



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Cultura organizacional y compromiso organizacional en
el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos -
2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Jenny Teresa Atuncar Salazar

ASESORA:

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los Servicios de la Salud

LIMA - PERÚ

2018



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **ATUNCAR SALAZAR JENNY TERESA**

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

CULTURA ORGANIZACIONAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO DE SALUD CARLOS CUETO FERNANDINI, LOS OLIVOS - 2018

Fecha: 24 de agosto de 2018

Hora: 10:30 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Joaquin Vertiz Osores

SECRETARIO: Dr. Jorge Gonzalo Laguna Velazco

VOCAL: Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

Firma:

Firma:

Firma:

Dedicatoria

A Dios por haberme brindado fuerzas para seguir adelante, por darme sabiduría y guiarme siempre en todo momento de mi vida.

A mis padres, mis hermanos y a la familia Aguirre Mantilla por apoyarme siempre.

Agradecimiento

A Dios, a mi familia, a la familia Aguirre Mantilla, en especial a la Sra. María Mantilla Robles por su colaboración, a los trabajadores del centro de salud, y amigos que apoyaron en esta investigación.

Declaración de Autoría

Yo, Jenny Teresa Atuncar Salazar, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Cultura organizacional y compromiso organizacional en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos - 2018” presentada, en 126 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 18 agosto del 2018

Br. Jenny Teresa Atuncar Salazar

DNI: 44673413

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, presento la tesis titulada: “Cultura organizacional y compromiso organizacional en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos – 2018”, para obtener el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud. La tesis tiene como finalidad comprobar que existe relación entre las variables cultura organizacional y compromiso organizacional en centros de salud.

La presente investigación está dividida en siete capítulos: El capítulo I, se consideró la introducción que contiene los antecedentes, fundamentación científica, justificación, problema, hipótesis y objetivos; el capítulo II, referido a las variables de estudio, la operacionalización de las variables, tipo y diseño de investigación, las técnicas e instrumentos; el capítulo III, lo conforma los resultados de la investigación; el capítulo IV la discusión de los resultados; el capítulo V las conclusiones de la investigación, el capítulo VI las recomendaciones , el capítulo VII las referencias bibliográficas y finalmente los anexos.

El presente estudio llegó a la conclusión que existe una relación moderada positiva y significativa ($\rho=0.581$ y $p < 0,01$) entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos – 2018.

Señores miembros del jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	17
1.2.1. Trabajos previos internacionales	17
1.2.2. Trabajos previos nacionales	19
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1. Cultura organizacional	21
1.3.2. Compromiso organizacional	33
1.4. Formulación del problema	43
1.4.1. Problema general	43
1.4.2. Problemas específicos	43
1.5. Justificación del estudio	44
1.5.1 Justificación teórica	44
1.5.2. Justificación práctica	44
1.5.3. Justificación metodológica	44
1.6. Hipótesis	45
1.6.1. Hipótesis general	45
1.6.2. Hipótesis específica	45
1.7. Objetivos	46
1.7.1. Objetivo general	46
1.7.2. Objetivos específicos	46
II. Método	47

2.1. Diseño de la investigación	48
2.2. Variables, operacionalización	49
2.3. Población y muestra	52
2.3.1. Población	52
2.3.2. Muestra	52
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	53
2.4.1. Técnicas	53
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos	53
2.4.3. Validez	54
2.4.4. Confiabilidad	55
2.5. Métodos de análisis de datos	56
2.6. Aspectos éticos	57
III. Resultados	58
3.1. Análisis descriptivo	59
3.1.1. Descripción de la variable cultura organizacional	59
3.1.2. Descripción de la variable compromiso organizacional	67
3.2. Prueba de Hipótesis	71
3.2.1. Hipótesis general	71
3.2.2. Hipótesis específicas	72
IV. Discusión	76
V. Conclusiones	81
VI. Recomendaciones	83
VII. Referencias	85
Anexos	
Anexo 1. Artículo científico	
Anexo 2. Matriz de consistencia	
Anexo 3. Autorización de la institución	
Anexo 4. Instrumentos	
Anexo 5. Validez de los Instrumentos	
Anexo 6. Matriz de datos	
Anexo 7. Fotografías	

Índice de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de la variable cultura organizacional.	50
Tabla 2.	Operacionalización de la variable compromiso organizacional.	51
Tabla 3.	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento cultura organizacional.	55
Tabla 4.	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento compromiso organizacional.	55
Tabla 5.	Confiabilidad de los instrumentos.	56
Tabla 6.	Descripción de las frecuencias de los niveles de la cultura organizacional.	59
Tabla 7.	Descripción de las frecuencias de los niveles de innovación y toma de riesgos.	60
Tabla 8.	Descripción de las frecuencias de los niveles de atención a los detalles.	61
Tabla 9.	Descripción de las frecuencias de los niveles de orientación a los resultados.	62
Tabla 10.	Descripción de las frecuencias de los niveles de orientación a la gente.	63
Tabla 11.	Descripción de las frecuencias de los niveles de orientación a los equipos.	64
Tabla 12.	Descripción de las frecuencias de los niveles de dinamismo.	65
Tabla 13.	Descripción de las frecuencias de los niveles de estabilidad.	66
Tabla 14.	Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso organizacional.	67
Tabla 15.	Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso afectivo.	68
Tabla 16.	Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso de continuidad.	69
Tabla 17.	Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso normativo.	70

Tabla 18.	Correlación entre la cultura organizacional y compromiso organizacional.	71
Tabla 19.	Correlación entre la cultura organizacional y compromiso afectivo.	72
Tabla 20.	Correlación entre la cultura organizacional y compromiso de continuidad.	73
Tabla 21.	Correlación entre la cultura organizacional y compromiso normativo.	74

Índice de figuras

Figura 1.	Descripción de las frecuencias de los niveles de la cultura organizacional.	59
Figura 2.	Descripción de las frecuencias de los niveles de la dimensión 1: innovación y toma de riesgos.	60
Figura 3.	Descripción de las frecuencias de los niveles de la dimensión 2: atención a los detalles.	61
Figura 4.	Descripción de las frecuencias de los niveles de la dimensión 3: orientación a los resultados.	62
Figura 5.	Descripción de las frecuencias de los niveles de la dimensión 4: orientación a la gente.	63
Figura 6.	Descripción de las frecuencias de los niveles de la dimensión 5: orientación a los equipos.	64
Figura 7.	Descripción de las frecuencias de los niveles de la dimensión 6: dinamismo.	65
Figura 8.	Descripción de las frecuencias de los niveles de la dimensión 7: estabilidad.	66
Figura 9.	Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso organizacional.	67
Figura 10.	Descripción de las frecuencias de los niveles de la dimensión 1: compromiso afectivo.	68
Figura 11.	Descripción de las frecuencias de los niveles de la dimensión 2: compromiso de continuidad.	69
Figura 12.	Descripción de las frecuencias de los niveles de la dimensión 3: compromiso normativo.	70

Resumen

La presente investigación titulada “Cultura organizacional y compromiso organizacional en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos – 2018, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional.

La investigación se formuló bajo un enfoque cuantitativo empleando el método hipotético-deductivo, el tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo correlacional. El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por todo el personal del centro de salud Carlos Cueto Fernandini correspondiente a 60 trabajadores. Se aplicaron cuestionarios tipo escala de Likert las cuales fueron sometidas a validez y confiabilidad.

Los resultados indicaron que la cultura organizacional se encuentra en un nivel medio (66.7%) y que el 68.3% del personal posee un compromiso organizacional medio. Se concluyó que existe una relación moderada positiva y significativa ($\rho = 0.581$ y $p < 0,01$) entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini. Es decir en la medida que el nivel de la cultura organizacional es alto, también lo es el compromiso organizacional.

Palabras Clave: Cultura organizacional, compromiso organizacional, centro de salud.

