



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Compromiso organizacional y la calidad de servicio en
niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del
Ministerio de la Mujer, Lima-2016.**

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

AUTORA:

Br. Ruth Silvia Juscamaita Candia

ASESOR:

MSc. Abner Chávez Leandro

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ-2017

Página del Jurado

Dra. Luzmila Garro Aburto

Presidente

Dr. Angel Salvatierra Melgar

Secretario

M.Sc. Abner Chávez Leandro

Vocal

Dedicatoria

A Dios por habernos dado la inteligencia, paciencia y ser nuestro guía en nuestras vidas.

A mi familia que siempre han estado ahí para mí, brindándome su apoyo incondicional.

A mi Asesor en este trabajo de investigación, el Dr. Abner Chávez Leandro.

Agradecimiento

Me gustaría que estas líneas sirvieran para expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización del presente trabajo, por la orientación, el seguimiento y la supervisión continúa de la misma, pero sobre todo por la motivación y el apoyo recibido.

A todos ellos, muchas gracias.

Declaración de autoría

Yo, Ruth Juscamaita Candia, estudiante de la escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Filial Lima, Sede los Olivos; declaro el trabajo académico titulado "Compromiso organizacional y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016", presentada en 88 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

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

Lima, 07 de Octubre del 2017

.....
Ruth Silvia Juscamaita Candia

DNI: 10752382

Presentación

Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Lima presento la Tesis titulada: Compromiso organizacional y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

La presente investigación consta de VII capítulos. En el primero está referido a los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el segundo capítulo se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado de la investigación. El cuarto capítulo presenta la discusión de dichos resultados.

Finalmente, las conclusiones y recomendaciones, así como las referencias y apéndices, entre ellos, la matriz de consistencia, los instrumentos utilizados, entre otros.

Esperando señores del jurado cumplir con los requisitos establecidos por la Universidad César Vallejo y merezca su aprobación.

Ruth Silvia Juscamaita Candia

El autor

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica	21
1.2.1 Compromiso organizacional	21
1.2.2 Calidad de servicio	28
1.3 Justificación	32
1.3.1 Justificación teórica	32
1.3.2 Justificación práctica	32
1.3.3 Justificación metodológica	32
1.4 Planteamiento del Problema	33
1.4.1 Problema general	34
1.4.2 Problemas específicos	34
1.5 Hipótesis	35
1.5.1 Hipótesis general	35
1.5.2 Hipótesis específica	35
1.6 Objetivos	35
1.6.1 Objetivo general	35
1.6.2 Objetivos específicos	35
II. MARCO METODOLÓGICO	37

2.1. Variables	38
2.2. Operacionalización de variables	39
2.3. Metodología	41
2.4. Tipos de estudio	41
2.5. Diseño	41
2.6. Población, muestra y muestreo	42
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.8. Métodos de análisis de datos	47
2.9. Aspectos éticos	48
III. Resultados	49
IV. Discusión	59
V. Conclusiones	62
VI. Recomendaciones	64
VII. Referencias	64
Apéndice	70
Apéndice A: Matriz de consistencia	71
Apéndice B: Instrumentos de recolección de datos	73
Apéndice C: Base de datos del trabajo de investigación	77
Apéndice D: Formato de validación de instrumento	82
Apéndice E: Confiabilidad	94
Apéndice F: Artículo científico	96

Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización de variable compromiso organizacional	39
Tabla 2. Operacionalización de variable calidad de servicio	40
Tabla 3. Validación de juicio de expertos	46
Tabla 4. Nivel confiabilidad del instrumento compromiso organizacional y calidad de servicio	47
Tabla 5. Frecuencias del compromiso organizacional en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay	50
Tabla 6. Frecuencias de las dimensiones del compromiso organizacional en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay	51
Tabla 7. Frecuencias de la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay	52
Tabla 8. Frecuencias de las dimensiones de la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay	53
Tabla 9. Prueba de correlación según Spearman entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio	55
Tabla 10. Prueba de correlación según Spearman entre el compromiso normativo y la calidad de servicio	56
Tabla 11. Prueba de correlación entre el compromiso afectivo y la calidad de servicio	57
Tabla 12. Prueba de correlación entre el compromiso continuo y la calidad de servicio	58

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Niveles de compromiso organizacional en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay	50
Figura 2. Niveles de las dimensiones del compromiso organizacional en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay	52
Figura 3. Niveles de la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay	53
Figura 4. Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay	54

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, el diseño fue no experimental de tipo descriptivo y correlacional. La muestra estuvo constituida por 103 trabajadores (educadores de calle del Programa Nacional Yachay), la cual fue determinada mediante un muestreo probabilístico, puesto que todos los trabajadores tuvieron la misma opción de ser elegidos, tomándose de manera aleatoria. Para el recojo de información sobre el compromiso organizacional y la calidad de servicio se aplicó la técnica de encuestas las cuales estaban construidas con escala Likert.

Los resultados obtenidos fueron según la correlación de Spearman de 0,797 y $p=0,000$ siendo menor que el 0,05 además de se encontró que el 22.3% de trabajadores presenta un compromiso organizacional malo, 58.3% fue regular y solo el 19.4% fue bueno con respecto a la calidad de servicio se obtuvo que el 18.4% considera que recibió un mal servicio, el 58.3% opina que el servicio es regular y solamente el 23.3 piensa que el servicio es bueno. Se llegó a la conclusión que se puede afirmar que hay evidencias para afirmar que existe relación positiva y directa entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer.

Palabras clave: Compromiso organizacional, compromiso afectivo, compromiso continuo, compromiso normativo, calidad de servicio.

Abstract

The present research aims to determine the relationship between organizational commitment and quality of service in children served by the National Yachay Program of the Ministry of Women, Lima-2016.

The method used in the research was the hypothetical deductive, the non-experimental design was descriptive and correlational. The sample consisted of 103 workers (street educators of the National Yachay Program), which was determined by probabilistic sampling, since all workers had the same option of being elected, being taken at random. For the collection of information on organizational commitment and quality of service, the survey technique was applied, which were constructed with a Likert scale.

The results obtained were according to the Spearman correlation of 0.797 and $p = 0.000$ being less than 0.05. In addition, it was found that 22.3% of workers had a poor organizational commitment, 58.3% were regular and only 19.4% were good with respect To the quality of service was obtained that 18.4% considered that it received a bad service, 58.3% think that the service is regular and only 23.3 think the service is good. It was concluded that there is evidence to affirm that there is a positive and direct relationship between the organizational commitment and the quality of service in children served by the National Yachay Program of the Ministry of Women.

Key words: Organizational commitment, affective commitment, continuous commitment, normative commitment, quality of service.

I. Introducción

En la actualidad el compromiso organizacional se ha convertido en un tema de gran importancia el cual es estudiado en el ámbito laboral en forma mas amplia y en especial en la gestión de recursos humanos. El compromiso organizacional es el grado en que los empleados se identifican con su centro laboral ayudando al crecimiento de esta mediante el cumplimiento de metas y mediante el cual busca brindar un servicio de calidad a los usuarios.

El presente estudio se lleva a cabo en el Ministerio de la Mujer, la cuál es el órgano del Estado Peruano dedicado a la mujer y al derecho en la sociedad de los peruanos, teniendo como misión constituirse en un sector integrado, moderno y articulador, liderando las políticas del sector, descentralizadamente y contribuyendo a la superación de la pobreza, inequidad y exclusión, orientado a las personas en situación de pobreza y grupos vulnerables, con un enfoque de desarrollo humano integral y de equidad, generando igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

Dentro del Ministerio de la Mujer se creó el Programa Nacional Yachay para la prevención del trabajo infantil, la cual se encarga de restituir los derechos de las niñas, niños y adolescentes en situación de calle para que logren su desarrollo integral y prevenir su exposición a situaciones de riesgo, y a través de este estudio se evaluará el compromiso organizacional y la calidad de servicio en los niños que son atendidos por el Programa Nacional Yachay, puesto que en los últimos años se ha evidenciado un incremento en la cantidad de niños y niñas de bajos recursos, vulnerables a riesgos que necesitan de ayuda y atención para mejorar su calidad de vida.

Para ello se ha considerado medir el compromiso organizacional que tienen los educadores de calle del Programa Nacional Yachay quienes atienden directamente a los usuarios mediante tres dimensiones: compromiso afectivo, compromiso continuo y compromiso normativo. Además de ello se medirá la calidad de servicio que reciben los usuarios vista bajo tres dimensiones: aspectos técnicos de la atención, aspectos humanos y contexto o entorno de la atención.

Finalmente la presente investigación busca que los resultados obtenidos contribuyan a disminuir el índice de trabajo infantil en el Perú y de esta forma brindar herramientas que permitan ajustar nuevas estrategias tanto institucionales

como interinstitucionales en la mejora de la calidad de servicio que se le brinda a los usuarios de los diferentes programas diseñados por el gobierno peruano.

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes internacionales.

Ibrahim (2013), en su tesis titulada “Relación entre el compromiso organizacional y las conductas de ciudadanía organizacional en empresas del sector público de Indonesia”. El objetivo del autor era de conocer la relación entre el compromiso organizacional y las conductas de ciudadanía organizacional en las empresas del sector público de Indonesia cuya muestra fue de 176 empleados. Con respecto a la metodología manifiesta que es una investigación cuantitativa aplicando una encuesta de opinión. Así mismo el autor concluye que el compromiso organizacional y conductas de ciudadanía organizacional tienen una relación positiva y significativa.

Asiedu y Owusu (2014), en su tesis titulada “El compromiso organizacional y las conductas de ciudadanía organizacional: Herramientas para mejorar el desempeño de los empleados, un enfoque de marketing interno”. El objetivo de los autores fue de evaluar la influencia que tiene el compromiso organizacional y las conductas de ciudadanía organizacional sobre el desempeño de los empleados de la industria bancaria. Con respecto a su población, su muestra fue de 200 empleados de 10 diferentes bancos en Ghana para evaluar así si su actuación fue influenciada por su compromiso y el comportamiento ciudadano. La metodología fue de un estudio no experimental, exploratorio, cuantitativo. Los autores concluyeron que existe una correlación positiva entre el compromiso organizacional y la ciudadanía organizativa ($r = 0,910^{**}$, $p \leq 0,01$). Además afirman que los bancos en Ghana pueden mejorar el rendimiento de los empleados mediante la combinación de compromiso organizacional y las conductas de ciudadanía organizacional como herramientas de marketing interno.

Pesantez y Guapacaza (2012), en su investigación acerca del “análisis del comportamiento organizacional del personal docente, administrativo y de servicios de la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Cuenca”, Ecuador. El objetivo de las autoras fue educar en el compañerismo a los jóvenes ecuatorianos para la

difusión total de sus personas, presentándoles una proposición que parte de la aprobación de sus virtudes propias y la invocación a la fraternidad, en el entorno de la colectividad social y clerical. Con respecto a su población y muestra, manifestaron que intervinieron para este estudio de evaluación laboral, 193 colaboradores, siendo el 74% de la población total que forma parte de la Institución. La metodología fue un estudio no experimental, descriptivo, cuantitativo. Las autoras manifestaron que después de haber establecido que es el comportamiento organizacional y su trascendencia que posee el mismo para la organización, presentarían las conclusiones acorde a los resultados conseguidos durante la evolución de dicho estudio. Después de que ellas hicieron ésta investigación alcanzaron a determinar que las prácticas fundamentales donde se provee el Comportamiento Organizacional son: la instrucción e inducción, la socialización y el progreso del clima laboral. Para tal resultado ellas idearon un cuestionario de evaluación para los cooperadores de la UPS, es allí donde confirmaron que la mayoría del personal que trabaja en la Institución se encuentran en gran medida entusiasmados e identificados a continuar laborando para una Universidad que los hace formar parte de ella, que se interesa por su capital humano reflejándolo en la disposición para hacer un plan de carrera larga dentro de la misma, puesto que esta les ayuda a desenvolverse tanto en el ámbito laboral como personal, pese a que hay una dimensión del clima laboral que no fueron muy bien evaluadas como son los requisitos remunerativos.

Pasten (2010), en su investigación acerca del “análisis de las variables de comportamiento organizacional actuales y deseadas de la empresa Entrelagos Ltda”, Chile. El objetivo del trabajo del autor fué el análisis de las variables de comportamiento organizacional, de la empresa “Chocolatería Entrelagos Ltda”. En el análisis de las variables de comportamiento el autor utilizó el instrumento a la encuesta sugerida por Rensis Likert en una de sus publicaciones, el cual analiza las variables de liderazgo, comunicación, fuerzas motivacionales, toma de decisiones, proceso de influencia, procesos de control y procesos planificación y las enmarca dentro de uno de los sistemas de gestión propuestos por el. Para el desarrollo de la encuesta, los entrevistados fueron divididos en 2 grupos según el nivel organizacional al cual corresponde, con el fin de poder comparar los resultados conseguidos. Para el grupo compuesto por la Gerencia, la encuesta se

dividió en 2 partes, con la finalidad de establecer el estado actual de la empresa y determinar el estado deseado. Después del análisis de los resultados obtenidos, el autor pudo delimitar a la empresa bajo un método consultivo en la mayoría de aspectos, siendo este un modelo vigente entre los años 1940 y 1960 en los EE.UU., pero con reducida influencia de los sistemas paternalista e informativo. Incluso estando bajo un sistema de administración informativo, ha asegurado o aprobado (desde la vista Likertiana) la supervivencia y el renombre de la empresa. Con referencia a los resultados alcanzados del estado esperado, la gerencia aspiraba que la compañía se extienda bajo un método participativo a modo global y en todas sus variables de comportamiento, observando una diferencia promedio frente el estado actual de la empresa en 1,2 puntos de sistema. Tras estos resultados, el autor propone ocho herramientas de apoyo que ayudará a la mejora de los procesos internos y a la eficiencia de la empresa, ayudando al proceso de traslado del estado actual al esperado.

Ruiz (2013), presenta la investigación referente a “El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno”. Universidad de Málaga, España. Donde indica que las empresas consideran al compromiso organizacional como un tema de gran importancia donde muchos empresarios y directivos buscan aumentar el nivel de compromiso de sus empleados. En la investigación el autor plantea un enfoque tridimensional del compromiso los cuales son: El compromiso de continuidad, el compromiso continuo y el compromiso normativo. En esta investigación se ha analizado la cuestión de ¿qué factores contribuyen más al compromiso? para obtener una respuesta a esa interrogante el autor realizó una investigación empírica en el sector hotelero español, dentro del ámbito del marketing interno. La muestra de la investigación estuvo compuesta por 201 hoteles, pertenecientes a diferentes categorías (3, 4 y 5 estrellas) bajo un supuesto de muestreo aleatorio simple. Concluye que de los factores analizados, los que tienen mayor correlación con el compromiso son: comunicación interna, interés de la dirección, entrenamiento y conciliación entre el trabajo y la familia.

Romero (2011), en su tesis titulada “Evaluación de la calidad percibida en los centros de atención infantil temprana de la provincia de Málaga”, España. El objetivo de la investigación fue la construcción de una herramienta de carácter

pragmático, fiable y válido para evaluar la calidad en los centros de atención infantil temprana (CAIT). La muestra estuvo compuesta por 102 personas entre padres y madres de niños/as. La metodología utilizada fue la metodología selectiva, se trató de una metodología de investigación que intenta obtener información cuantitativa sobre una población, mediante diseños que controlan de modo externo la adecuada selección de las unidades de análisis y la sistematización de la información recogida. La investigación permitió concluir que en los modelos propuestos en el estudio fueron significativos con índice de fiabilidad óptimo, resultó importante indicar que en los diseños de medida en los que los usuarios interaccionaron como faceta de instrumentación, se debió aumentar y no disminuir los niveles, aunque ello suponga un aumento del número de observaciones, ya que se hizo necesaria la división de la matriz inicial.

1.1.2 Antecedentes nacionales.

Flores (2011), realizó una investigación titulada Compromiso Organizacional y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, sustentada en la Universidad Federico Villareal. Su objetivo fue determinar la existencia de la relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en la muestra tipo censal de los trabajadores administrativos de dicha universidad, utilizando para ello el sustento teórico de Allen y Meyer sobre el Compromiso Organizacional. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional mediante el enfoque cuantitativo, utilizando el método descriptivo comparativo. La muestra es de tipo censal, al tomar el universo de la población, 681 trabajadores administrativos. La autora concluye que las dos variables estudiadas se encuentran relacionadas significativamente en dichos trabajadores, asimismo que los diversos factores de dichas variables se encuentran significativamente relacionadas en dichos trabajadores. Recomendó estudiar los factores motivacionales que pueden ayudar a desarrollar las dimensiones del compromiso organizacional en instituciones públicas.

