cuestionario le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio, puede contactar a los siguientes correos:

leidimencu@gmail.com



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Cultura organizacional y compromiso laboral en el personal de un centro de salud del Cusco, 2022", cuyo autor es MENDOZA CUSI LEIDI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 01 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO DNI: 28284526 ORCID: 0000-0002-0268-3250	Firmado electrónicamente por: MROSARIOVG el 01- 08-2022 13:40:01

Código documento Trilce: TRI - 0384523