Abstract

The present research entitled "Organizational Culture and Organizational Commitment in the Health Center" Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos - 2018, had the general objective of determining the relationship between organizational culture and organizational commitment.

The research was formulated using a quantitative approach that uses the hypothetical-deductive method; the type of research was the basis of the correlational descriptive level. The research design was cross-sectional experimental. The population was made up of all the personnel of the Carlos Cueto Fernandini health center consisting of 60 workers. Likert scale questionnaires were applied, which were subjected to validity and reliability.

The results indicated that the organizational culture is at a medium level (66.7%) and that 68.3% of the staff has an average organizational commitment. It was concluded that there is a moderate positive and significant relationship ($\rho = 0.581$ and $p < 0.01$) between the organizational culture and the organizational commitment in the Carlos Cueto Fernandini health center. That is, to the extent that the level of organizational culture is high as well as the level of organizational commitment.

Keywords: Organizational culture, organizational commitment, health center.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

La cultura organizacional es un concepto que ha sido desarrollado por diversos autores, como el estilo personal que se diferencia de otras organizaciones influyendo en la manera de comportarse de sus miembros, entre ellos se encuentra Robbins (1987) quien afirmó que la cultura de una organización es aquella que señala un conjunto de ideas o conceptos que son comunes y que se comparten entre los integrantes, y que además nos permite distinguir a una organización de las demás. Conforme a lo indicado por Méndez (2000) que la cultura organizacional son las creencias compartidas, la manera de obrar o de actuar, y los sentimientos comunes de una sociedad, los cuales son expresados como un conjunto de significados que son compartidos por todos los integrantes de una organización y que los identifica diferenciándolos de otros por medio del comportamiento o conducta que tienen los miembros siendo institucionalizados y estandarizados.

Asimismo, Chiavenato (2008) definió la cultura organizacional como un conjunto de reglas y procedimientos basados en las creencias y valores de una institución y que encamina el modo de comportarse de los integrantes de la organización. Una organización que cuenta con normas, protocolos, códigos o costumbres que lo identifican repercute en la conducta o el comportamiento del trabajador.

La cultura organizacional es considerada también como la respuesta que indicó Schein (1988) de creencias y presunciones, donde un grupo determinado desarrolló en aprender para enfrentarse a las dificultades que se presentan en la adaptación respecto al medio externo y a los problemas de vinculación entre sus miembros. Esta cultura que es compartida entre los integrantes de la organización se manifiesta en la conducta que ha sido adquirida mediante la experiencia y la forma en que se relaciona con el usuario. Por ello, se considera importante que todos los participantes de una organización conozcan y compartan un mismo objetivo demostrando un comportamiento a través de buenas prácticas de la institución a la cual pertenecen.

En Latinoamérica, la cultura de una organización que presta servicios de salud ha sido estudiada por varios años con la finalidad de enfocarse en brindar una mejor calidad, de beneficiar tanto al usuario interno como externo. En el estudio realizado por Carrada (2002) indicó que la labor fundamental de los directivos médicos es fortalecer la motivación, el trabajo en equipo de los colaboradores y cumplir con los compromisos, cambiando la cultura de cantidad por calidad.

De acuerdo con lo anterior, es importante señalar que el compromiso de un trabajador es necesaria para realizar ciertas actividades, ya que es considerado como el grado de identificación con la organización, como lo indicó Robbins (2004), refiriéndose al compromiso organizacional como un estado o una condición en el cual los trabajadores se identifican con su institución para seguir siendo parte de ella. Así como también, Hellriegel (1999) señaló al compromiso organizacional como la fuerza o el grado de participación o colaboración de un miembro, identificándose con su organización.

Las investigaciones desarrolladas, respecto al compromiso organizacional, por Allen y Meyer (1991) señalaron que es 'un estado psicológico' que está compuesto por el compromiso afectivo, de continuidad y normativo, los cuales caracterizan el vínculo que tienen los empleados con su organización.

A nivel nacional, en los centros de salud pertenecientes al primer nivel de atención, aún existen ciertas deficiencias que se manifiestan en los reclamos tanto por el usuario externo como por el usuario interno, es decir por los pacientes y los trabajadores que prestan servicio en una organización. Existen diversos estudios que evidencian que los trabajadores pertenecientes a una institución de salud no cuentan con compromiso alto, esto repercute en las actividades que realizan y en las atenciones a los pacientes. Según el reporte publicado por Gestión (2015), basado en el informe "Tendencias Globales de Capital Humano 2015" elaborado por Deloitte Perú señalaron que el 50% de los ejecutivos considera la problemática de cultura organizacional y falta de compromiso como muy importante. De esta manera, hoy en día se considera relevante que el éxito o triunfo de una organización

con éxito depende en gran medida del usuario interno que son la fuente generadora clave de los servicios o productos de calidad que se requieren en una organización que presta servicios de salud.

El centro de salud Carlos Cueto Fernandini del primer nivel atención I-3, se encuentra ubicado en el distrito de Los Olivos. Este centro cuenta con diversos servicios donde las atenciones son brindadas por los profesionales, técnicos y personal administrativo con distintos vínculos laborales. Se ha observado que no todos los trabajadores se identifican con su institución, no se cuenta con la participación total en las reuniones, algunos se expresan desmotivados y otros no cuentan con la empatía que el paciente desearía recibir en la atención. Por ello se considera importante conocer el compromiso organizacional de los trabajadores y determinar la relación con la cultura de la organización ya que esta última es lo que identifica a una institución según los autores descritos, además conforme con Robbins y Judge (2013) señalaron que la cultura puede incrementar el compromiso y la solidez sobre la forma de comportarse del empleado, siendo considerado como un beneficio para la organización. De esta manera se puede orientar hacia dónde deben dirigirse todos los esfuerzos y las acciones de la organización para el mejoramiento continuo en los servicios públicos de salud.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Trabajos previos internacionales

García (2018) realizó una investigación titulada *Diagnostico de clima organizacional y compromiso laboral en un centro de salud de la jurisdicción sanitaria Toluca (2016), como base para la propuesta de intervención con enfoque de desarrollo organizacional* (Tesis de Maestría - Universidad Autónoma del Estado de México). El objetivo fue generar una propuesta de intervención con enfoque de desarrollo organizacional, con base en la relación existente entre el clima organizacional y compromiso laboral en el lugar mencionado anteriormente. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, el método utilizado fue el hipotético-deductivo. La

población estuvo integrada por 22 empleados que trabajan en el centro de salud. La técnica empleada fue la encuesta y se aplicó como instrumento un cuestionario. Los resultados revelaron que: (a) existe una relación media entre el compromiso normativo y la contribución personal ($r=0.609$, sig. 0.01), el soporte socio emotivo ($r= 0.504$, sig. 0.05) y el reconocimiento ($r=0.476$, sig. 0.01); (b) existe una relación moderada entre la dimensión el trabajo como reto con el compromiso afectivo ($r=0.560$, sig. 0.05) y el compromiso normativo ($r=0.644$, sig. 0.05). De esta manera, el autor demostró una relación parcial entre las dimensiones del clima organizacional y las dimensiones del compromiso organizacional.

Hamidi, Mohammadibaksh, Soltanian y Behzadifar (2017) realizaron un trabajo de investigación denominado *Relación entre la cultura organizacional y el compromiso de los empleados en los centros de salud del oeste de Irán*. El objetivo de este trabajo fue determinar si la cultura organizacional se relaciona con el compromiso organizacional del personal. El enfoque fue de tipo cuantitativo, el método hipotético deductivo. La muestra estuvo conformada por 177 empleados. Se empleó la técnica de encuesta y se aplicó dos instrumentos como cuestionarios. Los resultados indicaron que el mayor puntaje lo obtuvo el compromiso afectivo (26.63), mientras que el compromiso de continuidad recibió el puntaje más bajo (24.73). Se concluyó que hubo una relación significativa entre todos los componentes de la cultura organizacional y el compromiso organizacional de los empleados del centro de salud ($\rho=0.423$, $p<0.05$), obteniendo una relación moderada para el compromiso afectivo ($\rho=0.479$) y una relación débil para el compromiso de continuidad ($\rho=0.198$) y el normativo ($\rho=0.322$).