Rivera (2010), en su tesis titulada "Compromiso organizacional de los docentes de una Institución Educativa Privada de Lima Metropolitana y su

correlación con variables demográficas”. El Objetivo de la investigación fue determinar el grado de compromiso organizacional de los docentes de una Institución Educativa Privada de Lima Metropolitana y su correlación entre variables sociodemográficas. La población fue de 43 docentes de la Institución Educativa pertenecientes a los niveles de inicial, primaria y secundaria la cual sirvió a la vez de muestra para la investigación. La metodología estuvo basada en el enfoque cuantitativo, se aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento al cuestionario con escala de opinión y de actitudes tipo Likert, la validez del instrumento fue validado por juicio de expertos. Como conclusiones se obtuvo que: El grado de compromiso organizacional de la Institución Educativa Privada, fue medio, también que el grado de compromiso organizacional afectivo y de continuidad son actitudes mostradas por los docentes en mayor grado que el compromiso normativo, también se encontró que hubo un grado de relación mediano entre las características demográficas: sexo y antigüedad laboral para los análisis correlacionales además en cuanto al nivel de antigüedad laboral, se obtuvo que el compromiso es mayor que en empleados nuevos.

Salleres (2010), en su tesis titulada “La comunicación organizacional y su relación con el compromiso laboral en los trabajadores de Electrosur S.A. Tacna, año 2009.” El cual tuvo como objetivo: Conocer el nivel de relación entre la Comunicación Organizacional y el Compromiso Laboral en los trabajadores de Electrosur S.A. de Tacna la población estuvo compuesta por 116 trabajadores, la muestra fue de 95 trabajadores. La metodología utilizada fue analítica, deductiva y estadística. Entre las conclusiones se indicaron que: No existe relación significativa entre la Comunicación Organizacional y el Compromiso Laboral en los trabajadores de Electro Sur de Tacna. El estadístico coeficiente de correlación de Pearson permitió obtener un valor de $r = 0,029$ ($p = 0,782$); lo cual indica que no existe una relación entre ambas variables.

Huillca (2009), en su tesis denominada “El compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del centro de aplicación productos Unión”. El objetivo fue: Identificar la relación que existe entre el compromiso organizacional (afectivo, continuidad y normativo) y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Aplicación Productos Unión. La

población estuvo compuesta por 108 trabajadores de ellos se consideró una muestra de 30 trabajadores. La metodología empleada fue de tipo investigación básica y el diseño fue descriptivo, correlacional y transversal, para medir el compromiso organizacional y el desempeño laboral se utilizó como instrumento el cuestionario, el método fue: Exploratorio, analítico, estadístico, deductivo. Como conclusiones se obtuvo que: La relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral es débil en los colaboradores del Centro de Aplicación Productos Unión, pero existe una fuerte identificación de los trabajadores con su centro laboral, la cual fue caracterizada por tres factores: fuerte convicción y aceptación por los objetivos y práctica de valores de la organización. Disposición de ejercer un esfuerzo considerable en beneficio del centro laboral. Fuerte deseo de permanecer como miembro de la Iglesia Adventista. No se evidenció entre los trabajadores resultados concretos de su rendimiento laboral y la relación entre el compromiso afectivo, continuidad y normativo versus desempeño laboral es también débil en los trabajadores del Centro de Aplicación de Productos Unión. Finalmente hubo suficiente sustento para indicar que los trabajadores permanecen en la organización más por necesidad que por productividad.

Vasquez (2011), en su investigación acerca de los “factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de Centro Quirúrgico – H.R.D.L.M. Chiclayo, 2011”. El objetivo de la investigación fue identificar los factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional de dicho equipo, además de ello determinar su influencia y establecer la correlación de los mismos. El estudio fue de tipo descriptivo y cuantitativo, se tuvo como población a 42 profesionales de la salud que laboran en Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente “Las Mercedes” de Chiclayo. El instrumento aplicado tuvo como estructura la Test de Likert en sus 52 preguntas las cuales estuvieron divididas en ítems de motivación y comportamiento. Se concluyó que, entre los factores motivacionales que influyen en el comportamiento organizacional del personal 76.2% se debe al salario y el 81.2% se debe a la falta de reconocimiento en los dos últimos años por parte de la Dirección del hospital, estos factores conllevan a que en determinadas circunstancias el profesional de la salud no cumpla un trabajo eficiente en el

desempeño de sus actividades, por tal motivo se debe de tener en consideración reforzar el factor motivacional, la estabilidad laboral y los reconocimientos.

1.2 Fundamentación científica

1.2.1 Compromiso organizacional

El compromiso organizacional viene a ser la forma en la que el colaborador se identifica y sobre todo se involucra con su desempeño con la finalidad de lograr lo que la organización se ha propuesto como lo son los objetivos y las metas.

El compromiso organizacional consiste, entonces, en aquellas actitudes de los empleados por medio de las cuales demuestran su orgullo y satisfacción de ser parte de la organización a la que pertenecen. Significa coloquialmente “ponerse la camiseta” de la empresa y verse como parte de ella. Esta actitud es de gran beneficio para las organizaciones ya que significa contar con personas comprometidas, trabajando no solo por alcanzar un objetivo personal sino también por el éxito de la organización en general.

Allen y Meyer (1997), indicaron que el compromiso organizacional es un aspecto psicológico el cual se define por la relación del trabajador con la organización la cual tiene implicancias en la decisión del trabajador en continuar como parte de la organización.

Según Bline et. (1991) indicaron que el compromiso organizacional es el grado en que un individuo se identifica e involucra con una organización.

Por otro lado Kinicki y Kreitner (2012), indicaron que el compromiso organizacional representa el nivel con que se identifican los trabajadores con su organización el cual se encuentra comprometido mediante el cumplimiento de sus objetivos.

El compromiso organizacional es considerado como una fuerza que enlaza a los trabajadores con su organización, siendo incluso más de que una simple motivación laboral, este se podría definir como un “estado psicológico que impulsa la persona” (Hera, Iñigo, Mazo y Bilbao, 2004) a partir de ese impulso los trabajadores participan en el cumplimiento de las metas y resultados de la organización. En la actualidad el compromiso organizacional es el constructo que proporciona información de suma importancia para los investigadores sobre el ámbito de las organizaciones.

Luthans (2008) definió al compromiso organizacional como “una actitud que refleja la lealtad de los empleados a su organización y es un proceso continuo a través del cual los participantes organizacionales expresan su preocupación por la organización, el éxito y bienestar continuos de ésta”. (P. 147). Así mismo el autor refirió que el compromiso organizacional es uno de los principales retos modernos, ya que persiste el temor constante de recorte de personal, la pérdida de seguridad laboral, el cambio abrumador de tecnología y la tensión de tener que hacer más con menos; por ello, los administradores, o quienes lideran una organización, necesitan promover un lugar de trabajo estimulante para potencializar el compromiso de los colaboradores, que, ante los temores antes mencionados, deberían desarrollar un óptimo trabajo gracias a las diversas estrategias organizacionales que fomente la organización en función de la teoría y hallazgos empíricos que presentamos a continuación.

Arias (1998) sostiene que el compromiso organizacional “se trata de un deber moral adquirido hacia una persona o una institución”, es algo más que un simple contrato de trabajo, es hacer propios los objetivos de la organización. (P. 48).

Que una persona se encuentre laborando dentro de una organización no quiere decir que se sienta comprometida con dicha organización, al contrario, puede que esté en total desacuerdo con dicha organización; y es esta falta de compromiso la que va generando consecuencias negativas como “estrés, conflictos obrero – patronales, ausentismo, abandono de la organización (Arias, 1998)”, lo que provocará que la organización tenga un incremento en sus costos pues tiene que invertir en pagar a la persona que suplirá al ausente, en tiempo respecto a la nueva persona a contratar así como dinero invertido en su capacitación, entre muchos otros.

En ese mismo sentido, Robbins (2009), indicó que el compromiso organizacional “es el grado en que el personal se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener sus relaciones con ella” (P. 45). Un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia.

De la misma manera, Griffin y Moorhead (2010) consideraron que:

El compromiso organizacional, denominado en circunstancias compromiso laboral, muestra la identidad de una persona y su estima a la organización. Un individuo totalmente comprometido se ve de igual forma como un auténtico elemento de la compañía (Dio como ejemplo que, al describir a la entidad en términos personales como realiza productos de alta calidad, este omite las fuentes menores de insatisfacción. En posición un individuo menos comprometido tiene una considerable probabilidad de observarse uno mismo como alguien de afuera (Tuvo como ejemplo describir a la entidad en términos poco personales, como no remunerar excelentemente a sus trabajadores), para expresar una superior insatisfacción con relación de las cosas y no verse justamente como un socio de la institución a largo plazo. (P. 409).

Dimensiones del compromiso organizacional.

Allen y Meyer (1997), identificaron que el compromiso organizacional estaba compuesto por tres factores diferentes:

- (1) Dimensión compromiso afectivo, (2) Dimensión compromiso normativo y (3) Dimensión compromiso continuo.

Los cuales pueden tener origen en el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en una institución, respectivamente.

Dimensión compromiso afectivo

Comprende el cariño, la identificación y la participación del trabajador con su centro laboral.

Urteaga y Omar (2008), hallaron en su estudio que los más proclives a desarrollar un compromiso afectivo fueron sus trabajadores del sexo femenino y aquellos que tenían más antigüedad en la organización. De igual manera identificaron que los trabajadores de organizaciones pequeñas manifiestan un mayor compromiso afectivo en comparación a los trabajadores de organizaciones grandes.

Estas asociaciones sobre el comportamiento organizacional y el tamaño de la organización fueron estudiados de la misma forma por (Beck, y otros, 2004) los que observaron que en grupos pequeños aumentan el lazo social el cual ayuda y fortalece el desarrollo del compromiso afectivo entre los empleados.

Con respecto a la influencia sobre la experiencia organizacional y el compromiso, se registraron correlaciones con mayor significancia, ya que conforme un individuo sentía que su organización llenaba sus primordiales

expectativas y les satisfacía sus principales necesidades, de esa manera el empleado se siente vinculado con su organización y con ello se desarrolla altos niveles de compromiso afectivo (Allen & Meyer, 1997)

Sin embargo el auténtico impacto sobre la experiencia de trabajo quedó expuesto cuando los trabajadores percibían mensajes que les hacían sentir valioso e importante, y este vínculo se fortalecía mucho más cuando los trabajadores sentían que la organización se preocupa por ellos (Allen & Meyer, 1997)

Dimensión compromiso continuo

Considera el compromiso que se basa en los costos que el empleado relaciona con dejar la organización. Puede deberse a la pérdida de antigüedad para promoción o prestaciones.

Hay un planteamiento básico del “costo de oportunidad”. Existiría un nivel de compromiso muy pequeño basado en lo que perdería la persona si no se comprometiera. Para ciertos autores sería de persistencia o continuidad. Un empleado con un elevado compromiso de permanencia, conserva un nivel bajo laboral dentro de la institución, restringiéndose rigurosamente realizar lo obligatorio para continuar dentro de la empresa. (Allen & Meyer, 1997)

Dimensión compromiso normativo

Considera sentimientos de obligación que tienen los empleados para continuar trabajando dentro la organización.

Ubica su existencia en la fidelidad hacia la organización donde trabaja, sintiéndose en cierta forma en deuda, tal vez por recibir ciertos beneficios tales como capacitaciones pagadas por la institución; se concibe un sentimiento mutuo con la organización. En este tipo de compromiso se manifiesta un firme deseo de continuar trabajando para la institución, como resultado de haber experimentado un sentimiento de deuda hacia la organización por haberle dado alguna oportunidad y que fue valorada por el empleado. En ese sentido se dice que el compromiso normativo es emocional ya que el empleado se siente obligado a no dejar la organización por estar en “deuda” con ella (Allen & Meyer, 1997)

Componentes del compromiso según Meyer y Allen (1991)

Compromiso afectivo	Compromiso de continuidad	Compromiso normativo
Deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización debido a una atadura emocional con ésta.	Deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización debido a la preocupación asociada al costo de dejarla.	Deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización debido a un sentimiento de obligatoriedad.
Se está en la organización porque se quiere.	Se está en la organización porque se necesita.	Se está en la organización porque se debe.

Importancia del compromiso organizacional.

El compromiso organizacional va más allá de la fidelidad y alcanza a la contribución activa en el éxito de los objetivos de la organización, el compromiso es una conducta hacia el trabajo (Hellriegel, Slocum y Woodman, 1999)

Además, el nivel de compromiso habitualmente refleja el convenio del trabajador con la misión y los objetivos de la empresa, su disponibilidad a entregar su ahínco a favor de la ejecución de éstas y sus deseos de continuar laborando en la organización. (Davis y Newstrom, 2001)

Asociado a lo preliminar, el compromiso organizacional colabora a la investigación del comportamiento del capital humano, de una forma completa, ya que es una solución más completa y perdurable en la organización como un todo, que la satisfacción en el cargo. Un trabajador puede estar descontento con un cargo determinado, pero considerarlo una situación eventual pero no percibir insatisfacción con la organización como un íntegro. Sin embargo en el momento que la insatisfacción se dispersa en la organización, es muy posible que las personas piensen en la renuncia (Robbins y Judge, 2009)

Para las instituciones, la relación entre el compromiso organizacional y la rotación es una de las causas más importantes, ya que mientras más fuerte sea el compromiso del trabajador con la organización, menos posible es que renuncie. Asimismo resulta que un compromiso estable se relacione con bajo ausentismo y productividad parcialmente alta. La presencia en el trabajo (llegar oportunamente y perder escaso tiempo) es por lo general mayor en los trabajadores con un fuerte

compromiso organizacional. Inclusive, el personal comprometido tiende a encaminarse más hacia los objetivos y perder escaso tiempo durante su labor, con una consecuencia positiva acerca de las mediciones típicas de la productividad. (Hellriegel, Slocum y Woodman, 1999)

El Compromiso Organizacional es resultado de una sensación de comodidad en el lugar de trabajo, por lo cual, (Kinicki y Kreitner, 2012), estiman que hay una relación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral. Estudios realizados informan que cuanto más sea el Compromiso de los funcionarios, mejor será la productividad de cada integrante y coherentemente de la entidad, probándose que Compromiso Organizacional no únicamente posee crédito en aspectos tan considerables como la competitividad, productividad y estabilidad laboral, no obstante incluso en temas como la eficacia, participación y estructuración de los equipos de trabajo y también en la personalización del local de trabajo. (Dias y Rodriguez, 2007)

Predictores del Compromiso Organizacional

Existen 3 grandes clases de pronósticos del compromiso organizacional: Las características de los trabajadores, las características de las tareas y las características de la organización (Dias y Rodriguez, 2007)

Una diversidad de particularidades de los empleados que detallan su carácter, sus obligaciones personales y valores ha sido referida para ser relacionado con el compromiso. (Muchinsky, 2002), comunicaron que los trabajadores más antiguos con menor grado de educación y con un elevado sentido de competencia poseían altos niveles de Compromiso organizacional.

Asiedu y Owusu (2014), comunicaron que los empleados que observaban escasas opciones de trabajo se predisponían hacia un gran compromiso.

Asiedu y Owusu (2014), descubrieron que la cantidad de años que los empleados han estado en la organización y la relevancia de su identidad con el trabajo estaban eficazmente relacionados con el compromiso, entretanto que la cantidad de años que los empleados habían estado en semejante posición y aquellos que estaban más adecuadamente listos al cambio estaban contrariamente asociados con el compromiso.

Para diversos modelos de organización la edad y la pertenencia, habitualmente han sido declarados como positivamente afiliados con el compromiso en la corporación (Asiedu, Owusu y Adjei, 2014) En referencia a las particularidades de la tarea, existe adecuada certeza para establecer los óptimos predictores varios de ellos son: el conflicto del rol, la identificación de la tarea, la oportunidad de interacción social, los niveles de habilidades de los subordinados y la esfera de acción o alcance de la tarea.

Menos atención ha sido establecida a las características organizacionales como predictoras del compromiso. (Asiedu, Owusu y Adjei, 2014), creen que el liderazgo es un predictor del compromiso organizacional menos investigado.