Azizollah, Abolghasem y Mohammad (2016) realizaron un trabajo de investigación titulado *La relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en la Universidad de Ciencias Médicas de Zahedan*, en Irán. El objetivo fue establecer la existencia sobre la relación entre las variables: cultura y compromiso organizacional. El enfoque fue cuantitativo, el método hipotético-deductivo. La población estuvo conformada por todo el personal que trabaja en la Universidad, se utilizó el muestreo aleatorio y se seleccionaron 165 trabajadores como muestra. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento dos

cuestionarios estandarizados. Los resultados señalaron que existe una relación significativa entre la cultura organizacional con un coeficiente de correlación igual a 0.419 y $p=0.027$. Además encontraron que hubo una relación significativa entre la cultura organizacional y el compromiso afectivo, de continuidad y normativo con un valor $p= 0.009$ para las tres dimensiones. Concluyeron que cuanto más se mejora la cultura organizacional, el compromiso es mayor.

Reis (2015) realizó un estudio denominado *La cultura organizacional y el compromiso en el trabajo en hospitales públicos de Minas Gerais*. (Tesis de maestría de la Universidad Federal de Minas Gerais, Brasil) El objetivo fue analizar la cultura organizacional e identificar la influencia en el compromiso laboral. La investigación fue descriptiva con enfoque cuantitativo. La muestra estuvo constituida por 125 participantes en el hospital Omega y 248 en el hospital Sigma. La técnica utilizada fue la encuesta empleando como instrumento el cuestionario. Los resultados indicaron que las culturas dominantes en los hospitales son la cultura jerárquica y la, clan; además el compromiso afectivo fue mayor en ambos hospitales. Se concluyó que la cultura clan y la adhocrática influyen positivamente en el compromiso de los trabajadores asistenciales ($r=0.413$, $r=0.220$, $p<0.05$) del hospital Omega, y la cultura clan está relacionada con el compromiso de los trabajadores militares de salud del hospital Sigma ($r=0.326$, $p<0.01$).

1.2.2. Trabajos previos nacionales

Gonzales (2018) realizó un trabajo de investigación titulado *Cultura organizacional y desempeño laboral del personal de salud de una microred. San Juan de Miraflores 2017* (Tesis de maestría de la Universidad César Vallejo). El propósito de la indagación fue establecer la relación entre la cultura organizacional y el desempeño en el trabajo. El enfoque de la investigación fue cuantitativa y se empleó el método hipotético-deductivo. La población estuvo conformada por 124 integrantes, siendo la muestra 94 personas. Se empleó la encuesta como técnica y el instrumento utilizado fue el cuestionario. De acuerdo con los resultados obtenidos, el 19.1% del

personal de salud considera una cultura débil, el 58.5% una cultura en el nivel medio y el 22.3% una cultura fuerte. Se concluyó que no existe una relación entre las variables, sin embargo la dimensión aceptación de los riesgos y la dimensión orientación hacia las personas de la cultura organizacional tiene una relación positiva y débil con el desempeño laboral. ($r=0.390$; $r=0.249$ y $p < 0.05$).

Balmaceda (2017) realizó un estudio denominado *Cultura organizacional y compromiso organizacional según personal de la DISA IV Lima Este, año 2016*. (Tesis de maestría - UCV). El propósito de la investigación fue establecer la existencia sobre la asociación entre las variables: cultura y compromiso organizacional. El enfoque de la investigación fue cuantitativa y siendo el método hipotético-deductivo. La población estuvo conformada por 121 empleados administrativos, siendo la muestra correspondiente a 93 individuos. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario. La conclusión principal fue que existe una moderada relación positiva entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional de dicha institución ($\rho=0.418$, $p < 0.05$).

Góngora (2017) realizó un estudio titulado *Cultura y compromiso organizacional de los trabajadores en el centro materno infantil Juan Pablo II, Villa El Salvador, 2017* (Tesis de maestría - UCV). El objetivo fue establecer la relación entre la cultura y el compromiso organizacional. El estudio se realizó bajo el enfoque cuantitativo, y el método hipotético-deductivo. La población de estudio estuvo constituida por 180 trabajadores y la muestra por 123 trabajadores por medio de un muestreo aleatorio simple. SE empleó la encuesta como técnica y el instrumento fue el cuestionario. Entre los resultados se encontró que el 47.8 % obtuvo un nivel alto de compromiso, y el 44.4% una cultura moderada y 17.8% una cultura débil. Se concluyó que existe una relación significativa y alta ($\rho=0.889$, $p < 0.05$) entre la cultura y compromiso organizacional de los trabajadores del centro de salud, es decir que si existe una mejor percepción de la cultura organizacional, hay un mayor nivel de compromiso.

Suarez (2017) realizó un trabajo de investigación titulado *Compromiso organizacional según personal del centro de salud Portada de Manchay Lima 2017* (Tesis de maestría – Universidad César Vallejo). El objetivo fue determinar las diferencias entre el compromiso organizacional en los trabajadores que tienen la condición de nombrados y los que se encuentran bajo el régimen laboral de contratación administrativa de servicios (CAS). El enfoque fue cuantitativo y el método hipotético-deductivo. La muestra estuvo conformada por todos el personal los cuales fueron 115 trabajadores. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario. Los resultados señalaron que el 15.7% tiene un nivel bajo de compromiso, el 46.1% un nivel medio y el 38.3% un nivel alto. Respecto a las dimensiones del compromiso organizacional, el 52.2% cuenta con un alto nivel de compromiso afectivo, el 61.7% un nivel medio de compromiso de continuidad y el 47% de nivel alto de compromiso normativo. La conclusión fue que existen diferencias significativas en el compromiso organizacional de personal nombrado y los que pertenecen a la planilla de CAS ($p < 0.05$).

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Cultura organizacional

La cultura organizacional fue definida por Schein (1988) como las presunciones y creencias, indicando que son respuestas aprendidas por una organización debido a los problemas que se presentan para supervivir en su medio externo y ante las dificultades de integración de sus miembros. Este conjunto de presunciones son desarrolladas y aprendidas entre los integrantes de una organización y son consecuencia de la adaptación frente a los problemas y deben ser transmitidas a los nuevos integrantes.

Bajo el enfoque anterior, Delcore (2004) indicó

las variables que determinan los factores de la cultura organizacional son: (a) estructura y procesos, (b) apoyo, identidad y comunicación, (c) valores: tolerancia al conflicto y tolerancia al riesgo, (d) valoración del centro de trabajo, (e) satisfacción, (f) orientación al cliente, (g) orientación al personal, (h) orientación a los resultados y a las prestaciones. Estos factores son los que se manifiestan en la cultura, en cuanto al comportamiento de los empleados de una organización (p.36).

Asimismo, Schein (1988) indicó tres niveles de la cultura organizacional que están interrelacionados conformando las creencias y presunciones básicas, estos niveles son: (1) Producciones, representado por lo tecnológico, el ambiente físico, el lenguaje verbal y escrito así como también la conducta de sus integrantes; (2) Valores, reflejando la forma que deben interactuar los miembros, y (3) Presunciones subyacentes básicas, que permite establecer soluciones ante dificultades que se han presentado reiteradas veces.

Según Chiavenato (2011) señaló que la cultura organizacional es la agrupación de aquellas prácticas habituales y creencias que se realizan en una organización, siendo establecidas por medio de principios, reglas, la manera de comportarse y las expectativas; que son compartidas por todos los integrantes. De acuerdo con este autor, cada organización tiene su cultura organizacional, como la costumbre en el modo de actuar y se ve reflejada en la manera de interactuar de sus miembros y para comprenderla se tiene que trabajar en ella. Este autor indicó también que la cultura organizacional no se puede palpar, se puede observar por medio de los efectos que tiene, parecido a un iceberg. Este término se refiere a que la parte sumergida son los aspectos ocultos, difíciles de percibir, y la parte que flota son los aspectos visibles.

Por otra parte, Pedraza, Obispo, Vásquez y Gómez (2015) indicaron que debe verse a la cultura como el conjunto de las cosas importantes y significativas las cuales han sido experimentadas en el ambiente externo e interno por las

personas de la organización y que han desarrollado estrategias para adaptarse a esta. La supervivencia de una organización frente a los cambios internos o externos implica todas las experiencias que han tenido los integrantes y que ha determinado la cultura que la identifica.

Los autores Cameron y Quinn (2006) indicaron que una cultura organizacional abarca los valores supuestos, las suposiciones subyacentes, expectativas, recuerdos colectivos y definiciones presentes en una organización. La cultura indica cómo están las cosas en la organización y refleja las ideas que la gente tiene respecto a ella. La percepción que tienen los empleados sobre la cultura de su organización es diferente en cada uno y está basado en la interacción con los demás miembros.

Asimismo, Espinosa y Medina (1998) señalaron a la cultura organizacional como la manera de hacer las cosas en una organización, refiriéndose al conjunto de las normas de comportamiento más importantes, así como también las reglas que no están escritas y que influyen en la forma en la cual las personas logran realizar las cosas relacionándose tanto con los demás miembros de la organización y con los que no pertenecen a ella.

Según Robbins (1987) afirmó que la cultura de una organización es aquella que señala un sistema de conceptos que es común entre todos los integrantes y que marca la diferencia entre una organización de otra.

Cada organización posee una cultura propia la cual nos permite identificarla mediante sus valores, creencias o hábitos que se ven reflejados en la conducta o comportamiento de sus miembros. Esto nos lleva a diferenciar y distinguir una organización de otra en particular.

Además, Robbins y Judge (2013) señalaron que la cultura es un término en el cual se describe la manera como los miembros de una organización perciben las características del lugar donde laboran y no si les agrada. Es decir, cómo ven a su

organización, por ejemplo si es una organización donde existe el trabajo en equipo, premia la innovación, etc. Esto marca la diferencia con la satisfacción laboral la cual mide lo que sienten los empleados, referente a lo que esperan de la organización. Por ello, estos autores indicaron que la cultura organizacional es descriptiva a diferencia de la satisfacción laboral que es evaluativa.

Características de la cultura organizacional

La cultura organizacional tiene diferentes características las cuales fueron establecidas por Robbins y Judge (2013) y son: (a) innovación y toma de riesgos, (b) atención a los detalles, (c) orientación a los resultados, (d) orientación a la gente, (e) orientación a los equipos, (f) dinamismo, (g) estabilidad. Se considera que estas características están presentes en toda cultura, ya sea en un mayor o menor grado de acuerdo al comportamiento de los empleados.

Por otra parte, Chiavenato (2011, p. 73) citó a Luthans quien indicó que las seis características fundamentales de la cultura son:

1. Uniformidad en el comportamiento observado, donde los participantes emplean un lenguaje común, además de términos propios y rituales relacionados con conductas y diferencias.
2. Normas, que comprenden guías de cómo realizar las cosas.
3. Valores sobresalientes, lo que principalmente defiende la organización y espera que los miembros compartan. Por ejemplo, la calidad de un servicio o producto y alta eficiencia.
4. Filosofía, referida a las políticas empleadas como refuerzo para tratar mejor a los empleados y usuarios externos.
5. Reglas, correspondiente a los lineamientos establecidos relacionados con el comportamiento de los miembros en la organización considerando que los nuevos integrantes deben aprenderlo para que sean aceptados.

6. Clima organizacional, definido como el sentimiento transmitido por el ambiente de trabajo, cómo es la interacción de los miembros, el trato, la atención al cliente, etc.

Este autor también indicó que las características se presentan en distintos grados pero también incluyen conflictos, que se pueden comprender en dos estilos de cultura: (a) el tradicional y autocrático, (b) el participativo y democrático.

Funciones de la cultura organizacional

La cultura cumple también roles en una organización, de acuerdo con Robbins y Judge (2013) mencionaron las funciones de la cultura, las cuales son:

- Establecer diferencias entre una organización y otra, mediante estas diferencias podemos identificar a una organización según las características de su cultura, por ejemplo podemos identificar a una organización que se caracteriza por su innovación y creatividad a diferencia de otra que se caracteriza por su trabajo en equipo.
- Transmitir un sentimiento de pertenencia a los trabajadores, la cultura permite que los miembros se sientan más identificados con su organización, por ello la organización hace todo lo posible por seleccionar trabajadores que mantengan la imagen de la organización, aquellos que tengan compatibilidad con la cultura de la organización.
- Facilitar la generación del compromiso, cuando una cultura es fuerte, el compromiso que se genera en los trabajadores es mayor, respecto a que los trabajadores ponen todo de sí mismos en beneficio de la organización y no para un beneficio propio.
- Aumentar el equilibrio del sistema social o de los grupos que interactúan en una organización, la cultura permite continuar la unión en la organización debido a que se brinda o se da a conocer las cosas más habituales o comunes que los trabajadores deberían decir o hacer.

- Servir como mecanismo dando control y sentido, que guía el comportamiento de los trabajadores. Se considera que 'la cultura define las reglas del juego', determinando las actitudes de los empleados en la organización.

Tipos de cultura organizacional

Respecto a los tipos de cultura, Cameron y Quinn (2006) clasificaron la cultura organizacional en función a dos grandes dimensiones centrales de valores: (a) Orientación (enfoque interno y externo) y (b) Flexibilidad (flexible en contraposición a estable y controlable). De acuerdo a lo anterior algunas organizaciones se consideran efectivas si están cambiando para adaptarse, mientras que otras se consideran efectivas si se mantienen estables. Por otro lado, ciertas organizaciones se consideran efectivas si sus características internas son armoniosas sin embargo otras se consideran de esa manera si compiten con las demás. Todo esto se señala en la intersección de las dimensiones anteriormente mencionadas generando los tipos de cultura organizacional las cuales son:

- Clan (enfoque interno y flexibilidad): es una cultura familiar caracterizada por los valores y objetivos que son compartidos, la participación, el desarrollo de los individuos, el sentido de grupo, las normas de lealtad y el consenso. Algunas suposiciones básicas en una cultura clan son que el medio ambiente se puede manejar mejor a través del trabajo en equipo y el desarrollo de los empleados, se piensa que los clientes son como socios, siendo el principal objetivo empoderar a los empleados facilitando sus participación, compromiso y lealtad. Los líderes son figuras paternalistas y son considerados mentores. La organización permanece unida por la lealtad y tradición. La organización enfatiza el beneficio de desarrollo personal a largo plazo. Se define el éxito en base al clima interno y la preocupación por los individuos.
- Jerárquica (enfoque interno, estabilidad y control): es aquella cultura que se caracteriza por su estructura formal basado en las reglas y políticas. Los líderes son buenos organizadores y coordinadores, se preocupa por la

estabilidad a largo plazo y el desempeño eficiente. El éxito es definido en términos de la entrega confiable, la programación exacta y el bajo costo.

- Adhocrática (enfoque externo y flexibilidad): se caracteriza por un lugar de trabajo muy creativo, emprendedor y dinámico. Los líderes son visionarios, innovadores y toman riesgos. Lo que mantienen unida a la organización es el compromiso con la experimentación y la innovación. Se enfoca en estar a la vanguardia de los conocimientos nuevos, servicios y productos. La organización define el éxito en base a generar servicios y productos nuevos, originales y únicos.
- Mercado (enfoque externo, estabilidad y control): aquella organización que está orientada hacia las cosas externas en lugar de los asuntos internos, enfocándose en los proveedores, clientes, contratistas y sindicatos. Su principal objetivo es realizar transacciones con otros para crear una ventaja competitiva. Sus valores centrales son la productividad y competitividad, dirigido hacia resultados. Los líderes son productores y competidores. Lo que mantiene unida a la organización es el énfasis por ser ganadora. Se preocupa mucho por la reputación y el éxito.