Directrices para aumentar el compromiso organizacional

Según Luthans (2008), indicó como el compromiso, la administración enfrenta un estado paradójico: por una faceta, el enfoque actual en la labor de equipo, la encargatura de autoridad y las organizaciones más planas valora bastante precisamente la clase de automotivación que uno demora conseguir de los empleados comprometidos; por otro lado, las fuerzas ambientales que proceden para destituir los principios del compromiso de los empleados.

Según Dessler (2012) sugirió que las normas determinadas para implementar un método de administración que asista a solucionar el problema actual e incremente el compromiso organizacional de los empleados es:

Involucrarse con valores que den preferencia al personal, ponerlos por escrito, emplee a los administradores instruidos y pregone con el ejemplo.

Explicar e informar la misión, manifieste la misión e ideología, hágala carismática, use hábitos de contratación fundamentados en valores, distinga la instrucción y la enseñanza fundamentados en valores, promueva la tradición.

Asegurar la equidad organizacional, poseer un amplio procedimiento de reclamos, brindar métodos de comunicación prolongadas en ambos sentidos.

Establecer una noción de comunidad, crear una identidad establecida en valores, distribuya por igual, distinga la colaboración, el intercambio de trabajadores y el trabajo en equipo.

Respaldar el crecimiento de los empleados, responsabilizarse con actualizarlos, otorgar retos laborales a lo largo del primer año, ayude al crecimiento laboral y al encargo de autoridad, fomente desde dentro, brinde actividades de progreso, conceda a los empleados seguridad por garantía.

1.2.2. Calidad del servicio

Hablar de calidad hoy en día se ha convertido en un interés constante de las instituciones públicas y privadas. Es por ello que los servicios que se brindan, buscan satisfacer cada vez más las exigencias y expectativas de los usuarios, lo que ocasiona que la palabra calidad evolucione y acoja diferentes conceptos según sea el tema a tratar.

Según De la Peña (2013), “La calidad no es un concepto nuevo. La preocupación por la calidad, por hacer bien las cosas, han sido pauta de comportamiento de las sociedades en las diferentes etapas históricas” (p.35).

Según el autor el término de calidad viene siendo estudiado por las sociedades en función de hacer mejorar las labores realizadas.

El diccionario de la Real Academia Española -RAE (2010), definió a la calidad de la manera siguiente: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permite juzgar su valor”

Ramos (2006) refirió que:

A partir de esta definición nota dos aspectos importantes del término, por un lado la subjetividad de su valoración y por otra la relatividad de la misma, el significado no es absoluta lo que indica que para uno en un determinado momento puede ser bueno y para otro puede ser malo haciendo referencia a una comparación que nos lleva a emitir un juicio sobre un producto o un servicio. (p. 45)

Según lo mencionado la calidad sufre variaciones de acuerdo a la percepción del usuario, de tal modo que busca una estandarización en los procesos de evaluación.

El concepto de calidad se refiere al estar en contacto constantemente con los usuarios, a la preocupación por el desarrollo, conocimiento, capacitación, satisfacción del beneficiario. La descripción más elemental de la calidad fue creada por el trabajo de Deming (2007), la cual estima que en lo más primordial el proveer entiende que buena calidad significa “hacer lo correcto en la manera

correcta de inmediato” es decir a tiempo todo el tiempo, desde la primera vez, mejorando siempre e innovando y siempre satisfaciendo a los clientes.

Para entender bien la importancia de la calidad en brindar servicios, es obligatorio constituir los temas teóricos que afirmen el vigente estudio, tomando en consideración el interés del usuario como interprete principal de los servicios en una organización que presta servicios.

Cubrir las expectativas del usuario depende en gran parte de los responsables de los que proveen servicios en las organizaciones, es decir los trabajadores (gerentes, trabajadores de los diferentes servicios, limpieza, mantenimiento, personal administrativo); logran depende del desarrollo de sus conocimientos, profesionales, técnicas y actitudes en el ámbito que les compete. En tal sentido, es importante que los empleados que están en comunicación directa con los usuarios tengan cubierto sus expectativas personales, profesionales y laborales (Clima laboral óptimo), para que se pueda enfocar en los objetivos institucionales y realizar un trabajo de calidad, y cree un valor ineludible dentro de la organización y con ello lograr la satisfacción del usuario. (Veliz y Villanueva, 2013).

En este sentido el autor plantea que, quienes ofrecen la calidad deben primero tener una satisfacción en su vida tanto personal y profesional con ello reflejarán una satisfacción al usuario y de esta manera ofrecer un servicio o trabajo de calidad.

Por otro lado Donabedian (2002) Definió:

La calidad de atención es obtener el mayor beneficio para el usuario, aplicando el conocimiento y la tecnología más avanzada teniendo presente los requisitos del usuario, así como las capacidades y limitaciones de los recursos de la institución, de acuerdo con los valores sociales importantes. (p.23)

Descripción que posee como principal participante al consumidor, a la vista de las utilidades para este y según sus exigencias, sin olvidar las competencias, habilidades, técnicas y recursos con el cual debe contar en la atención, tal como la trascendencia de los valores, que le otorga una orientación que el todo es más importante que sus partes.

Para Donabedian la calidad es una noción que relaciona dos capacidades muy marcadas e interdependientes; un método representado por el uso de nociones y procedimientos para la resolución del dilema del usuario y otra interpersonal interpretada por el vínculo que se constituye entre el usuario y el colaborador de la organización.

En tal sentido se puede concluir que existe una fuerte relación de tres factores para brindar un servicio de calidad, la estructura o ambiente físico, los procedimientos administrativos y la percepción del usuario como resultado final.

Antes de iniciar la descripción de las dimensiones de la calidad de servicio, es conveniente realizar ciertos detalles de la calidad de servicio: Los bienes que elaboran una institución podría ser, según su capacidad, de dos tipos: Tangibles e intangibles. Los capitales tangibles suelen entenderse con la denominación de productos, son elementos físicos cuyo uso por el usuario satisface una necesidad. Los capitales intangibles se llaman, comúnmente, servicios. Son invisibles, tratándose de hechos que recibe el consumidor a través de los que complace sus necesidades.

Dimensiones de calidad de servicio.

La satisfacción de una determinada población por la calidad de un servicio se relaciona con las características del mismo para atender necesidades de las personas a las que va destinado.

(1) Dimensión aspectos técnicos, (2) Dimensión humana y (3) Dimensión de contexto o entorno de atención.

Dimensión aspectos técnicos

En ello se intenta certificar servicios seguros a los beneficiarios dentro de la balanza riesgo-beneficio.

Respecto a esta dimensión Donabedian (2002) afirmó:

Entre las circunstancias locales que pueden influir en cómo se evalúa la atención técnica, se encuentran diferencias en la disponibilidad y las características de los recursos humanos y materiales. [...] Esta es una norma importante que hay que establecer, pero en muchas situaciones no tiene relevancia inmediata, más bien, puede haber necesidad de calificar el rendimiento de los proveedores [...] comparándolo con los mejores

resultados posibles a partir de los recursos de que éstos disponen. Resulta fácil aceptar esta modificación de normas cuando existen recursos materiales limitados, tal vez debe ser aceptada también cuando los proveedores del servicio padecen limitaciones de conocimiento y de capacidad que pueden atribuirse a causas sociales y ambientales generalizadas, y no a fallas individuales. (p.115).

Partiendo de esta afirmación podemos referir que es puntual considerar la calidad, considerando lo cual es sensatamente viable dentro de un entorno delimitado.

Dimensión humana

Se refiere a las relaciones interpersonales, al trato humano, habitualmente ignorada y poco utilizada cuando se menciona de calidad siendo la parte esencial del servicio al usuario puesto que el motivo de ser de un servicio es la persona como un todo bio-psicosocial. (Donabedian, 2002)

En este sentido la dimensión humana se relaciona al trato o a la comunión entre el que ofrece un servicio y el que lo solicita, creando un nexo capaz de satisfacer tanto al cliente o usuario, como al mismo servidor.

Las instituciones públicas, básicamente los servicios brindado por el Ministerio de la Mujer, debe brindar un servicio adecuado a los usuarios, por lo tanto su sistema de atención debe ser digno, respetando sus decisiones, cultura, contexto social y necesidades, considerando como cimientos fundamentales en el apoyo inmediato, la atención, la notificación, el respeto a su privacidad, respeto por sus valores culturales y sociales, etnia, que hacen a cada una de las personas que acuden al servicio sea ser único y variable.

Dimensión del contexto o entorno de la atención

Refiere al conjunto de todos los requisitos e influencias exteriores que perjudican a la comodidad de usuario y a su crecimiento, cabe precisar que las nociones de ventilación, calor, luz, dieta, limpieza y ruido, todos ellos componentes de dicho entorno. (Donabedian, 2002)

Por otro lado la dimensión entorno se refiere a las estructuras, confort y materiales necesarios tanto como para la comodidad del usuario como para el

mejor desempeño de quien ofrece el servicio en función de su calidad como profesional e institución.

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

En la presente investigación titulada Compromiso organizacional y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016, debido a que la variable compromiso organizacional y calidad de servicio tienen abundante información, se tomarán distintas investigaciones de sustento teórico, sirviendo de esta manera como aporte teórico para otros estudios en temas relacionados al compromiso organización y calidad de servicio en las instituciones públicas.

1.3.2 Justificación práctica

Los resultados del estudio ayudarán a afianzar la importancia del compromiso organizacional en la institución, permitiendo identificar los elementos que repercuten en la calidad del servicio brindado. Asimismo los resultados de la investigación servirán de fuente de referencia a futuras investigaciones.

1.3.3 Justificación metodológica

El presente estudio aporta un modelo de nivel descriptivo correlacional bajo un diseño no experimental con enfoque cuantitativo, que busca recopilar información mediante la técnica de la encuesta, los cuales permitirá conocer las opiniones de los trabajadores y por ende conocer su realidad problemática sobre la calidad de servicio que reciben los niños usuarios del Programa Nacional Yachay en la región Lima.

Este trabajo se justifica metodológicamente porque parte del método científico, siguiendo los lineamientos del proceso de investigación, el cual incluye planteamiento de interrogantes, objetivos e hipótesis a fin de establecer un conocimiento probable acerca de la relación entre las variables compromiso organizacional y calidad de servicio en el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer.

1.4 Planteamiento del Problema

En los tiempos actuales, el compromiso organizacional es un tema de gran importancia, ampliamente estudiado en el ámbito laboral y sobre todo en la gestión de recursos humanos. El compromiso organizacional es visto como un factor determinante que influye en si una persona permanece en el puesto en el que labora o no. Asimismo, muchos autores lo catalogan como un indicador que ayuda a trabajar en la rotación del personal, en el absentismo y en el buen desempeño de los trabajadores (Meyer y Allen, 1997). Así, el conocimiento a profundidad del compromiso organizacional se vuelve fundamental, ya que ello permite identificar y abordar áreas problemáticas en las empresas; así como también, determinar la percepción de los trabajadores en sus respectivos centros laborales. De esta forma, su estudio y entendimiento conceptual ayuda a que, en las empresas, se tomen las medidas necesarias para mantener, fidelizar y retener al recurso humano, que es lo más importante.

El gran reto actual de las organizaciones radica en lograr que las personas que conforman la organización se comprometan con los objetivos organizacionales y se integren al proyecto de la institución, para obtener ventajas sostenibles y duraderas en el tiempo. En este sentido, lograr que los trabajadores se comprometan con la organización es una estrategia que puede favorecer la consecución de las metas organizacionales a corto, mediano y largo plazo, pues de la disposición y percepción que tengan los individuos sobre su sitio de trabajo depende en gran medida la calidad y cantidad de aportes que hagan a la institución.

El presente estudio se lleva a cabo en el Ministerio de la Mujer, la cuál es el órgano del Estado Peruano dedicado a la mujer y al derecho en la sociedad de los peruanos, teniendo como misión constituirse en un sector integrado, moderno y articulador, liderando las políticas del sector, descentralizadamente y contribuyendo a la superación de la pobreza, inequidad y exclusión, orientado a las personas en situación de pobreza y grupos vulnerables, con un enfoque de desarrollo humano integral y de equidad, generando igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

Dentro del Ministerio de la Mujer se creó el Programa Nacional Yachay para la prevención del trabajo infantil, la cual se encarga de restituir los derechos

de las niñas, niños y adolescentes en situación de calle para que logren su desarrollo integral y prevenir su exposición a situaciones de riesgo, y a través de este estudio se evaluará el compromiso organizacional que tiene los trabajadores del programa específicamente los educadores de calle y la calidad de servicio que estos brinda a los usuarios del programa es decir a los niños que son atendidos por el Programa Nacional Yachay, puesto que en los últimos años se ha evidenciado una gran cantidad de niños y niñas de bajos recursos, vulnerables a riesgos que necesitan de ayuda y atención para mejorar su calidad de vida. Por ello se plantea las siguientes interrogantes:

1.4.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016?

1.4.2. Problemas Específicos

Problema Específico 1

¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso afectivo y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016?

Problema Específico 2

¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso continuo y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso normativo y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016?

1.5 Hipótesis

Según Hernández et al. (2010), sostiene que las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proporciones. (p.92)

1.5.1. Hipótesis general

El compromiso organizacional tiene relación significativa con la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016.

1.5.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

El compromiso afectivo tiene relación significativa con la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016.

Hipótesis específica 2

El compromiso continuo tiene relación significativa con la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016.

Hipótesis específica 3

El compromiso normativo tiene relación significativa con la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016.

1.6 Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016.

1.6.2. Objetivos Específicos

Objetivo Específico 1

Determinar la relación que existe entre el compromiso afectivo y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre el compromiso continuo y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre el compromiso normativo y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables

Según Carrasco (2005) sostuvo que las variables pueden definirse como aspectos de los problemas de investigación que expresan un conjunto de propiedades, cualidades y características observables de las unidades de análisis, tales como individuos, grupos sociales, hechos, procesos y fenómenos sociales o naturales (p.219).

2.1.1. Compromiso organizacional

Definición conceptual

Según Allen y Meyer (1997), el compromiso organizacional es un estado psicológico que se caracteriza por la relación del trabajador con la organización y que tiene implicaciones en la decisión del trabajador en continuar como miembro de la organización.

Definición operacional de las variables

La operacionalización de la variable es aquel proceso metodológico que consiste en descomponer deductivamente las variables que componen el problema de investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico; es decir que estas variables se dividen en dimensiones. (Carrasco, 2009).

Las dimensiones de la variable compromiso organizacional comprenden: Compromiso afectivo, con indicadores como crecimiento, obligación, expectativas; Compromiso continuo con indicadores como permanencia, desempeño, estabilidad; Compromiso normativo con indicadores como equipo de trabajo, efectividad, vínculo emocional.

2.1.2. Calidad de servicio

Definición conceptual

Según Donabedian (2002) la calidad de atención es obtener el mayor beneficio para el usuario, aplicando el conocimiento y la tecnología más avanzada teniendo presente los requisitos del usuario, así como las capacidades y limitaciones de los recursos de la institución, de acuerdo con los valores sociales importantes. (p.46)

Definición operacional de las variables

Las dimensiones con las cuales se medirán serán 3: Aspectos Técnicos de la atención, con indicadores como orientación, ejecución, evaluación, solución del problema; Humana con indicadores como trato cordial, amable; Contexto o

entorno de la atención con indicadores como limpieza y orden de los ambientes y baños, iluminación de ambientes y comodidad en el servicio.

2.2. Operacionalización de variables

A continuación se presenta las tablas de operacionalización para las variables compromiso organizacional y calidad de servicio.

Tabla 1

Operacionalización de variable compromiso organizacional

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles y rango
Compromiso normativo	Permanencia	1 - 2		
	Desempeño laboral	3		
	Estabilidad	4 - 5		
Compromiso afectivo	Equipo de trabajo	6	5=Siempre 4=Casi siempre 3=A veces 2=Casi nunca 1=Nunca	Bueno (71-92)
	Efectividad	7		Regular (49-70)
	Vínculo emocional	8 - 9		
	Desempeño	10		Malo (27-48)
Compromiso continuo	Compenetración	11		
	Crecimiento	12		
	Competencias	13 - 14		
	Beneficios	15 -16		
	Obligación	17		
	Expectativas	18 - 20		

Tabla 2

Operacionalización de variable calidad de servicio

Dimensio nes	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rango
Aspectos técnicos	Orientación	1		
	Ejecución	2		
	Evaluación	3		
	Solución del Problema	4		
	Orientación sobre el procedimiento a seguir y la solución del problema.	5		
Aspectos humana	Trato Cordial Amable	6 - 7	5=Totalmente de acuerdo 4=De acuerdo 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2=En desacuerdo 1=Totalmente desacuerdo	Bueno (70-90) Regular (49-69)
	Interés manifiesto de del profesional que atiende y la solución del problema.	8 - 10		Malo (28-48)
	Confidencialidad de la problemática que presenta el niño	11 -13		
Aspectos de contexto	Identificación de personal y del programa	14 - 15		
	Iluminación de ambientes.	16 - 18		
	Comodidad en el servicio brindado.	19 - 20		

2.3. Metodología

El método que se utilizó en el presente estudio fue el hipotético-deductivo y está construido a partir de un procedimiento de afirmaciones mediante la prueba de hipótesis la cual intenta refutar tales hipótesis, infiriendo de las conclusiones que deben contrastarse con los hechos. Este método permite el seguimiento de nuevos conocimientos, a partir de otros establecidos que son sometidos a deducciones.

Guillen (2015) explica que este método posee un alto valor heurístico.

El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos

2.4. Tipos de estudio

Para definir la relevancia de esta investigación, es necesario conocer primero que existen distintos niveles de investigación, según (Hernández, Fernández y Baptista, 2010) enfoca a la investigación en 4 tipos: exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos. En la presente investigación se desarrolló la descriptiva y correlacional. Resulta importante dar una breve descripción de cada una de ellas para poder entender mejor la metodología de esta investigación.

Así mismo, el nivel de estudio es:

Descriptivo, ya que midió, evaluó y recolectó información de diferentes aspectos, dimensiones del fenómeno a investigar.

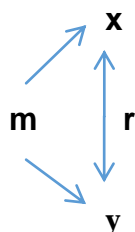
Correlacional, ya que tuvo como finalidad identificar la relación entre dos variables. Los estudios correlacionales tienen en cierta manera un valor un tanto explicativo, con esto se puede saber el comportamiento de otras variables que estén relacionadas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

2.5. Diseño

El diseño es de corte transversal pues se observan los fenómenos en su ambiente natural y son analizados en un punto específico de tiempo. Así mismo se realizó un diseño no experimental ya que no se realizó ninguna manipulación

premeditada de las variables, se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

A continuación se presentó el siguiente esquema del diseño:



- m** = Muestra de estudio
- x** = Observación de la variable 1
- y** = Observación de la variable 2
- r** = Relación entre las variables

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1 Población

Para el presente estudio se trabajó con un total de 140 trabajadores (educadores de calle del Programa Nacional Yachay).

La población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. (Hernández, Fernández y Baptista ,2010)

2.6.2 Muestra

La muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). La muestra solicitada para la tesis fue de 103 trabajadores, escogidos a través del muestreo probabilístico, en otras palabras todos los trabajadores tienen igual probabilidad de ser seleccionados para constituir parte de la muestra y por tanto garantizar su representatividad.

Para calcular la muestra se usó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2(N-1) + Z^2 * P * Q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

z = Valor crítico de la distribución normal, con un nivel de confianza de
 $(1 - \alpha)=1.96$

p = Proporción de una de las variables importantes del estudio=0.5

$q = 1 - p$ (complemento de p) =0.5

N = Tamaño de la población=140

e = Error de tolerancia=0.05

Calculo del tamaño de muestra:

$N = 140$ $e = 0.05$ $p+q = 1$

$p = 0.50$ $q = 1-0.5 = 0.5$ $z = 1.96$

$n = ?$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 140}{0.05^2(140 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 103$$

De tal manera que la muestra estuvo compuesta por 103 trabajadores (educadores de calle del Programa Nacional Yachay).

2.6.3 Muestreo

Se elaboró el marco muestral a partir de los 140 trabajadores (educadores de calle del Programa Nacional Yachay) de la región Lima y se aplicó muestreo aleatorio simple para obtener representatividad donde cada uno de los elementos de la población tuvieron la misma probabilidad de haber sido seleccionados.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1. Técnica

Encuesta

Son técnicas de recojo de datos utilizadas frecuentemente en investigaciones de tipo descriptiva, para el análisis de los datos del estudio se hizo uso de la encuesta.

Observación

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

La encuesta y la observación son técnicas que están destinadas a recopilar información; de ahí que no debemos ver a estas técnicas como competidoras, sino más bien como complementarias, que el investigador combinará en función del tipo de estudio que se propone realizar

2.7.2. Instrumento

Los instrumentos son los medios materiales que se utilizan en el recojo y almacenamiento de la información de campo.

Cuestionario

Para el levantamiento de los datos e información de mayor importancia, en la presente investigación se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario el cual estuvo conformado por una lista de preguntas previamente organizados.

Ficha de observación

Para el recojo de información sobre la calidad de servicios que brindan los educadores a los niños (usuarios del Programa Nacional Yachay) se utilizó mediante una ficha de observación directa (se observó directamente el desenvolvimiento de los educadores de calle y se tomó nota de la información) y activa (se participó en la mayoría de las actividades; sin embargo no hubo una mezcla completa con los participantes) que constó un listado de preguntas sobre aspectos técnicos, humanos y de contexto (entorno de atención).

Para el desarrollo de la investigación se obtuvo la autorización de la administración del Programa Nacional Yachay; además se les comunicó que los instrumentos a aplicarse serían estrictamente confidenciales de esta manera se garantizará la reserva de la información adquirida y el uso de esta para fines exclusivos de este estudio.

Fichas técnicas

Cuestionario: Compromiso organizacional

Datos generales

Titulo	:	Cuestionario para medir el compromiso organizacional
Autor	:	Bachiller Ruth Silvia Juscamaita Candia
Procedencia	:	Lima – Perú 2017
Objetivo	:	Conocer el nivel de compromiso organizacional de los educadores de calle de la región Lima del Programa Nacional Yachay
Administración	:	Educadores de calle de la región Lima.
Duración	:	10 minutos
Significación	:	El cuestionario busca conocer el nivel de compromiso organizacional que tienen los educadores de calle en la región Lima.
Estructura	:	El cuestionario esta compuesto por 20 preguntas, cada pregunta tiene respuesta multiple, se usó escala likert de 5 categorías:
		1=Nunca
		2=Casi nunca
		3= A veces
		4=Casi siempre
		5=Siempre

Ficha de observación: Calidad de servicio

Datos generales

Titulo	:	Cuestionario para medir la calidad de servicio
Autor	:	Bachiller Ruth Silvia Juscamaita Candia
Procedencia	:	Lima – Perú 2017
Objetivo	:	Conocer el nivel de calidad del servicio que se brinda

a los niños que son usuarios del la región Lima del Programa Nacional Yachay.

- Administración : Educadores de calle de la región Lima.
- Duración : 20 minutos
- Significación : El cuestionario busca conocer el nivel de la calidad del servicio que se le brinda a los niños que son usuarios de la región Lima.
- Estructura : El cuestionario esta compuesto por 20 preguntas, cada pregunta tiene respuesta multiple, se usó escala likert de 5 categorías:

1=Totalmente en desacuerdo

2=En desacuerdo

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4=De acuerdo

5=Totalmente de acuerdo.

Validación del instrumento

Según Hernandez (2010) indicó que la validez es el grado en el que un instrumento mide en verdad la variable que se requiere medir, para la validación de los instrumentos utilizados en esta investigación se utilizó la evaluación de juicio de experto considerando para ello el analisis del cumplimiento sobre la relevancia, pertinencia y claridad en los items de los intrumentos y que al final tuvo como conclusión que los instrumentos son aplicables.

Tabla 3

Validación de juicio de expertos

Experto	Grado	Opinión
Dr. Carlos Humberto Fabián Falcón	Doctor	Aplicable
Dr. Abner Chávez Leandro	Doctor	Aplicable
Dr. Ernesto Walter Heredia Martínez	Doctor	Aplicable

Confiabilidad del instrumento

Según Hernández, et al (2010) la confiabilidad se refiere a que los resultados obtenidos con un instrumento de evaluación a una misma persona u objeto siempre producirán resultados iguales.

En el presente estudio se realizó una prueba piloto a una muestra de 20 educadores de calle de la región Lima, utilizando para ello la prueba estadística de fiabilidad alfa de Cronbach, esto debido a que los datos son cualitativos (escala Likert).

Tabla 4

Nivel de confiabilidad de las variables compromiso organizacional y calidad de servicio

Variables	Estadísticos de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Compromiso organizacional	0,918	20
Calidad de servicio	0,898	20

Según la tabla 4 se observa en el compromiso organizacional una confiabilidad de 0,918 lo cual indica es confiable aplicar el instrumento para la obtención de los datos.

Así mismo se observa en la calidad de servicio una confiabilidad de 0,898, permitiendo su aplicación para la obtención de los datos.

2.8. Métodos de análisis de datos

Se ha utilizado el método estadístico teniendo en cuenta lo siguiente:

Estadística descriptiva

Este método muestra los datos organizados en tablas y figuras lo cual permite hacer una rápida interpretación de los resultados.

Se ha utilizado dos formas para organizar los datos:

- Distribución de frecuencias

- Representación gráfica

Para los resultados se representó en tablas de frecuencia y graficas en barras con su respectiva interpretación y análisis.

Estadística inferencial

El método que se utilizó en la presente investigación fue el método hipotético deductivo, según Bernal (2006), afirmó que “este método consiste es un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear hipótesis deduciendo de ellas conclusiones que deben de confrontarse con los hechos” (p.56).

Los datos son cualitativos, por ello se hizo uso de la prueba estadística de Spearman que permite comprobar el cumplimiento de las hipótesis para la parte de estadística inferencial.

2.9. Aspectos éticos

El presente estudio cumplió con la estructura metodológica establecida por la Universidad César Vallejo, así mismo se respetó la autoría de la información bibliográfica utilizada, las cuales dieron sustento a la presente investigación.

III. Resultados

3.1. Descripción de los resultados

Tabla 5

Frecuencias del compromiso organizacional en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Válidos	Malo	27 - 48	23	22.3
	Regular	49 - 70	60	58.3
	Bueno	71 - 92	20	19.4
	Total		103	100.0

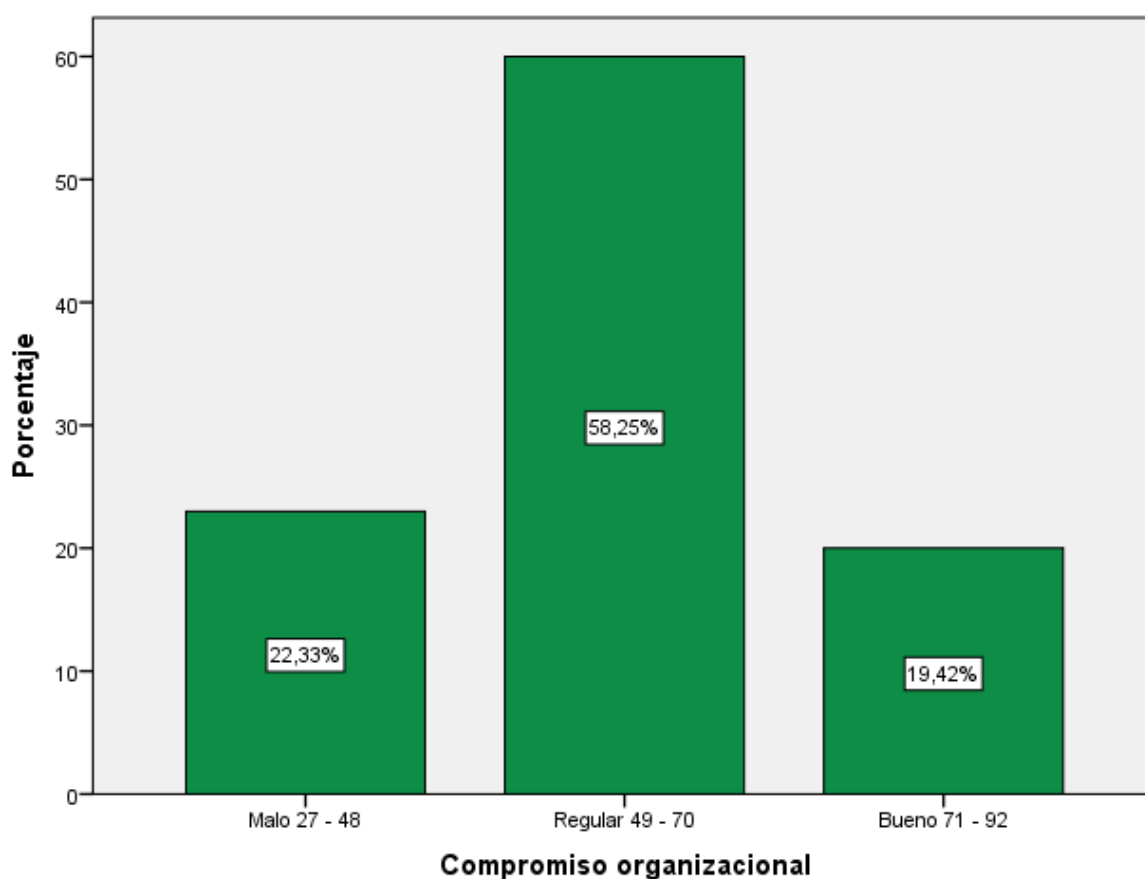


Figura 1. Niveles del compromiso organizacional en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay

En la tabla 5 y figura 1 se observa que el 22,33% de los trabajadores percibieron un nivel malo de compromiso organizacional, asimismo que el 58,25% percibieron

un nivel regular, y solo el 19,42% percibió un nivel bueno del compromiso organizacional.

Tabla 6

Frecuencias de las dimensiones del Compromiso organizacional en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Comportamiento normativo	Malo	5 - 11	24	23.3
	Regular	12 - 18	63	61.2
	Bueno	19 - 25	16	15.5
Compromiso afectivo	Malo	5 - 11	16	15.5
	Regular	12 - 18	63	61.2
	Bueno	19 - 25	24	23.3
Compromiso continuo	Malo	14 - 25	20	19.4
	Regular	26 - 37	64	62.1
	Bueno	38 - 49	19	18.4

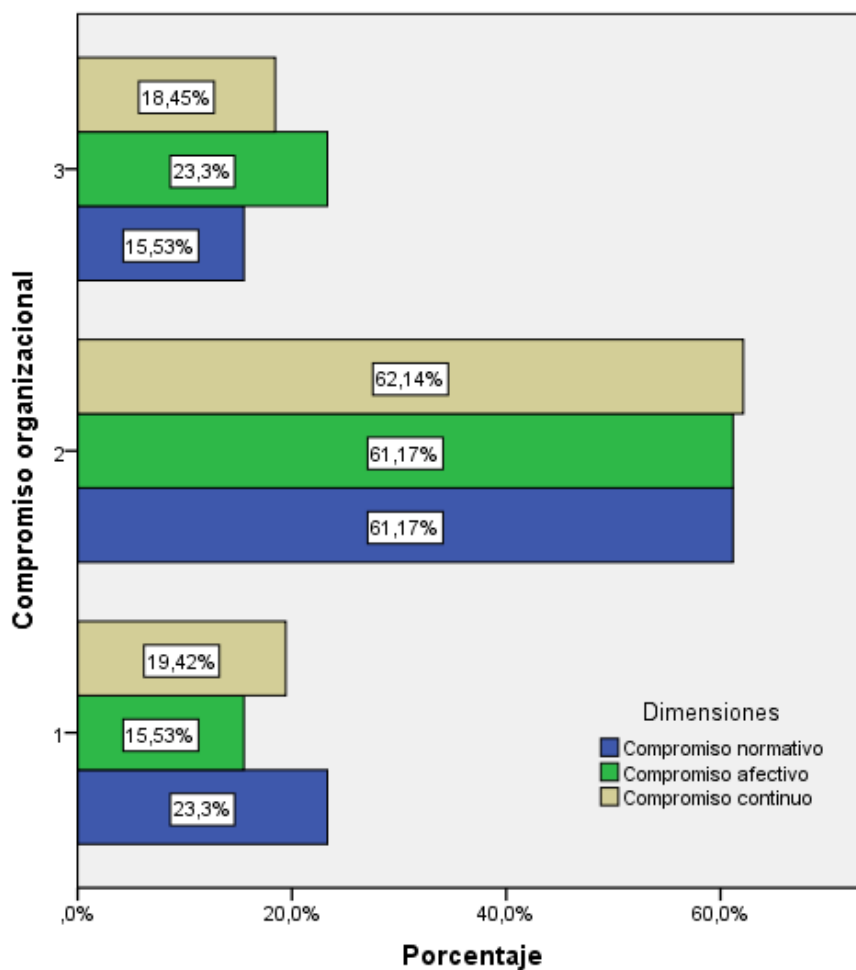


Figura 2. Niveles de las dimensiones del compromiso organizacional en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay

En la tabla 6 y figura 2 se observa que el 62,14% de los trabajadores perciben un nivel regular acerca del compromiso continuo. Asimismo observamos que el 23,3% de los trabajadores percibe un nivel malo con respecto al comportamiento normativo.