Reafirmaron García, Hernández, Vargas y Cuevas (2012) que las organizaciones integran una mezcla de todos los valores pudiendo predominar un cuadrante. Para medir la cultura organizacional, Cameron y Quinn (2006), desarrollaron el Modelo de Valores de Competencia. Estos autores desarrollaron un instrumento denominado OCAI (Organizational Culture Assessment Instrument), el cual señala seis aspectos de la cultura las cuales se basan en los principales valores, creencias, interpretaciones y estilos que caracterizan las organizaciones. (Gonzales y Oliveros, 2009), estos son: (a) características dominantes, (b) liderazgo organizacional, (c) estilo gerencial, (d) unión de la organización, (e) énfasis estratégico y (f) criterio de éxito.

Por otro lado Robbins (1987) señaló dos tipos de cultura organizacional: (a) cultura fuerte, la cual se caracteriza por tener valores firmes, siendo muy difundidos y que son aceptados por todos los integrantes de la organización y (b) cultura débil, caracterizada por la falta de interés hacia los integrantes de la organización.

Asimismo Robbins y Judge (2013) indicaron que a mayor aceptación de los valores fundamentales, principales o dominantes de la cultura, más fuerte será esta, contribuyendo a reducir la rotación del personal, ya que demuestra un alto nivel de conformidad sobre lo que representa la organización. El propósito fundamental que une a un grupo estimula la lealtad, la cohesión y el compromiso organizacional. Por ello, los autores señalaron que la cultura organizacional puede incrementar el compromiso organizacional del trabajador y la consistencia de su comportamiento, siendo beneficioso para la organización.

Dimensiones de la variable cultura organizacional

Considerando la teoría de Robbins y Judge (2013) quienes indicaron que la cultura de una organización es aquella que señala un conjunto de significados que es común entre todos los integrantes y que marca la diferencia entre una organización de otra. Estos autores afirmaron que las características de la cultura organizacional anteriormente mencionadas son la esencia de la cultura, por ello, la cultura organizacional tiene las siguientes dimensiones:

Dimensión 1. Innovación y toma de riesgos

De acuerdo con Robbins y Judge (2013), esta dimensión se refiere al grado en el cual se estimula a los integrantes de una organización a ser innovadores y asumir riesgos.

Tomando en cuenta la definición de innovación según la Real Academia Española (2014), consiste en la modificación o creación de un producto, y su introducción al mercado. Esto implica que el empleado desarrolle su creatividad en su ámbito laboral.

Respecto a esta dimensión, se crean soluciones nuevas y diferentes ante las dificultades, obstáculos o circunstancias que son requeridos por el trabajo, la organización o los usuarios externos. (Allen, 2002)

Hartmann (2006) indicó que la innovación se convierte en un valor importante en la organización cuando es aceptado por todos los empleados, creando un compromiso con realizar actividades creativas, introduciendo novedades. De esta manera los empleados se sienten comprometidos a crear nuevas cosas por el bien de la organización siendo parte de su cultura.

Por ello existen organizaciones que se preocupan por alentar a sus empleados para que sean innovadores asumiendo nuevos desafíos, y para esto se debe prestar atención a los valores que se fomenta y a los principios que se comparten. Así como también se debe estimular la toma de riesgos y que el éxito de la organización sea en base a la innovación. (Naranjo, Jiménez y Sanz, 2015)

Dimensión 2. Atención a los detalles

Según Robbins y Judge (2013) definieron a esta dimensión como el grado en el cual se espera que los trabajadores de una determinada organización demuestren análisis, precisión y atención a los detalles. Cuando una organización se centra en la atención a los detalles, sus miembros demuestran en su trabajo exactitud, analizan las situaciones y prestan atención a cada una de las cosas que se presenten.

El concepto de precisión se refiere cuando una persona demuestra precisión, quiere decir que actúa con acierto y destreza. La definición de análisis es el estudio detallado de algo. (Real Academia Española, 2014)

Dimensión 3. Orientación a los resultados

La orientación a resultados es vista como una competencia que los empleados deben poseer para que aporte con el crecimiento de la organización con el fin de alcanzar las metas y los objetivos organizacionales propuestos. Es el grado en el cual los gerentes o directivos ponen énfasis en los efectos o resultados, y no se

enfoca en los procesos y las técnicas que se realizaron para alcanzar esos resultados. (Robbins y Judge, 2013)

Según Alles (2002) indicó que la orientación a los resultados es la habilidad de dirigir todas las acciones hacia los efectos que se esperan obtener, obrando con rapidez y con el deseo de lograr lo mejor en un menor tiempo ante importantes decisiones necesarias para superar a la competencia, cumplir con las necesidades del cliente o para mejorar la organización. En este aspecto se administran los procedimientos establecidos para que no se interpongan con el logro de los resultados. Es la inclinación a la obtención de resultados, estableciendo metas que implican retos por encima de lo común, desarrollando y conservando los niveles elevados de rendimiento, en el marco de las técnicas que posee la organización como estrategias.

La orientación a los resultados está ligada a la calidad y el rendimiento, cuando un gerente evalúa la productividad laboral de sus empleados toma en cuenta el rendimiento en función al trabajo necesario para el producto final.

Dimensión 4. Orientación a la gente

De acuerdo con Robbins y Judge (2013) definieron esta dimensión como el grado en el cual las decisiones en lo administrativo, ya sea por parte de los gerentes o directivos, toman en consideración las consecuencias que tienen los resultados sobre los individuos que trabajan y pertenecen a una organización.

Para que una organización tenga éxito, Welsch (2005) indicó que este depende de la relación que tienen los integrantes con su institución, incluyendo a los administradores y a los empleados, ya que todos los participantes de una organización en cierta manera se encuentran comprometidos de forma importante para el logro de los objetivos.

Las organizaciones que están orientadas a las personas, se preocupan por atender las necesidades de sus empleados, por su bienestar y que se encuentren en buenas condiciones para un mejor desenvolvimiento de sus labores, tomando en cuenta que ellos son la pieza fundamental para el logro de los objetivos.

Dimensión 5. Orientación a los equipos

Según Robbins y Judge (2013) señalaron que la orientación a los equipos es el grado en el cual los quehaceres de trabajo están organizado en equipos y no de forma individual. El trabajo en equipo es considerado vital en las organizaciones, ya que al unirse más personas para realizar alguna actividad permiten alcanzar mejores y más efectivos resultados.

Los funcionarios del Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación (IIPE) Buenos Aires, señalaron que el trabajo en equipo es caracterizado por una fluida comunicación entre los individuos, la cual se basa en una relación de apoyo y confianza mutua. El equipo en un ambiente de trabajo es un medio para la coordinación de las habilidades humanas y la generación de respuestas rápidas que son acordadas para enfrentar algunos problemas específicos y cambiantes.

En una cultura caracterizada por la orientación a los equipos se fomenta el trabajo en equipo estimulando la participación activa entre los empleados, la comunicación y la coordinación, el cual implica el compromiso de todos los integrantes con la finalidad conseguir un objetivo común. Cuando se quiere crear una cultura de trabajo en equipo, el líder debe mostrar interés por los trabajos colaborativos, lograr que todos interactúen, dando a conocer que el trabajo en equipo está dentro de las políticas de la organización. Además se toma en cuenta que cuando se trabaja en equipo se debe reconocer y recompensar todos los esfuerzos empleados implementando un sistema de compensación.