Tabla 7

Frecuencias de la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido
Válidos	Malo	28 -48	19	18.4
	Regular	49 - 69	60	58.3
	Bueno	70 - 90	24	23.3
	Total		103	100.0

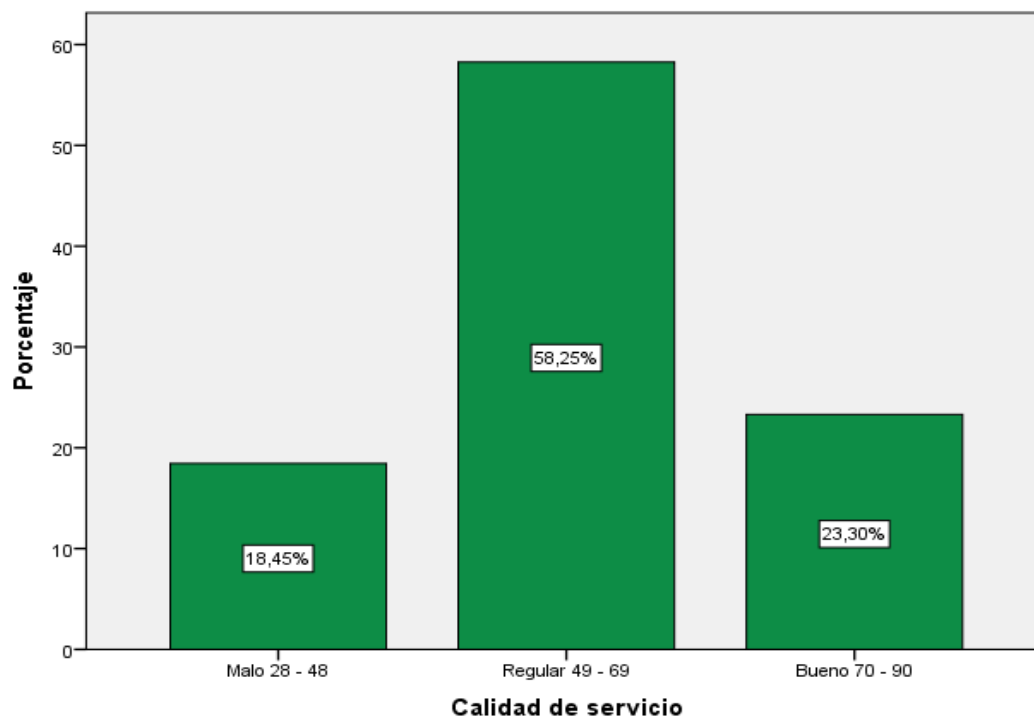


Figura 3. Niveles de la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay

En la tabla 7 y figura 3 se observa que el 18,45% de los trabajadores presentan una calidad de servicio en un nivel malo, el 58,25% un nivel regular y el 23,30% presentan un nivel bueno.

Tabla 8

Frecuencias de las dimensiones de la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Aspectos técnicos	Malo	6 - 11	26	25.2
	Regular	12 - 17	55	53.4
	Bueno	18 - 23	22	21.4
Aspectos humanos	Malo	14 - 21	40	25.2
	Regular	22 - 29	58	61.2
	Bueno	30 - 37	5	13.6
Aspectos de contexto	Malo	10 - 18	23	22.3
	Regular	19 - 27	49	47.6
	Bueno	28 - 36	31	30.1

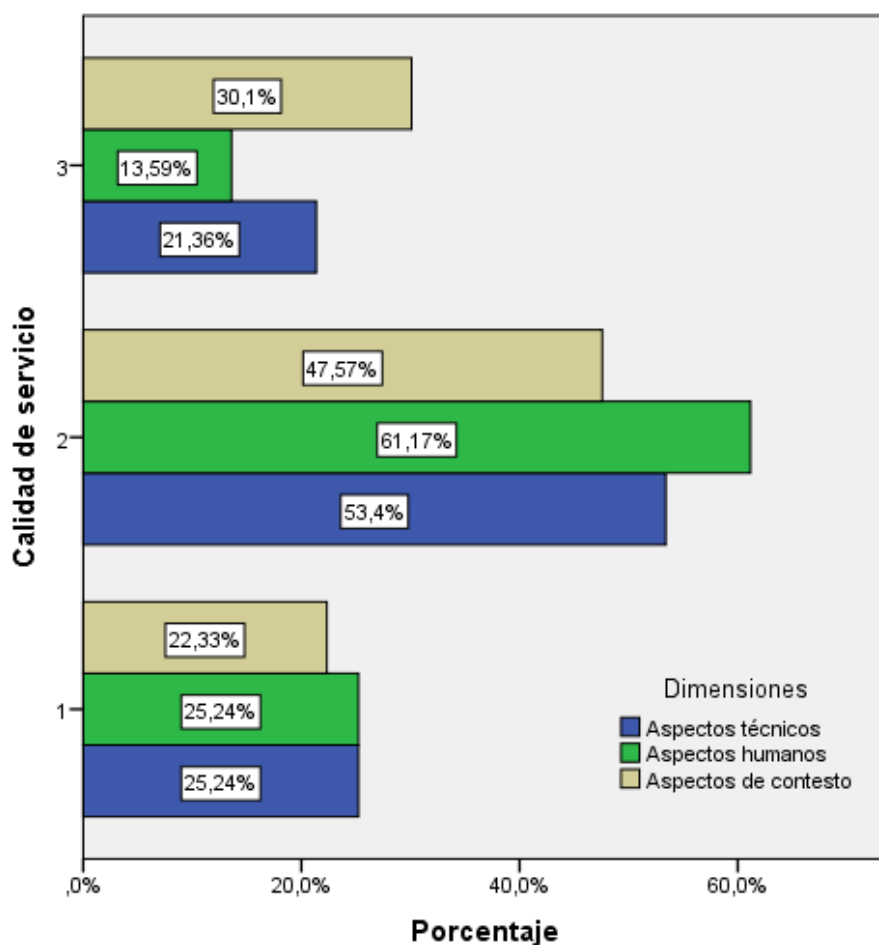


Figura 4. Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay

En la tabla 8 y figura 4 se observa que el 61,17% de los trabajadores presentan un nivel regular acerca de los aspectos humanos. Asimismo observamos que el 25,24% de los trabajadores presenta un nivel malo tanto como los aspectos técnicos como humanos.

3.2 Resultados correlacionales

3.2.1 Compromiso organizacional

Hipótesis general:

H0: No existe relación directo entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016.

H1: Existe relación directo entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016.

Tabla 9

Prueba de correlación según Spearman entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio

Correlaciones		Compromiso organizacional	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,797**
		N	.000
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	103
		Sig. (bilateral)	,797**
		N	.000
		103	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

Como se muestra en la tabla 9, el p-valor =0.000 es menor que 0.01 entonces se rechaza Ho y se puede concluir que existen evidencias suficientes para afirmar que el compromiso organizacional tiene relación significativa y directa positiva con la calidad de servicio. Lo que significa que a mayor compromiso organizacional mejor calidad de servicio.

3.2.1 Compromiso normativo y la calidad de servicio

Hipótesis específica 1

H0: No existe relación directa entre el compromiso normativo y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016.

H1: Existe relación directa entre el compromiso normativo y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016.

Tabla 10

Prueba de correlación según Spearman entre el compromiso normativo y la calidad de servicio

Correlaciones		Compromiso normativo	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Compromiso normativo	1.000	,643**
			.000
		103	103
	Calidad de servicio	,643**	1.000
		.000	
		103	103

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

Como se muestra en la tabla 10, el p-valor =0.000 es menor que 0.01 entonces se rechaza H0 y se puede concluir que existen evidencias suficientes para afirmar que el compromiso normativo tiene relación significativa y directa positiva con la calidad de servicio.

3.2.2 Compromiso afectivo y la calidad de servicio

Hipótesis específica 2

H0: No existe relación directa entre el compromiso afectivo y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016.

H1: Existe relación directa entre el compromiso afectivo y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016.

Tabla 11

Prueba de correlación según Spearman entre el compromiso afectivo y la calidad de servicio

Correlaciones		Compromiso afectivo	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Compromiso afectivo	1.000	,767**
			.000
		103	103
	Calidad de servicio	,767**	1.000
		.000	
		103	103

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

Como se muestra en la tabla 10, el p-valor =0.000 es menor que 0.01 entonces se rechaza H_0 y se puede concluir que existen evidencias suficientes para afirmar que el compromiso afectivo tiene relación significativa y directa positiva con la calidad de servicio.

3.2.3 Compromiso continuo y la calidad de servicio

Hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación directa entre el compromiso continuo y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016.

H1: Existe relación directa entre el compromiso continuo y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016.

Tabla 12

Prueba de correlación según Spearman entre el compromiso continuo y la calidad de servicio

Correlaciones		Compromiso continuo	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Compromiso continuo	1.000	,710**
			.000
		103	103
	Calidad de servicio	,710**	1.000
		.000	
		103	103

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

Como se muestra en la tabla 11, el p-valor =0.000 es menor que 0.01 entonces se rechaza H_0 y se puede concluir que existen evidencias suficientes para afirmar que el compromiso continuo tiene relación significativa y directa positiva con la calidad de servicio.

IV. Discusión

El presente estudio tuvo como resultado que el 22,33% de los trabajadores presentan un compromiso organizacional en un nivel malo, el 58,25% un nivel regular y el 19,42% presentan un nivel bueno, con respecto a la calidad de servicio se pudo observar que el 18,45% de los trabajadores presentan un nivel malo, el 58,25% un nivel regular y el 23,30% presentan un nivel bueno. Y con respecto a la comprobación de hipótesis se obtuvo que la variable compromiso organizacional está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0,797 representado este resultado como fuerte con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.05. Por lo tanto se puede afirmar que existen evidencias suficientes para inferir que hay relación directa entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer. Estos resultados se aproximan al estudio realizado por Asiedu y Owusu (2014) donde el coeficiente de correlación entre el compromiso organizacional y la ciudadanía organizativa resultó ser positiva (**$r = 0,910$ **, $p \leq 0,01$**).

En la investigación realizada por Rivera (2010), acerca del compromiso organizacional de los docentes de una Institución Educativa Privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas, concluyendo que el grado de compromiso organizacional de la Institución Educativa Privada, es medio, además, que el grado de compromiso organizacional afectivo y de continuidad son actitudes mostradas por los docentes en mayor grado que el compromiso normativo, el estudio, existe un grado de relación mediano entre las características demográficas: sexo y antigüedad laboral para establecer los análisis correlacionales y a nivel de antigüedad laboral, encontramos que el compromiso es mayor en los nuevos empleados, existiendo una similitud con el presente estudio donde se observa que el que el grado de compromiso afectivo presenta mayor relación que el normativo y continuo.

Por otro lado en el estudio realizado por Huillca (2009), acerca del compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del centro de aplicación productos Unión, concluyendo que respecto la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral es débil. No evidencian los colaboradores resultados concretos de su rendimiento laboral y la relación entre el compromiso afectivo, continuidad y normativo versus desempeño

laboral es también débil en los colaboradores del Centro de Aplicación de Productos Unión. Los trabajadores permanecen en la organización más por necesidad que por productividad, existiendo una diferencia con el presente estudio donde el grado de relación es fuerte y significativa.

También en el estudio realizado por Ibrahim (2013), acerca de la relación entre el compromiso organizacional y las conductas de ciudadanía organizacional en empresas del sector público de Indonesia, concluyendo que el compromiso organizacional tiene una relación positiva y significativa con las conductas de ciudadanía organizacional. El nivel del compromiso organizacional y las conductas de ciudadanía organizacional es bajo. Existiendo una similitud con el presente estudio donde el compromiso organizacional tiene una alta correlación con la calidad de servicio brindado a los usuarios.

Por otro lado en el estudio realizado por Asiedu y Owusu (2014), acerca del compromiso organizacional y las conductas de ciudadanía organizacional: Herramientas para mejorar el desempeño de los empleados, un enfoque de marketing interno, concluyendo que existe una correlación positiva entre el compromiso organizacional y la ciudadanía organizativa ($r = 0,910^{**}$, $\rho \leq 0,01$). En comparación con su impacto individual el compromiso organizacional ($\beta = 0.406$, $t=2.493$, $P = 0.030 < 0.05$), y para las conductas de ciudadanía organizacional ($\beta = 0.589$ $t=6.216$, $P = 0.000 < 0.05$). Existiendo una similitud con el presente estudio en la cual las correlaciones de las hipótesis donde los valores de p están por debajo del 0,05 concluyéndose que existe evidencias suficientes para decir que la relación es fuerte y directa para las H_a .

V. Conclusiones

Primera: El compromiso organizacional está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0,797 representado este resultado como fuerte con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01.

Segunda: El compromiso normativo está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0,643 representado este resultado como fuerte con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01.

Tercera: El compromiso afectivo está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0,767 representado este resultado como fuerte con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01.

Cuarta: El compromiso afectivo está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0,710 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01.

VI. Recomendaciones

Primera: Los directivos del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer deben reforzar el aspecto de la comunicación con sus trabajadores de esta manera se permitirá la retroalimentación para un mejor ejecución de las actividades de la organización. Se debe estimular la intervención de los trabajadores en la toma de decisiones dentro de la institución para transmitir confianza. Esta actividad debe hacerse involucrando a todo el personal y a su vez respetando las competencias de cada quien en función de la naturaleza de las decisiones, es decir, eliminando de esta manera todo tipo de discriminación.

Segunda: Se debe de promover las reuniones de equipo con el objetivo de intercambiar experiencias que permitan mejorar el compromiso continuo en la organización, dichas acciones se podría realizar estableciendo reuniones de forma periódica con los educadores de calle y los coordinadores donde se impulse la participación y el intercambio de pensamiento que conlleve a la motivación del trabajador para la mejora del desempeño de las funciones a fin de mejorar la calidad de servicio que se ofrece a los usuarios del Programa Nacional Yachay.

Tercera: A los directivos del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer que tomen en cuenta esta investigación y la importancia del compromiso organizacional, donde puedan explicar a los trabajadores acerca del Manual de Organización y funciones además de los perfiles de cada cargo existente. Indicar claramente las líneas de mando y de comunicación, fortaleciendo así el compromiso normativo.

Cuarta: A los directivos del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, que desarrollen actividades que permitan fortalecer la integración tales como actividades recreativas y deportivas, fortaleciendo el compromiso afectivo entre los trabajadores.

VII. Referencias

Allen, N. & Meyer, J. (1997). *Commitment in the Workplace. Theory, Research and Application*. California: Sage Publications.

Asiedu, M., y Owusu, J. (2014). El comportamiento organizacional y las conductas de ciudadanía organizacional: Herramientas para mejorar el desempeño de los empleados , un enfoque de marketing interno. *European Scientific Journal* .

Beck, M., Latting, J., Slack, K., Tetrick, L., Jones, A., Etchegaray, J. & Da Silva, N. (2004). Promoting service quality and client adherence to the service plan: The role of top management's support for innovation and learning. *Administration in Social Work*, 28,2, 29-48.

Carrasco, S. (2009). *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos. P. 226.

Davis, K., y Newstrom, J. (2001). *Comportamiento humano en el trabajo*. México D.F.: McGraw Hill.

Dias, B. y Rodríguez, F. (2007). *Compromiso organizacional en profesionales de la salud*. México.

Dessler, G. (2012). *A Framework for Human Resource Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

De la Peña, E. (2013). *Calidad en el servicio de enfermería*. España.

Donabedian, I. (2002). *Clinical Performance and Quality Health Care*. Oxford University Press.

Flores, M (2011). Compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos. Universidad Nacional del Atiplano, Puno.

- Griffin, R. y Moorhead, G. (2010). *Organizational Behavior*. Mason Ohio: Cengage Learning.
- Hellriegel, D., Slocum, J. y Woodman, R. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Mexico D.F.: International Thomson Editores.
- Hera, C., Iñigo, D., Mazo, F. y Bilbao, R. (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. Madrid: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de Investigación*. Quinta edición. . México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores.
- Huillca, J. (2009). *El compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del centro de aplicación productos Unión*.
- Ibrahim, A. (2013). *Relationship between Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior (OCB) At Government-Owned Corporation Companies*.
- Kinicki, A. y Kreitner, R. (2012). *Organizational Behavior*. Columbus: McGraw-Hill Education.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: McGraw Hill Interamericana Editores.
- Muchinsky, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo*. 6ta. edición. México D.F.: Thomson Learning.
- Pasten, S. (2010). *Análisis de las variables de comportamiento organizacional actuales y deseadas de la empresa Entrelagos*. Chile.
- Pesantez, S. y Guapacaza, D. (2012). *Análisis del comportamiento organizacional del personal docente, administrativo y de servicios de la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Cuenca*. Ecuador.