Dimensión 6. Dinamismo

El dinamismo es definido por Robbins y Judge (2013) como el grado en el cual los integrantes de una organización son dinámicas pero también competitivas y no esperan que se les brinde todas las facilidades para realizar alguna actividad, aquellas personas no son fáciles de producir alguna satisfacción en algo. Ser dinámico(a) se refiere a una persona que se hace notar por su actividad y energía, mientras que ser competitivo es capaz de contender con otras personas, aspirando con empeño algo en común. (Real Academia Española, 2014)

Según Alles (2002) definió al dinamismo como la capacidad o la habilidad para trabajar arduamente en situaciones de cambio, ya sea en jornadas laborales prolongadas sin verse afectado el nivel de actividad del trabajador. Entonces en una organización donde los empleados son dinámicos se puede observar la energía con la que desarrollan sus actividades ante cualquier situación.

Por otro lado, Boyatzis (1982) definió la competencia como “una característica subyacente en una persona que conduce o causa un rendimiento efectivo o superior” (p.21). Conforme con Cuesta (2001) que también señaló a las competencias como características en las personas, relacionadas con el éxito en su puesto de trabajo contextualizado en determinada cultura organizacional. Los empleados pertenecientes a una organización son competitivos cuando poseen las características para un desempeño exitoso.

La competitividad es un factor que determina lograr la supervivencia de una organización donde se reúnen esfuerzos para obtener ventajas que permitan que la organización sobresalga y marque la diferencia. (Cantillo, Alzate, Galindo, Hernández, Landinez y Serje, 2011)

Dimensión 7. Estabilidad

De acuerdo con Robbins y Judge (2013), esta séptima dimensión corresponde al grado en el cual las acciones de una organización se enfocan en conservar el *status*

quo, oponiéndose al crecimiento. Se señaló que la cultura tiende a ser estable, siendo uno de los aspectos más difíciles de querer cambiar, ya que se manifestaría una resistencia a los cambios que se quieren por parte de los integrantes de una organización. Mantener una cultura estable trae consigo tener las políticas establecidas claras que guíen o dirijan a la organización hacia un objetivo común.

Cabe resaltar que al promoverse la estabilidad del sistema social en una organización se considera que no será afectada por problemas, ya sean internos o externos, ya que se puede contar con empleados sin causar algún desequilibrio.

1.3.2. Compromiso organizacional

El concepto que indicó Steers (1977) se refirió al compromiso organizacional como una fortaleza correspondiente a la identificación y participación de una persona en la organización a la cual pertenece. El compromiso implica que las personas se identifican cuando tienen las mismas creencias, propósitos que la organización e intervienen o colaboran en la misma.

Según Mowday, Steers y Porter (1979) indicaron que el compromiso organizacional es visto como un concepto multidimensional reafirmando el deseo de un empleado de permanecer en una organización, con la voluntad de esforzarse en nombre de ella, creyen

do y aceptando los valores, metas y objetivos de la organización.

Conforme Starnes y Truhon (2006) señalaron que el compromiso organizacional “es una respuesta emocional que se puede medir a través de las conductas, creencias y actitudes y puede variar desde muy bajo hasta muy alto” (p. 2). Respecto a esto podemos señalar el nivel de compromiso que un trabajador tiene en su organización mediante el comportamiento que tenga su ámbito laboral.

Asimismo, Alles (2008) definió el compromiso como sentir los objetivos de la organización como si fueran personales, apoyando las decisiones estando

comprometido completamente con el logro de objetivos de algún negocio o empresa.

Según Newstrom (2011) indicó que el compromiso con la organización se refiere a la medición sobre la identificación que posee el empleado con la organización, además del deseo de seguir participando de forma activa en ella. El compromiso es parecido a sentir una conexión fuerte y un interés por la organización en el aspecto emocional. Frecuentemente se refleja la convicción del empleado sobre la misión y las metas de la empresa, la disponibilidad que tiene para invertir su esfuerzo para la contribución de alcanzar aquellas metas y su intención de seguir trabajando en la organización.

Por otra parte, Dailey (2003) señaló que el compromiso con la organización difunde que los empleados sean leales con la misma, y esto se observa cuando los miembros impulsan de una manera dinámica el desarrollo de la organización, y también cuando son defensores a toda costa de la imagen de su institución. Los empleados que se encuentran comprometidos con su organización contribuyen o aportan, más de lo que les corresponde, en beneficio del lugar donde laboran, tomando en cuenta que esto lo hacen sin ninguna obligación, sino con toda la voluntad de brindar el apoyo a su organización. Asimismo enfatiza que el compromiso se desarrolla en un largo periodo a diferencia de la satisfacción que puede cambiar en un corto plazo.

De acuerdo con Meyer y Allen (1997) “el compromiso organizacional es el estado psicológico que caracteriza el vínculo que tienen los empleados con su organización. Al referirse a un estado psicológico indicaron que se refiere a los sentimientos o creencias sobre la relación del trabajador con una organización. Consideraron que este compromiso tiene trascendencia en la decisión de los empleados respecto a continuar o no en la organización, por lo que indicaron que los empleados más comprometidos tienen más posibilidades de quedarse en la organización en comparación con los que no están comprometidos.

Factores del compromiso organizacional

Según Newstrom (2011), los factores que incrementan y disminuyen el compromiso del empleado en una organización son: (a) factores inhibidores, los cuales incluyen la crítica excesiva, los reproches, fingir reconocimientos o agradecimientos, fallas en el seguimiento, falta de estabilidad y coherencia, demostrar un ego alto y un abusivo trato; (b) factores estimulantes, entre estos factores encontramos la percepción de reglas y políticas claras, las capacitaciones, respeto y reconocimiento por los esfuerzos como una forma de inversión en los empleados; la participación y autonomía del empleado, la valoración al empleado, brindando apoyo y oportunidades.

En el estudio realizado por Steers (1977) sobre antecedentes del compromiso organizacional, se concluyó que las características personales, las características laborales y las experiencias en el trabajo influyeron en el compromiso, además encontró que el compromiso estaba fuertemente relacionado con la intención y el deseo de permanecer en la organización, y moderadamente relacionado con la asistencia y la rotación de los empleados.

Al respecto, Morrow (1983) también señaló aquellos estudios sobre el compromiso indicando que está en función de: (1) características personales, como por ejemplo la edad, la antigüedad, educación y necesidad de logro; y (2) factores situacionales relacionados con el trabajo, como por ejemplo clima, conflicto, trabajo y carácter organizacional. Además indicó que los factores personales más sobresalientes son aquellos que reflejan las inversiones personales de los empleados, como por ejemplo los sacrificios antes de unirse a la organización, pensiones, salarios de acuerdo a la antigüedad.

Asimismo, Chinchilla (1991) indicó que las variables que mayormente se han relacionado con el compromiso organizacional según estudios anteriores se reúnen en cuatro grupos, los cuales son:

(a) características personales, como se mencionó anteriormente agregando los factores de personalidad, (b) características del puesto, suponiendo como un reto, el conflicto de papeles y la ambigüedad del puesto, (c) características estructurales, refiriéndose al grandor de una organización, la transferencia de autoridad, el sindicato, etc. y las (d) experiencias vividas en la organización, como la equidad percibida en la remuneración, la dependencia de la organización, el estilo de dirección, la importancia personal para la organización, las normas, entre otros.

Por otro lado Juaneda y Gonzales (2007, p. 3600) señalaron las variables que influyen en el grado de compromiso que los empleados tienen hacia una organización, agrupándose en tres grandes categorías, las cuales son:

- Variables relacionadas con las características del individuo, se encuentran las variables demográficas (edad, sexo, nivel educativo, antigüedad en la organización y en el puesto).
- Variables relacionadas con los aspectos del trabajo, como la variedad de tareas realizadas, independencia en el trabajo, participación en la toma de decisiones, respaldo de la organización, ambigüedad de roles, conflicto de roles, justicia interaccional, justicia distributiva, transferibilidad de habilidad, justicia salarial, alternativas percibidas y relaciones con el líder
- Variables relacionadas con la organización o el grupo, como el clima de trabajo, liderazgo transformador, la unión dentro del grupo, estructura organizativa, valores éticos, la dimensión de la organización y los sistemas de gestión de la calidad total.