- Real Academia Española (2010). *Definición de la calidad del servicio brindado*.
- Ramos, C. (2006). *Calidad de servicio brindado*. Argentina: Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación.
- Rivera. (2010). *Compromiso Organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima*. Metropolitana. Lima.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México D.F.: Pearson Educación.
- Romero, R. (2011). *Evaluación de la calidad percibida en los centros de atención infantil temprana de la provincia de Málaga*. España
- Ruiz, J. (2013). *El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno*. España: Universidad de Málaga Revista de Estudios Empresariales. Segunda época. Número: 1 (2013). Páginas: 67 - 86.
- Salleres, P. (2010). *La Comunicación Organizacional y su relación con el compromiso laboral en los trabajadores de Electrosur S.A*. Tacna, .
- Urteaga, A. y Omar, A. (2008). *Valores personales y compromiso organizacional*.
- Vasquez, F. (2011). *Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de Centro Quirúrgico – H.R.D.L.M.* Chiclayo.
- Veliz, M. y Villanueva, R. (2013). *Calidad percibida por los Usuarios externos e internos frente a los Servicios que reciben en los Centros de Referencia*. Lima, Perú: PUCP.

Apéndices

Apéndice A: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
Título: Compromiso organizacional y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016.				
Autora: Bach: Ruth Juscamaita				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso afectivo y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016? ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso continuo y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016? ¿Cuál es la relación que existe</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016.</p> <p>Objetivos Específicos Determinar la relación que existe entre el compromiso afectivo y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016. Determinar la relación que existe entre el compromiso continuo y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la</p>	<p>General: Existe relación directo entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016.</p> <p>Hipótesis Específicas: Existe relación directo entre el compromiso afectivo y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016. Existe relación directo entre el compromiso continuo y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-</p>	<p>Variable 1 : Compromiso organizacional</p>	
			Dimensiones	Indicadores
			Compromiso afectivo	Compenetración Crecimiento Competencias Beneficios Obligación Expectativas
			Compromiso continuo	Permanencia Desempeño laboral Estabilidad
Compromiso normativo	Equipo de trabajo Efectividad Vínculo emocional Desempeño			

<p>entre el compromiso normativo y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016?</p>	<p>Mujer, Lima-2016.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el compromiso normativo y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016.</p>	<p>2016.</p> <p>Existe relación directa entre el compromiso normativo y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016.</p>	<p></p> <p>Variable 2: Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones</p> <p>Aspectos Técnicos de la atención,</p> <p>Humana</p> <p>Contexto o Entorno de la atención</p>	<p>Indicadores</p> <p>Orientación Ejecución Evaluación Solución del Problema. Orientación sobre el procedimiento a seguir y la solución del problema.</p> <p>Trato Cordial Amable Interés manifiesto de del profesional que atiende y la solución del problema. Confidencialidad de la problemática que presenta el niño</p> <p>Limpieza y orden de los ambientes y baños. Iluminación de ambientes. Comodidad en el servicio brindado</p>
---	--	--	---	---

Apéndice B: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para medir el compromiso organizacional

A continuación se le presenta una serie de preguntas que permitirán determinar el nivel percibido del compromiso organizacional, usted deberá responder con una x la respuesta que usted considere correcta, recordando que las respuestas son anónimas.

Opciones	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

ITEMS		Valoración				
Dimensión 1: Compromiso normativo		1	2	3	4	5
1	Considera usted que si no hubiera invertido tanto de sí mismo en la Entidad donde labora, trabajaría en otra parte.					
2	Considera usted que permanecer en la Entidad donde labora, es un asunto tanto de necesidad como de deseo.					
3	Considera usted que permanece en la Entidad donde labora por las pocas alternativas que hay en el mercado laboral.					
4	Considera usted que si se retiraría de la entidad avisaría en un plazo mínimo de 15 días					
5	Considera usted que retirarse sin previo aviso de una organización es una falta de ética y moral.					
Dimensión 2: Compromiso afectivo		1	2	3	4	5
6	Considera usted que si sigue esforzándose en su trabajo, podría quedarse en la Entidad donde labora.					
7	Considera usted que demostrando su profesionalidad, podría ser promocionado					
8	Considera que en la Entidad donde labora merece mucho más de usted.					
9	Considera usted que una de las razones de permanecer en la organización es por un compromiso emocional con sus compañeros					
10	Considera usted que ha recibido un trato amable por parte de la organización					
Dimensión 3: Compromiso continuo		1	2	3	4	5
11	Considera usted que tiene una compenetración del 100% de la Entidad donde labora.					
12	Considera usted que sus proyectos personales y crecimiento están alineados a los de la Entidad donde labora.					

13	Considera usted que emocionalmente está vinculado a la Entidad donde labora.					
14	Considera usted que los problemas de la Entidad donde labora le afectan.					
15	Considera usted que la Entidad donde labora tiene para usted un alto grado de satisfacción como persona					
16	Considera usted que realiza su trabajo de manera más efectiva sin que esto signifique un costo mayor para la Entidad donde labora.					
17	Considera usted que todos esperan un buen desempeño de su parte					
18	Considera usted que el trabajo donde labora es el que había esperado					
19	Considera usted que su trabajo debe cumplir con las expectativas de sus superiores y por ende de la organización.					
20	Considera usted que sería muy feliz si trabajara el resto de su vida en la Entidad donde labora					

Cuestionario para medir la calidad de servicio

A continuación se le presenta una serie de preguntas que permitirán medir la calidad de servicio, usted deberá responder con una x la respuesta que usted considere correcta, recordando que las respuestas son anónimas.

Opciones	
	Totalmente en
1	desacuerdo
2	En desacuerdo
	Ni de acuerdo ni en des
3	acuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

N°	ITEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión aspectos técnicos						
1	El horario de atención está acorde con la demanda en la atención de los usuarios.					
2	El personal del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos.					
3	La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempo de respuesta.					
4	EL área cuenta con personal itinerante (de reemplazo) en los casos se presente la ausencia de alguno.					
5	Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo en el momento de atención.					
Dimensión aspectos humanos		1	2	3	4	5
6	La capacidad de respuesta del orientador es ágil, confiable y entendible hacia el usuario.					
7	Los profesionales del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas.					
8	El personal del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, responde a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna					
9	La comunicación que se emplea en el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, es un lenguaje comprensible y no utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.					
10	La institución se destaca por ser receptiva a las necesidades de sus usuarios.					
11	En la institución se práctica la cortesía y el buen trato.					
12	El profesional del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, orienta cuidadosamente al usuario sobre el procedimiento y los pasos que se van a realizar					

13	El profesional mantiene confidencialidad en la entrevista que realiza a los usuarios.					
	Dimensión aspecto de contexto (entorno de la atención)	1	2	3	4	5
14	Los profesionales del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, cuentan con una buena presentación e identificación.					
15	Los profesionales del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, cuentan con un atractivo material publicitario.					
16	Los módulos de atención son los adecuados para brindar una mejor comodidad a los usuarios					
17	La estructura y ambientes del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, son cómodos y de excelente calidad.					
18	La información publicitaria del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, es clara y entendible.					
19	El Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, cuenta con señalizaciones de seguridad.					
20	El Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, cuenta con vigilancia permanente.					

Apéndice C: Base de datos

Variable: Compromiso organizacional

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2
2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2
3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1
4	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1
5	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2
6	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1
7	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1
8	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1
9	1	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1
10	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1
12	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1
13	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
14	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2	1	1	1
15	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	1	2	3	2	1	2	1
16	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1
17	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2
18	3	2	2	3	1	3	3	3	3	4	1	3	3	3	2	2	1	2	1	1
19	2	2	2	3	1	3	2	2	3	4	1	2	2	3	4	2	2	2	2	2
20	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	3
21	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
22	2	2	3	3	1	4	4	2	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2
23	2	2	2	2	3	2	2	3	4	4	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2
24	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2
25	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
26	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3
27	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	1	2	1	2	2	2
28	2	3	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3
29	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
30	2	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2
31	4	4	3	3	2	4	4	2	3	2	2	2	3	2	4	3	4	3	3	3
32	2	2	3	4	4	2	2	3	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
33	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3
34	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	2	2
35	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	4	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3
37	2	2	2	3	2	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2
38	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2	3
39	3	3	4	2	2	4	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3
40	2	2	3	4	4	4	4	2	3	2	4	2	4	4	4	2	3	3	3	3
41	3	3	4	3	4	2	2	3	4	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3
42	3	3	3	5	4	3	3	3	5	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3
43	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3
44	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
45	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3
46	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
47	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
48	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3
49	2	4	4	3	3	3	2	2	5	4	4	4	2	3	3	4	3	2	2	3
50	3	4	3	3	2	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2
51	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3
52	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3
53	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3
54	4	4	3	3	4	4	5	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
55	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3
56	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
57	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
58	2	4	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3
59	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
60	4	3	3	2	3	4	5	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	4	2
61	3	4	3	3	2	3	2	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
62	4	3	3	2	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4
63	4	3	3	3	2	3	2	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
64	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	2	4	2
65	4	3	2	3	3	3	2	4	4	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3
66	3	4	4	4	3	4	5	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4
67	4	4	4	3	3	4	5	3	2	3	3	3	4	4	2	2	4	2	4	2
68	4	2	2	4	4	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	2	4	2
69	3	3	3	4	2	3	4	4	2	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
70	4	4	3	2	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	2	4	2
71	2	4	3	3	2	2	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
72	3	4	3	3	3	3	2	4	4	2	2	2	4	3	2	4	2	4	4	3
73	4	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	4	2	2	4	1	2	2
74	4	4	3	3	4	4	5	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3
75	4	5	3	2	3	3	3	4	4	2	4	2	3	3	2	4	4	4	4	3
76	3	5	3	3	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	2	4	1	2	2
77	4	3	4	3	4	4	5	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
78	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	2	2	4	3	3	2	4	2	4
79	3	5	3	2	3	3	4	4	2	2	4	4	2	2	3	3	3	4	4	2
80	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	4	4	2	2	4	1	2	2
81	2	4	4	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3
82	2	3	3	4	3	3	3	4	4	2	4	3	2	3	3	3	2	4	2	4
83	4	3	3	3	3	3	2	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	1	2	2
84	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	3	3	3	3	2	4	2	4
85	2	4	4	3	3	5	5	5	5	5	2	4	3	4	2	4	4	2	2	3
86	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	3	3	2	4	2	4
87	4	5	3	2	3	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	5	4	5
88	3	3	4	4	4	5	3	4	5	5	4	3	5	4	3	3	3	4	5	4
89	4	5	3	2	3	5	5	5	4	4	5	5	2	3	5	5	3	2	3	4
90	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4
91	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
29	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
30	2	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2
31	4	4	3	3	2	4	4	2	3	2	2	2	3	2	4	3	4	3	3	3
32	2	2	3	4	4	2	2	3	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
33	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3
34	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	2	2
35	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	4	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3
37	2	2	2	3	2	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2
38	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2	3
39	3	3	4	2	2	4	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3
40	2	2	3	4	4	4	4	2	3	2	4	2	4	4	4	2	3	3	3	3
41	3	3	4	3	4	2	2	3	4	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3
42	3	3	3	5	4	3	3	3	5	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3
43	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3
44	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3
45	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3
46	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
47	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
48	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3
49	2	4	4	3	3	3	2	2	5	4	4	4	2	3	3	4	3	2	2	3
50	3	4	3	3	2	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2
51	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3
52	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3
53	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3
54	4	4	3	3	4	4	5	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
55	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3
56	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
57	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
58	2	4	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3
59	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
60	4	3	3	2	3	4	5	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	4	2
61	3	4	3	3	2	3	2	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
62	4	3	3	2	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4
63	4	3	3	3	2	3	2	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
64	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	2	4	2
65	4	3	2	3	3	3	2	4	4	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3
66	3	4	4	4	3	4	5	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4
67	4	4	4	3	3	4	5	3	2	3	3	3	4	4	2	2	4	2	4	2
68	4	2	2	4	4	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	2	4	2
69	3	3	3	4	2	3	4	4	2	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
70	4	4	3	2	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	2	4	2
71	2	4	3	3	2	2	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
72	3	4	3	3	3	3	2	4	4	2	2	2	4	3	2	4	2	4	4	3
73	4	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	4	2	2	4	1	2	2
74	4	4	3	3	4	4	5	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3
75	4	5	3	2	3	3	3	4	4	2	4	2	3	3	2	4	4	4	4	3

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
76	3	5	3	3	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	2	4	1	2	2
77	4	3	4	3	4	4	5	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
78	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	2	2	4	3	3	2	4	2	4
79	3	5	3	2	3	3	4	4	2	2	4	4	2	2	3	3	3	4	4	2
80	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	4	4	2	2	4	1	2	2
81	2	4	4	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3
82	2	3	3	4	3	3	3	4	4	2	4	3	2	3	3	3	2	4	2	4
83	4	3	3	3	3	3	2	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	1	2	2
84	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	3	3	3	3	2	4	2	4
85	2	4	4	3	3	5	5	5	5	5	2	4	3	4	2	4	4	2	2	3
86	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	3	3	2	4	2	4
87	4	5	3	2	3	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	5	4	5
88	3	3	4	4	4	5	3	4	5	5	4	3	5	4	3	3	3	4	5	4
89	4	5	3	2	3	5	5	5	4	4	5	5	2	3	5	5	3	2	3	4
90	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4
91	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4
92	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
93	4	4	3	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5
94	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	3	5	4	3	3	3	4	4	4
95	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	2	2	4	4	4
96	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4
97	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	4	3	3	5	4	4	4
98	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4
99	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4
100	5	5	4	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4
101	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
102	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
103	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5

Apéndice D: Formato de validación de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO COMPROMISO ORGANIZACIONAL

ITEMS		Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencia
Dimensión 1: Compromiso normativo		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera usted que si no hubiera invertido tanto de sí mismo en la Entidad donde labora, trabajaría en otra parte.	X		X		X		
2	Considera usted que permanecer en la Entidad donde labora, es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	X		X		X		
3	Considera usted que permanece en la Entidad donde labora por las pocas alternativas que hay en el mercado laboral.	X		X		X		
4	Considera usted que si se retiraría de la entidad avisaría en un plazo mínimo de 15 días	X		X		X		
5	Considera usted que retirarse sin previo aviso de una organización es una falta de ética y moral.	X		X		X		
Dimensión 2: Compromiso afectivo		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera usted que si sigue esforzándose en su trabajo, podría quedarse en la Entidad donde labora.	X		X		X		
7	Considera usted que demostrando su profesionalidad, podría ser promocionado	X		X		X		
8	Considera que en la Entidad donde labora merece mucho más de usted.	X		X		X		
9	Considera usted que una de las razones de permanecer en la organización es por un compromiso emocional con sus compañeros	X		X		X		
10	Considera usted que ha recibido un trato amable por parte de la organización	X		X		X		
Dimensión 3: Compromiso continuo		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera usted que tiene una compenetración del 100% de la Entidad donde labora.	X		X		X		
12	Considera usted que sus proyectos personales y crecimiento están alineados a los de la Entidad donde labora.	X		X		X		
13	Considera usted que emocionalmente está vinculado a la Entidad donde labora.	X		X		X		
14	Considera usted que los problemas de la Entidad donde labora le afectan.	X		X		X		

15	Considera usted que la Entidad donde labora tiene para usted un alto grado de satisfacción como persona	X		X		X		
16	Considera usted que realiza su trabajo de manera más efectiva sin que esto signifique un costo mayor para la Entidad donde labora.	X		X		X		
17	Considera usted que todos esperan un buen desempeño de su parte	X		X		X		
18	Considera usted que el trabajo donde labora es el que había esperado	X		X		X		
19	Considera usted que su trabajo debe cumplir con las expectativas de sus superiores y por ende de la organización.	X		X		X		
20	Considera usted que sería muy feliz si trabajara el resto de su vida en la Entidad donde labora	X		X		X		

Fuente: Elaboración propia

- 1 Claridad: El ítem se entiende sin dificultad
- 2 Pertinencia: Si los ítems pertenecen a la dimensión
- 3 Relevancia: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

APLICABLE

Aplicable (X) No aplicable ()

Fecha 03 de DIC del 2016

Nombre y apellidos del experto validador: Heredia Martinez, Ernesto Walter.

DNI del experto validador: 077 13420



Especialidad del experto validador: Magister en Sociología

Firma del experto validador:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE SERVICIO

N°	ITEMS	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión aspectos técnicos								
1	El horario de atención está acorde con la demanda en la atención de los usuarios.	X		X		X		
2	El personal del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos.	X		X		X		
3	La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempo de respuesta.	X		X		X		
4	El área cuenta con personal itinerante (de reemplazo) en los casos se presente la ausencia de alguno.	X		X		X		
5	Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo en el momento de atención.	X		X		X		
Dimensión aspectos de humanos								
6	La capacidad de respuesta del orientador es ágil, confiable y entendible hacia el usuario.	X		X		X		
7	Los profesionales del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas.	X		X		X		
8	El personal del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, responde a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna	X		X		X		
9	La comunicación que se emplea en el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, es un lenguaje comprensible y no utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.	X		X		X		
10	La institución se destaca por ser receptiva a las necesidades de sus usuarios.	X		X		X		
11	En la institución se práctica la cortesía y el buen trato.	X		X		X		
12	El profesional del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, orienta cuidadosamente al usuario sobre el procedimiento y los pasos que se van a realizar	X		X		X		
13	El profesional mantiene confiabilidad en la entrevista que realiza a los usuarios.	X		X		X		
Dimensión aspecto de contexto (entorno de la atención)								
14	Los profesionales del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, cuentan con una buena presentación e identificación.	X		X		X		
15	Los profesionales del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, cuentan con un atractivo material publicitario.	X		X		X		

16	Los módulos de atención son los adecuados para brindar una mejor comodidad a los usuarios	X		X		X		
17	La estructura y ambientes del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, son cómodos y de excelente calidad.	X		X		X		
18	La información publicitaria del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, es clara y entendible.	X		X		X		
19	El Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, cuenta con señalizaciones de seguridad.	X		X		X		
20	El Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, cuenta con vigilancia permanente.	X		X		X		

Fuente: Elaboración propia

- 1 Claridad: El ítem se entiende sin dificultad
- 2 Pertinencia: Si los ítems pertenecen a la dimensión
- 3 Relevancia: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

APLICABLE

Aplicable (X) No aplicable ()

Fecha 03 de DIC del 2016

Nombre y apellidos del experto validador: Heredia Martines, Ernesto Walter.

DNI del experto validador: 07713420

Especialidad del experto validador: Magistar. en Sociología

Firma del experto validador:

Apéndice D: Formato de validación de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO COMPROMISO ORGANIZACIONAL

ITEMS		Clarity ¹						Relevance ²		Relevance ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
Dimensión 1: Compromiso normativo												
1	Considera usted que si no hubiera invertido tanto de sí mismo en la Entidad donde labora, trabajaría en otra parte.	X		X		X		X				
2	Considera usted que permanecer en la Entidad donde labora, es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	X		X		X		X				
3	Considera usted que permanece en la Entidad donde labora por las pocas alternativas que hay en el mercado laboral.	X		X		X		X				
4	Considera usted que si se retiraría de la entidad avisaría en un plazo mínimo de 15 días	X		X		X		X				
5	Considera usted que retirarse sin previo aviso de una organización es una falta de ética y moral.	X		X		X		X				
Dimensión 2: Compromiso afectivo												
6	Considera usted que si sigue esforzándose en su trabajo, podría quedarse en la Entidad donde labora.	X		X		X		X				
7	Considera usted que demostrando su profesionalidad, podría ser promocionado	X		X		X		X				
8	Considera que en la Entidad donde labora merece mucho más de usted.	X		X		X		X				
9	Considera usted que una de las razones de permanecer en la organización es por un compromiso emocional con sus compañeros	X		X		X		X				
10	Considera usted que ha recibido un trato amable por parte de la organización	X		X		X		X				
Dimensión 3: Compromiso continuo												
11	Considera usted que tiene una penetración del 100% de la Entidad donde labora.	X		X		X		X				
12	Considera usted que sus proyectos personales y crecimiento están alineados a los de la Entidad donde labora.	X		X		X		X				
13	Considera usted que emocionalmente está vinculado a la Entidad donde labora.	X		X		X		X				
14	Considera usted que los problemas de la Entidad donde labora le afectan.	X		X		X		X				

15	Considera usted que la Entidad donde labora tiene para usted un alto grado de satisfacción como persona	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Considera usted que realiza su trabajo de manera más efectiva sin que esto signifique un costo mayor para la Entidad donde labora.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Considera usted que todos esperan un buen desempeño de su parte	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Considera usted que el trabajo donde labora es el que había esperado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Considera usted que su trabajo debe cumplir con las expectativas de sus superiores y por ende de la organización.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Considera usted que sería muy feliz si trabajara el resto de su vida en la Entidad donde labora	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fuente: Elaboración propia

¹ Claridad: El ítem se entiende sin dificultad

² Pertinencia: Si los ítems pertenecen a la dimensión

³ Relevancia: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

APLICABLE

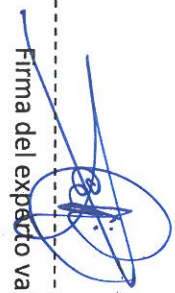
Aplicable (X) No aplicable ()

Fecha: 03 de DCS del 2016

Nombre y apellidos del experto validador: CARLOS HUBERTO FRANCO PALCON

DNI del experto validador: 4358 00 84

Especialidad del experto validador: TEMÁTICO EN GESTIÓN PÚBLICA



Firma del experto validador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE SERVICIO

N°	ITEMS	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión aspectos técnicos								
1	El horario de atención está acorde con la demanda en la atención de los usuarios.	X		X		X		
2	El personal del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos.	X		X		X		
3	La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempo de respuesta.	X		X		X		
4	El área cuenta con personal itinerante (de reemplazo) en los casos se presente la ausencia de alguno.	X		X		X		
5	Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo en el momento de atención.	X		X		X		
Dimensión aspectos de humanos								
6	La capacidad de respuesta del orientador es ágil, confiable y entendible hacia el usuario.	X		X		X		
7	Los profesionales del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas.	X		X		X		
8	El personal del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, responde a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna	X		X		X		
9	La comunicación que se emplea en el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, es un lenguaje comprensible y no utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.	X		X		X		
10	La institución se destaca por ser receptiva a las necesidades de sus usuarios.	X		X		X		
11	En la institución se práctica la cortesía y el buen trato.	X		X		X		
12	El profesional del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, orienta cuidadosamente al usuario sobre el procedimiento y los pasos que se van a realizar	X		X		X		
13	El profesional mantiene confiabilidad en la entrevista que realiza a los usuarios.	X		X		X		
Dimensión aspecto de contexto (entorno de la atención)								
14	Los profesionales del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, cuentan con una buena presentación e identificación.	X		X		X		
15	Los profesionales del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, cuentan con un atractivo material publicitario.	X		X		X		

16	Los módulos de atención son los adecuados para brindar una mejor comodidad a los usuarios	X		X		X	
17	La estructura y ambientes del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, son cómodos y de excelente calidad.	X		X		X	
18	La información publicitaria del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, es clara y entendible.	X		X		X	
19	El Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, cuenta con señalizaciones de seguridad.	X		X		X	
20	El Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, cuenta con vigilancia permanente.	X		X		X	

Fuente: Elaboración propia

¹Claridad: El ítem se entiende sin dificultad

²Pertinencia: Si los ítems pertenecen a la dimensión

³Relevancia: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

APLICABLE

Aplicable (X) No aplicable ()

Fecha : 03 de DIC del 2016

Nombre y apellidos del experto validador:

CARLOS HUMBERTO FRAGHAN FALCON

DNI del experto validador:

4358 0084

Especialidad del experto validador:

TEMARIO EN GESTION PÚBLICA

Firma del experto validador

.....

Apéndice D: Formato de validación de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO COMPROMISO ORGANIZACIONAL

ITEMS		Claridad ¹					Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Dimensión 1: Compromiso normativo											
1	Considera usted que si no hubiera invertido tanto de sí mismo en la Entidad donde labora, trabajaría en otra parte.	✓		✓		✓					
2	Considera usted que permanecer en la Entidad donde labora, es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	✓		✓		✓					
3	Considera usted que permanece en la Entidad donde labora por las pocas alternativas que hay en el mercado laboral.	✓		✓		✓					
4	Considera usted que si se retiraría de la entidad avisaría en un plazo mínimo de 15 días	✓		✓		✓					
5	Considera usted que retirarse sin previo aviso de una organización es una falta de ética y moral.	✓		✓		✓					
Dimensión 2: Compromiso afectivo											
6	Considera usted que si sigue esforzándose en su trabajo, podría quedarse en la Entidad donde labora.	✓		✓		✓					
7	Considera usted que demostrando su profesionalidad, podría ser promocionado	✓		✓		✓					
8	Considera que en la Entidad donde labora merece mucho más de usted.	✓		✓		✓					
9	Considera usted que una de las razones de permanecer en la organización es por un compromiso emocional con sus compañeros	✓		✓		✓					
10	Considera usted que ha recibido un trato amable por parte de la organización	✓		✓		✓					
Dimensión 3: Compromiso continuo											
11	Considera usted que tiene una penetración del 100% de la Entidad donde labora.	✓		✓		✓					
12	Considera usted que sus proyectos personales y crecimiento están alineados a los de la Entidad donde labora.	✓		✓		✓					
13	Considera usted que emocionalmente está vinculado a la Entidad donde labora.	✓		✓		✓					
14	Considera usted que los problemas de la Entidad donde labora le afectan.	✓		✓		✓					

15	Considera usted que la Entidad donde labora tiene para usted un alto grado de satisfacción como persona	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
16	Considera usted que realiza su trabajo de manera más efectiva sin que esto signifique un costo mayor para la Entidad donde labora.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
17	Considera usted que todos esperan un buen desempeño de su parte	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
18	Considera usted que el trabajo donde labora es el que había esperado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
19	Considera usted que su trabajo debe cumplir con las expectativas de sus superiores y por ende de la organización.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
20	Considera usted que sería muy feliz si trabajara el resto de su vida en la Entidad donde labora	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

Fuente: Elaboración propia

¹Claridad: El ítem se entiende sin dificultad

²Pertinencia: Si los ítems pertenecen a la dimensión

³Relevancia: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Aplicable

Aplicable (X) No aplicable ()

Fecha: 03 de Abo del 2016

Nombre y apellidos del experto validador:

Abner Chavez Leandra

DNI del experto validador:

22469265

Especialidad del experto validador:

Docente investigador

Firma del experto validador

[Signature]

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE SERVICIO

N°	ITEMS	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión aspectos técnicos								
1	El horario de atención está acorde con la demanda en la atención de los usuarios.	✓		✓		✓		
2	El personal del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos.	✓		✓		✓		
3	La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempo de respuesta.	✓		✓		✓		
4	El área cuenta con personal itinerante (de reemplazo) en los casos se presente la ausencia de alguno.	✓		✓		✓		
5	Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo en el momento de atención.	✓		✓		✓		
Dimensión aspectos de humanos		Si	No	Si	No	Si	No	
6	La capacidad de respuesta del orientador es ágil, confiable y entendible hacia el usuario.	✓		✓		✓		
7	Los profesionales del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas.	✓		✓		✓		
8	El personal del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, responde a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna	✓		✓		✓		
9	La comunicación que se emplea en el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, es un lenguaje comprensible y no utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.	✓		✓		✓		
10	La institución se destaca por ser receptiva a las necesidades de sus usuarios.	✓		✓		✓		
11	En la institución se práctica la cortesía y el buen trato.	✓		✓		✓		
12	El profesional del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, orienta cuidadosamente al usuario sobre el procedimiento y los pasos que se van a realizar	✓		✓		✓		
13	El profesional mantiene confiabilidad en la entrevista que realiza a los usuarios.	✓		✓		✓		
Dimensión aspecto de contexto (entorno de la atención)		Si	No	Si	No	Si	No	
14	Los profesionales del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, cuentan con una buena presentación e identificación.	✓		✓		✓		
15	Los profesionales del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, cuentan con un atractivo material publicitario.	✓		✓		✓		

16	Los módulos de atención son los adecuados para brindar una mejor comodidad a los usuarios	✓		✓		✓	
17	La estructura y ambientes del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, son cómodos y de excelente calidad.	✓		✓		✓	
18	La información publicitaria del Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, es clara y entendible.	✓		✓		✓	
19	El Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, cuenta con señalizaciones de seguridad.	✓		✓		✓	
20	El Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, cuenta con vigilancia permanente.	✓		✓		✓	

Fuente: Elaboración propia

¹Claridad: El ítem se entiende sin dificultad

²Pertinencia: Si los ítems pertenecen a la dimensión

³Relevancia: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Aplicable

Aplicable (X) No aplicable ()

Nombre y apellidos del experto validador:

Ayan CHAVEZ LEANDRO

DNI del experto validador:

22469261

Especialidad del experto validador:

Docente investigador

Fecha : *03* de *Dic* del 2016

[Firma]

Firma del experto validador

Apéndice E: Nivel de confiabilidad por pregunta

Variable: Compromiso organizacional

Preguntas	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	56,14	181,923	,476	,916
P2	55,97	177,205	,637	,912
P3	56,16	181,309	,588	,913
P4	56,16	179,289	,577	,913
P5	56,41	176,499	,682	,911
P6	56,00	180,137	,605	,913
P7	56,17	175,714	,647	,912
P8	56,05	178,596	,598	,913
P9	56,02	179,235	,613	,913
P10	56,13	181,484	,544	,914
P11	56,32	177,965	,635	,912
P12	56,46	179,251	,642	,912
P13	56,18	179,505	,567	,914
P14	56,27	178,455	,602	,913
P15	56,45	183,348	,420	,917
P16	56,38	177,453	,626	,912
P17	56,19	190,472	,226	,921
P18	56,34	184,148	,424	,917
P19	56,34	177,893	,623	,912
P20	56,38	176,551	,730	,910

Variable: Calidad de servicio

Preguntas	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	60,35	146,739	,639	,890
P2	60,35	144,837	,591	,891
P3	60,35	149,622	,491	,894
P4	60,74	148,019	,503	,894
P5	60,07	142,927	,663	,889
P6	60,04	154,959	,354	,897
P7	59,96	152,724	,407	,896
P8	60,09	153,826	,340	,898
P9	60,16	155,211	,289	,899
P10	60,20	152,791	,369	,897
P11	60,45	152,230	,479	,894
P12	60,19	157,001	,236	,900
P13	60,30	155,409	,289	,899
P14	59,71	149,797	,495	,894
P15	59,84	151,329	,422	,896
P16	59,91	144,316	,760	,887
P17	59,91	140,316	,797	,885
P18	60,05	145,400	,726	,888
P19	59,96	140,822	,789	,885
P20	59,90	141,265	,805	,885

Apéndice F: Artículo científico

1. TÍTULO

Compromiso organizacional y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016.

2. AUTOR (A, ES, AS)

Ruth Silvia Juscamaita Candia, ruth.juscamaita@gmail.com

3. RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer, Lima-2016.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, el diseño fue no experimental de tipo descriptivo y correlacional. La muestra estuvo constituida por 103 trabajadores (educadores de calle del Programa Nacional Yachay), la cual fue determinada mediante un muestreo probabilístico, puesto que todos los trabajadores tuvieron la misma opción de ser elegidos, tomándose de manera aleatoria. Para el recojo de información sobre el compromiso organizacional y la calidad de servicio se aplicó la técnica de encuestas las cuales estaban construidas con escala Likert.

Los resultados obtenidos fueron según la correlación de Spearman de 0,797 y $p=0,000$ siendo menor que el 0,05 además de se encontró que el 22.3% de trabajadores presenta un compromiso organizacional malo, 58.3% fue malo y solo el 19.4% fue bueno con respecto a la calidad de servicio se obtuvo que el 18.4% considera que recibió un mal servicio, el 58.3% opina que el servicio es regular y solamente el 23.3 piensa que el servicio es bueno. Se llegó a la conclusión que se puede afirmar que hay evidencias para afirmar que existe relación positiva y directa entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer.

4. PALABRAS CLAVE

Compromiso organizacional, compromiso afectivo, compromiso continuo, compromiso normativo, calidad de servicio.

5. ABSTRACT

The present research aims to determine the relationship between organizational commitment and quality of service in children served by the National Yachay Program of the Ministry of Women, Lima-2016.