Efectos del compromiso organizacional

El compromiso organizacional tiene una serie de efectos, según Starnes y Truhon (2006) mencionaron que los estudios encontrados en la literatura con la calificación de supervisores, reportaron una asociación débil entre el desempeño y el

compromiso organizacional. También indicaron que los empleados que cuentan con un compromiso afectivo alto son menos probables que muestren comportamientos de absentismo, la intención de dejar el trabajo y la rotación; sin embargo la relación no es tan fuerte entre estos ya que las intenciones o percepciones del empleador pueden moderar la relación. Los estudios reportaron que la intención de buscar otro empleo o dejar el trabajo tiene una relación más fuerte con el compromiso organizacional que la rotación de los empleados.

A pesar que los autores anteriores refieren una relación débil, el compromiso organizacional tiene efectos en el desempeño laboral del empleador, si un empleado se siente comprometido con su institución, su desempeño será mayor, y tendrán menores intenciones de dejar su trabajo para conseguir otra posición disminuyendo las prácticas habituales de no acudir a su lugar de trabajo (absentismo).

De esta manera, el compromiso organizacional trae consigo beneficios para la organización. Dailey (2003) afirmó que cuando “los empleados se identifican con los objetivos y los valores de la organización es mucho menos probable que abandone su empleo incluso durante periodos de insatisfacción laboral” (p. 1/40). Además también confirmó que los empleados tienen mejor desempeño en sus laborales cuando cuentan con un compromiso mayor, esforzándose en ser creativos para ser productivos, estableciendo metas e interpretando los objetivos de la organización como suyos. Sin embargo, menciona que estos beneficios pueden desaparecer si las organizaciones se centran más por mejorar la competitividad de sus empleados en vez de aumentar su compromiso organizacional.

Según Arias, Varela, Loli y Quintana (2003) indicaron también que el compromiso organizacional resulta favorable para la organización en cuanto a la ‘intención de permanencia’ de los empleados, tomando en cuenta que la rotación de personal incluye costos para la organización ya que ello implica reclutar, seleccionar, capacitar, etc. Por otra parte, estos autores mencionaron también que

cuando hay falta de compromiso en la organización, se produce otros efectos aparte de la retirada del empleo, como el ausentismo y los robos.

Por otro lado, Betanzos y Paz (2011) indicaron que el interés por realizar investigaciones sobre el compromiso organizacional se debe mayormente tanto al reconocimiento del impacto que tiene este compromiso para establecer la permanencia de los trabajadores en una organización, como al beneficio de contribuir con alcanzar los objetivos de la organización llevándola a un mayor nivel de eficiencia.

Medidas para aumentar el nivel de compromiso organizacional

Es de gran importancia mencionar como se puede aumentar los niveles de compromiso con la organización puesto que tiene varios efectos que permiten mejorar el desarrollo de una organización. Dalley (2003) mencionó que debe realizarse lo siguiente:

- Demostrar un interés sincero por el bienestar de sus empleados (empatía), aquí se menciona el interés por parte del gerente para el desarrollo profesional de sus empleados, puede pedir opiniones o ideas para realizar las tareas con mayor desafío e interés.
- Dar oportunidades a los empleados para que logren sus metas personales, en este sentido cuando un empleado quiere hacer cargo de mayores cosas así sea con el fin de ser promovido, el gerente debe tomar en cuenta volver a diseñar un trabajo que sea más significativo y desafiante para el empleado para luego hacerle saber que el compromiso que tiene con su trabajo conlleva al éxito.
- Modificar los trabajos de manera que los empleados puedan obtener más recompensas intrínsecas, se considera que un gerente que cuenta con eficiencia permite que sus empleados participen en las decisiones que se tomen para responder a lo que necesitan, de esta manera se incrementa la participación en la organización en un corto periodo.

- Buscar la manera de recompensar a sus empleados e interactuar con ellos regularmente, los gerentes deben estar disponibles cuando los empleados tienen algún problema en sus labores y no solo aparecer cuando hay dificultades en la organización ya que puede asociarse con efectos negativos.
- Delegar una cantidad razonable de autoridad a los empleados, siempre que sea posible, cuando los empleados se sienten con la capacidad y seguridad en su trabajo se puede lograr aumentar el compromiso con la organización.

Dimensiones del compromiso organizacional

De acuerdo con la literatura, los autores Meyer y Allen (1991) consideraron al compromiso organizacional como un constructo multidimensional, por el cual propusieron que el compromiso afectivos, de continuidad y normativo son componentes y no tipos de compromiso, ya que este último implica que los estados psicológicos que caracterizan las tres formas de compromiso son excluyentes, por el contrario consideran que es más razonable que un empleado pueda experimentar las tres formas de compromiso pero en diferentes niveles.

Dimensión 1. Compromiso afectivo

El compromiso afectivo es definido por Meyer y Allen (1997) como el apego emocional del empleado, expresándose en la identificación e involucramiento con su organización. Los trabajadores de una institución que cuentan con un compromiso afectivo fuerte continúan en la organización porque así lo quieren o desean.

En la investigación realizada por Meyer y Allen (1991) indicaron que hay ciertas variables que preceden al compromiso afectivo, clasificadas en tres categorías: Experiencias laborales, estructura organizacional y características personales como factores demográficos.

Asimismo, Newstrom (2011) señaló que el compromiso afectivo es un estado positivo y emocional donde los empleados ponen todo su esfuerzo con el deseo y la decisión de permanecer en la organización. Este tipo de compromiso produce beneficios o resultados favorables tanto para el empleado como para la organización, ya que el empleado decide quedarse porque se siente bien demostrando dedicación en su trabajo.

El compromiso afectivo se basa en el deseo refiriéndose a lazos emocionales que las personas establecen con su organización, percibiendo que sus necesidades y sus expectativas se satisfacen, por ello gozan seguir permaneciendo en la organización. (Arias *et al.* 2003)

Según Starnes y Truhon (2006) el compromiso afectivo ocurre cuando las personas se enfocan por completo en los objetivos y en los valores de la organización, sintiéndose responsable por el nivel de éxito que se alcance. Los miembros de una organización que cuentan con este compromiso demuestran un buen rendimiento, actitudes positivas de trabajo, además del deseo de permanecer en la organización.

Existen estudios que afirmaron la asociación de la cultura organizacional y el compromiso afectivo del empleado, considerando que a una mejor cultura de la empresa, los trabajadores se sentirán más apegados a la organización. Uno de los estudios realizados fue el de Maynez (2015) donde se analizó si la cultura de la organización influye significativamente sobre el compromiso afectivo en una empresa de México. Los resultados confirmaron que la cultura organizacional incide positiva y significativamente sobre el compromiso afectivo.

Dimensión 2. Compromiso de continuidad

Al respecto Meyer y Allen (1997) revelaron que se refiere a la toma de conciencia que hace el empleado sobre los costos que se asocian con abandonar la organización. Los empleados, cuyo enlace principal a la organización se basa en el

compromiso de continuidad, permanecen o continúan en la organización porque es una necesidad.

En la investigación realizada por Meyer y Allen (1991) señalaron que en base a que el compromiso de continuidad refleja el reconocimiento de los costos asociados con abandonar la organización, cualquier cosa que aumente los costos percibidos puede considerarse un antecedente, y los que han sido frecuentemente estudiados son las inversiones y la disponibilidad o percepción de alternativas.

Según Arias *et al.* (2003) indicaron que en este compromiso existe un reflejo de un aspecto calculador, pues se refiere al seguimiento de las inversiones (primas de antigüedad, planes de pensiones, aprendizaje, etc.) que se han acumulado y son resultantes de seguir perteneciendo a la organización.