The method used in the research was the hypothetical deductive, the non-experimental design was descriptive and correlational. The sample consisted of 103 workers (street educators of the National Yachay Program), which was determined by probabilistic sampling, since all workers had the same option of being elected, being taken at random. For the collection of information on

organizational commitment and quality of service, the survey technique was applied, which were constructed with a Likert scale.

The results obtained were according to the Spearman correlation of 0.797 and $p = 0.000$ being less than 0.05. In addition, it was found that 22.3% of workers had a poor organizational commitment, 58.3% were bad and only 19.4% were good with respect To the quality of service was obtained that 18.4% considered that it received a bad service, 58.3% think that the service is regular and only 23.3 think the service is good. It was concluded that there is evidence to affirm that there is a positive and direct relationship between the organizational commitment and the quality of service in children served by the National Yachay Program of the Ministry of Women.

6. KEYWORDS

Organizational commitment, affective commitment, continuous commitment, normative commitment, quality of service.

7. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el compromiso organizacional se ha convertido en un tema de gran importancia el cual es estudiado en el ámbito laboral en forma más amplia y en especial en la gestión de recursos humanos. El compromiso organizacional es el grado en que los empleados se identifican con su centro laboral ayudando al crecimiento de está mediando el cumplimiento de metas y mediante el cual busca brindar un servicio de calidad a los usuarios.

El presente estudio se lleva a cabo en el Ministerio de la Mujer, la cuál es el órgano del Estado Peruano dedicado a la mujer y al derecho en la sociedad de los peruanos, teniendo como misión constituirse en un sector integrado, moderno y articulador, liderando las políticas del sector, descentralizadamente y contribuyendo a la superación de la pobreza, inequidad y exclusión, orientado a las personas en situación de pobreza y grupos vulnerables, con un enfoque de desarrollo humano integral y de equidad, generando igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

Dentro del Ministerio de la Mujer se creó el Programa Nacional Yachay para la prevención del trabajo infantil, la cual se encarga de restituir los derechos de las niñas, niños y adolescentes en situación de calle para que logren su desarrollo integral y prevenir su exposición a situaciones de riesgo, y a través de este estudio se evaluará el compromiso organizacional y la calidad de servicio en los niños que son atendidos por el Programa Nacional Yachay, puesto que en los últimos años se ha evidenciado un incremento en la cantidad de niños y niñas de bajos recursos, vulnerables a riesgos que necesitan de ayuda y atención para mejorar su calidad de vida.

Para ello se ha considerado medir el compromiso organizacional que tienen los educadores de calle del Programa Nacional Yachay quienes atienden

directamente a los usuarios mediante tres dimensiones: compromiso afectivo, compromiso continuo y compromiso normativo. Además de ello se medirá la calidad de servicio que reciben los usuarios vista bajo tres dimensiones: aspectos técnicos de la atención, aspectos humanos y contexto o entorno de la atención. Finalmente la presente investigación busca que los resultados obtenidos contribuyan a disminuir el índice de trabajo infantil en el Perú y de esta forma brindar herramientas que permitan ajustar nuevas estrategias tanto institucionales como interinstitucionales en la mejora de la calidad de servicio que se le brinda a los usuarios de los diferentes programas diseñados por el gobierno peruano.

8. METODOLOGÍA

El método que se utilizó en el presente estudio fue el hipotético-deductivo y está construido a partir de un procedimiento de afirmaciones mediante la prueba de hipótesis la cual intenta refutar tales hipótesis, infiriendo de las conclusiones que deben contrastarse con los hechos.

9. RESULTADOS

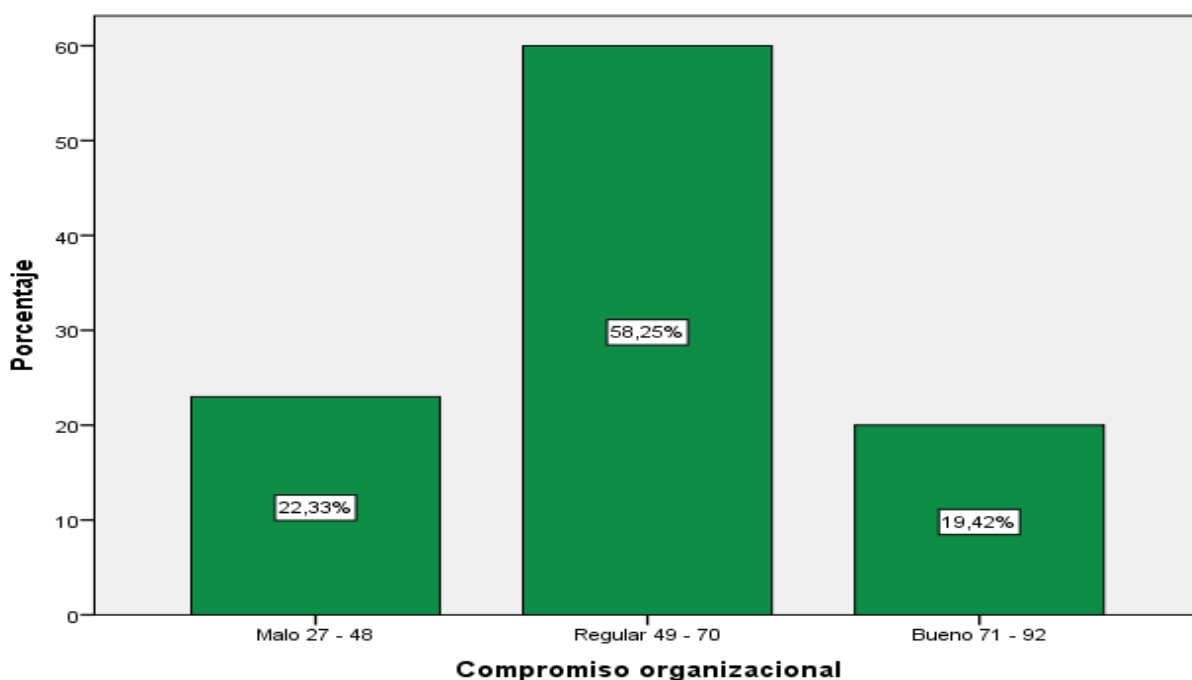


Figura 1. Niveles del compromiso organizacional en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay

Interpretación.

En la figura 1 se observa que el 22,33% de los trabajadores percibieron un nivel malo de compromiso organizacional, asimismo que el 58,25% percibieron

un nivel regular, y solo el 19,42% percibió un nivel bueno del compromiso organizacional.

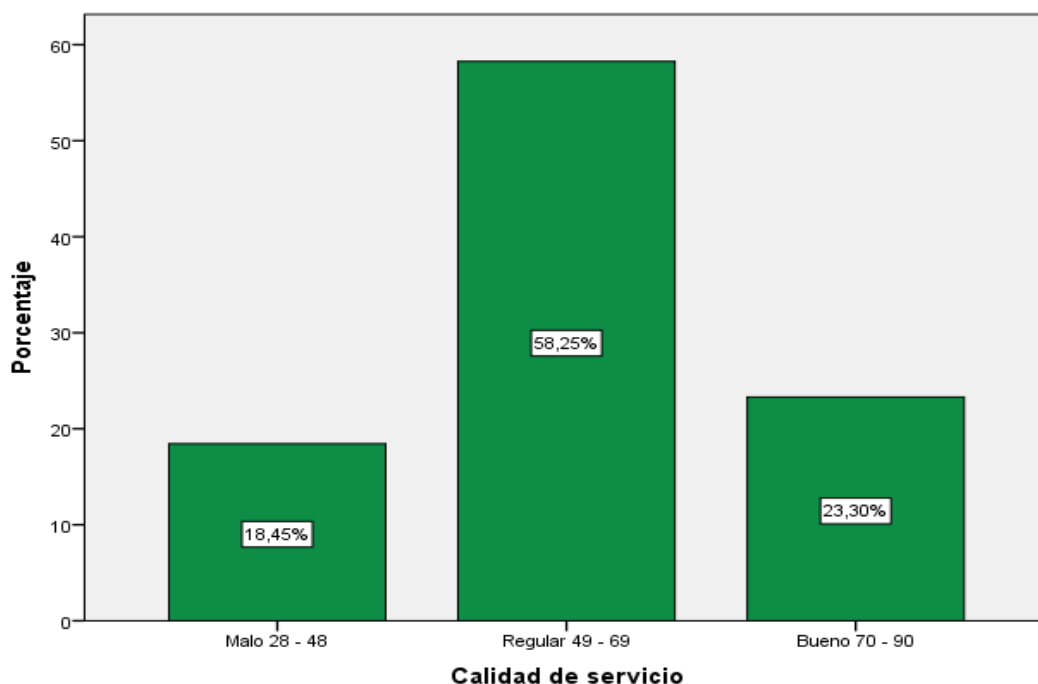


Figura 3. Niveles de la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay

Interpretación

En la figura 3 se observa que el 18,45% de los trabajadores presentan una calidad de servicio en un nivel malo, el 58,25% un nivel regular y el 23,30% presentan un nivel bueno.

10. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como resultado que el 22,33% de los trabajadores presentan un compromiso organizacional en un nivel malo, el 58,25% un nivel regular y el 19,42% presentan un nivel bueno, con respecto a la calidad de servicio se pudo observar que el 18,45% de los trabajadores presentan un nivel malo, el 58,25% un nivel regular y el 23,30% presentan un nivel bueno. Y con respecto a la comprobación de hipótesis se obtuvo que la variable compromiso organizacional está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0,797 representado este resultado como fuerte con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el

0.05. Por lo tanto se puede afirmar que existen evidencias suficientes para inferir que hay relación directa entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en niños atendidos por el Programa Nacional Yachay del Ministerio de la Mujer. Estos resultados se aproximan al estudio realizado por Asiedu y Owusu (2014) donde el coeficiente de correlación entre el compromiso organizacional y la ciudadanía organizativa resultó ser positiva ($r = 0,910^{**}$, $p \leq 0,01$).

En la investigación realizada por Rivera (2010), acerca del compromiso organizacional de los docentes de una Institución Educativa Privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas, concluyendo que el grado de compromiso organizacional de la Institución Educativa Privada, es medio, además, que el grado de compromiso organizacional afectivo y de continuidad son actitudes mostradas por los docentes en mayor grado que el compromiso normativo, el estudio, existe un grado de relación mediano entre las características demográficas: sexo y antigüedad laboral para establecer los análisis correlacionales y a nivel de antigüedad laboral, encontramos que el compromiso es mayor en los nuevos empleados, existiendo una similitud con el presente estudio donde se observa que el grado de compromiso afectivo presenta mayor relación que el normativo y continuo.

Por otro lado en el estudio realizado por Huillca (2009), acerca del compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del centro de aplicación productos Unión, concluyendo que respecto la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral es débil. No evidencian los colaboradores resultados concretos de su rendimiento laboral y la relación entre el compromiso afectivo, continuidad y normativo versus desempeño laboral es también débil en los colaboradores del Centro de Aplicación de Productos Unión. Los trabajadores permanecen en la organización más por necesidad que por productividad, existiendo una diferencia con el presente estudio donde el grado de relación es fuerte y significativa.

También en el estudio realizado por Ibrahim (2013), acerca de la relación entre el compromiso organizacional y las conductas de ciudadanía organizacional en empresas del sector público de Indonesia, concluyendo que el compromiso organizacional tiene una relación positiva y significativa con las conductas de ciudadanía organizacional. El nivel del compromiso organizacional y las conductas

de ciudadanía organizacional es bajo. Existiendo una similitud con el presente estudio donde el compromiso organizacional tiene una alta correlación con la calidad de servicio brindado a los usuarios.

Por otro lado en el estudio realizado por Asiedu y Owusu (2014), acerca del compromiso organizacional y las conductas de ciudadanía organizacional: Herramientas para mejorar el desempeño de los empleados, un enfoque de marketing interno, concluyendo que existe una correlación positiva entre el compromiso organizacional y la ciudadanía organizativa ($r = 0,910^{**}$, $\rho \leq 0,01$). En comparación con su impacto individual el compromiso organizacional ($\beta = 0,406$, $t=2,493$, $P = 0,030 < 0,05$), y para las conductas de ciudadanía organizacional ($\beta = 0,589$ $t=6,216$, $P = 0,000 < 0,05$). Existiendo una similitud con el presente estudio en la cual las correlaciones de las hipótesis donde los valores de p están por debajo del 0,05 concluyéndose que existe evidencias suficientes para decir que la relación es fuerte y directa para las H_a .

11. CONCLUSIONES

Primera: El compromiso organizacional está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0,797 representado este resultado como fuerte con una significancia estadística de $p=0,000$ siendo menor que el 0.01.

Segunda: El compromiso normativo está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0,643 representado este resultado como fuerte con una significancia estadística de $p=0,000$ siendo menor que el 0.01.

Tercera: El compromiso afectivo está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0,767 representado este resultado como fuerte con una significancia estadística de $p=0,001$ siendo menor que el 0.01.

Cuarta: El compromiso afectivo está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0,710

representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01.

12. REFERENCIAS

Allen, N. & Meyer, J. (1997). *Commitment in the Workplace. Theory, Research and Application*. California: Sage Publications.

Asiedu, M., y Owusu, J. (2014). El comportamiento organizacional y las conductas de ciudadanía organizacional: Herramientas para mejorar el desempeño de los empleados , un enfoque de marketing interno. *European Scientific Journal* .

Beck, M., Latting, J., Slack, K., Tetrick, L., Jones, A., Etchegaray, J. & Da Silva, N. (2004). Promoting service quality and client adherence to the service plan: The role of top management's support for innovation and learning. *Administration in Social Work*, 28,2, 29-48.

Carrasco, S. (2009). *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos. P. 226.

Davis, K., y Newstrom, J. (2001). *Comportamiento humano en el trabajo*. México D.F.: McGraw Hill.

Dias, B. y Rodríguez, F. (2007). *Compromiso organizacional en profesionales de la salud*. México.

Dessler, G. (2012). *A Framework for Human Resource Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

De la Peña, E. (2013). *Calidad en el servicio de enfermería*. España.

- Donabedian, I. (2002). *Clinical Performance and Quality Health Care*. Oxford University Press.
- Griffin, R. y Moorhead, G. (2010). *Organizational Behavior*. Mason Ohio: Cengage Learning.
- Hellriegel, D., Slocum, J. y Woodman, R. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Mexico D.F.: International Thomson Editores.
- Hera, C., Iñigo, D., Mazo, F. y Bilbao, R. (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. Madrid: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de Investigación*. Quinta edición. . México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores.
- Huillca, J. (2009). *El compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del centro de aplicación productos Unión*.
- Ibrahim, A. (2013). *Relationship between Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior (OCB) At Government-Owned Corporation Companies*.
- Kinicki, A. y Kreitner, R. (2012). *Organizational Behavior*. Columbus: McGraw-Hill Education.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: McGraw Hill Interamericana Editores.
- Muchinsky, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo*.6ta.edición. México D.F: Thomson Learning.
- Pasten, S. (2010). *Análisis de las variables de comportamiento organizacional actuales y deseadas de la empresa Entrelagos*. Chile.

- Pesantez, S. y Guapacaza, D. (2012). *Análisis del comportamiento organizacional del personal docente, administrativo y de servicios de la Universidad Politécnica Salesiana*, Sede Cuenca. Ecuador.
- Real Academia Española (2010). *Definición de la calidad del servicio brindado*.
- Ramos, C. (2006). *Calidad de servicio brindado*. Argentina: Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación.
- Rivera. (2010). *Compromiso Organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima*. Metropolitana. Lima.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México D.F.: Pearson Educación.
- Romero, R. (2011). *Evaluación de la calidad percibida en los centros de atención infantil temprana de la provincia de Málaga*. España
- Ruiz, J. (2013). *El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno*. España: Universidad de Málaga Revista de Estudios Empresariales. Segunda época. Número: 1 (2013). Páginas: 67 - 86.
- Salleres, P. (2010). *La Comunicación Organizacional y su relación con el compromiso laboral en los trabajadores de Electrosur S.A.* Tacna, .
- Urteaga, A. y Omar, A. (2008). *Valores personales y compromiso organizacional*.
- Vasquez, F. (2011). *Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de Centro Quirúrgico – H.R.D.L.M.* Chiclayo.
- Veliz, M. y Villanueva, R. (2013). *Calidad percibida por los Usuarios externos e internos frente a los Servicios que reciben en los Centros de Referencia*. Lima, Perú: PUCP.