Así también, Newstron (2011) hace referencia al compromiso de continuidad como lo que impulsa al empleado a quedarse en la organización a causa de las inversiones que ha realizado, lo cual implica su tiempo y esfuerzo, y lo que pierde tanto económica como socialmente si deja de pertenecer a su organización, es decir si renuncia a su trabajo. Por ello es importante que los gerentes o jefes conozcan el nivel de cada compromiso para hacer todo lo posible por reforzarlo.

Conforme con Starnes y Truhon (2006) quienes indicaron que el compromiso de continuidad o calculativo se encuentra en las personas que quieren permanecer en la organización debido a lo que están recibiendo por sus esfuerzos, considerando también lo que perderían si se fueran o renunciaran a su trabajo, como los pagos o el salario correspondiente y los beneficios que reciben por ser trabajadores. Estas personas hacen su mejor esfuerzo si las recompensas cumplen con sus expectativas.

Dimensión 3. Compromiso normativo

Los autores Meyer y Allen (1997) afirmaron que el compromiso normativo refleja el sentir obligación de continuar en un trabajo. Los empleados con un nivel alto de compromiso normativo sienten el deber y la responsabilidad de permanecer en una organización.

Con base en estudios anteriores, Meyer y Allen (1991) indicaron que el compromiso normativo puede desarrollarse en el empleado cuando las recompensas por adelantado son proporcionadas por la organización, como por ejemplo el pago de la matrícula universitaria o realiza gastos asociados con la capacitación laboral para los empleados.

De acuerdo con lo anterior, Arias *et al.* (2003) señalaron que en este compromiso normativo existe la apreciación en ser leal a la organización como un sentido moral, esto puede deberse a que el trabajador recibe ciertas prestaciones (por ejemplo, el pago de colegiaturas o capacitaciones) conducente a un sentido del deber de proporcionar una correspondencia.

Asimismo, Newstrom (2011) indicó que el compromiso normativo se refiere cuando el empleado toma la decisión de seguir en la organización debido a una fuerte ética cultural o familiar que los impulsa. Los empleados se sienten obligados o con el deber de quedarse en la organización.

El compromiso normativo ocurre cuando las personas permanecen en una organización basada en estándares esperados de comportamiento o normas sociales. Los integrantes de una organización valoran la obediencia, cautela y formalidad. (Starnes y Truhon, 2006)

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos, Lima-2018?

1.4.2. Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en su dimensión de compromiso afectivo en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos, Lima-2018?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en su dimensión de compromiso de continuidad en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos, Lima-2018?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en su dimensión de compromiso normativo en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos, Lima-2018?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1 Justificación teórica

El estudio se justificó a nivel teórico porque se sustenta en la teoría de Meyer y Allen (1997), estos autores apuntaron que el compromiso de los empleados con la organización en la cual laboran, se refiere a un estado psicológico caracterizado por la conexión o el lazo existente entre el empleado con la organización. Este estado influye en la decisión de seguir formando parte de la organización.

Robbins y Judge (2013) indicaron que la cultura de una organización es aquella que señala un conjunto de ideas o conceptos que son comunes y que se comparten entre los integrantes, y que además nos permite distinguir a una organización de las demás, tomando en cuenta las siete características las cuales son la esencia de una organización.

Los beneficiarios fueron los trabajadores del centro de salud Carlos Cueto Fernandini ya que el resultado contribuirá para la mejora de las actividades tomando en cuenta el compromiso organizacional que tienen los trabajadores y la cultura organizacional de dicha institución.

1.5.2. Justificación práctica

El estudio se justificó prácticamente ya que permite describir la realidad problemática hallada y diagnosticar la relación de las variables en estudio, además aportará a futuros trabajos de investigación que quieran resolver el problema.

1.5.3. Justificación metodológica

El presente estudio se justificó metodológicamente porque se utilizó los pasos de método científico empezando por la identificación y formulación del problema, el planteamiento de los objetivos, de las hipótesis, la contrastación de las hipótesis,

los resultados y las conclusiones. Además se aportó con los instrumentos utilizados en el estudio por ser validados y confiables y puedan servir de base a otros estudios.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos, Lima-2018.

1.6.2. Hipótesis específica

Hipótesis específica 1

Existe relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en su dimensión de compromiso afectivo en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini en Los Olivos, Lima-2018.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en su dimensión de compromiso de continuidad en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini en Los Olivos, Lima-2018.

Hipótesis específica 3

Existe relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en su dimensión de compromiso normativo en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini en Los Olivos, Lima-2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini en Los Olivos, Lima-2018.

1.7.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Identificar la relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en su dimensión de compromiso afectivo en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini en Los Olivos, Lima-2018

Objetivo específico 2

Identificar la relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en su dimensión de compromiso de continuidad en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini en Los Olivos, Lima-2018

Objetivo específico 3

Identificar la relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en su dimensión de compromiso normativo en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini en Los Olivos, Lima-2018

II. Método

2.1. Diseño de la investigación

El paradigma de la investigación fue de positivismo. Según Vasilachis (1997), los paradigmas son los marcos teórico-metodológicos para interpretar los fenómenos sociales que han sido adoptados y creados por los investigadores sociales de acuerdo con supuestos en respuesta a interrogantes planteados.

Martínez (2013) citó a Vasilachis, quien afirmó que existen tres paradigmas los cuales permiten la aproximación a la realidad: (a) el materialista histórico, (b) el positivista y (c) el interpretativo. Estos paradigmas de investigación se apoyan en sistemas filosóficos y se operacionaliza por medio de la investigación. Cuando se indica que un paradigma es positivista, se considera que se realiza predicciones en base a las hipótesis para luego afirmarlas a través del método científico y explicar los hechos de un fenómeno, es cuantitativo, objetivo y se deducen las conclusiones

La investigación realizada fue bajo un enfoque de tipo cuantitativo, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2006) señalaron que para probar las hipótesis, el enfoque cuantitativo emplea la recolección de datos, basado en la medición con números y realiza un análisis estadístico para probar diferentes teorías y determinar la manera de comportarse o los patrones de conducta.

El nivel de la presente investigación fue descriptivo y a su vez correlacional. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirmaron que una investigación es descriptiva cuando se busca establecer o detallar las características, las propiedades y los perfiles de individuos, comunidades, asociaciones, agrupaciones, objetos o de algún otro fenómeno que sea analizado. Por otro lado los estudios correlacionales indican el grado en que se asocian dos o más variables, categorías o conceptos en una situación o circunstancia en particular.

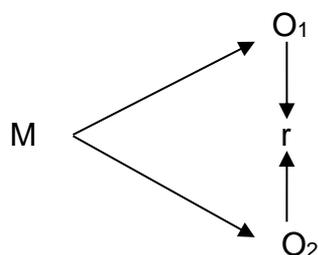
El método fue hipotético-deductivo refiriéndose a un conjunto de acciones partiendo de unas afirmaciones como hipótesis. Este método busca rechazar o refutar tales hipótesis, extrayéndose las conclusiones que deben ser confrontadas con los hechos. (Bernal, 2006). Los investigadores que siguen este método parten

de teorías para elaborar una hipótesis que explican un fenómeno determinado, dando solución a un problema que ha sido planteado, además se deducen las consecuencias de aquellas hipótesis que luego son sometidas a una prueba para confirmarlas o rechazarlas.

El tipo de investigación fue básica, al respecto Sierra (2008) indicó que tiene como objetivo comprender los fenómenos sociales y mejorar el conocimiento. Se denomina básica porque es base o se apoya de otra pesquisa.

El diseño de la investigación fue no experimental. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalaron que “la investigación no experimental se refiere a los que son resultado de la imposibilidad en la manipulación de las variables o de que se pueda colocar aleatoriamente a los participantes a las condiciones” (p. 149).

Esquema del diseño



Donde:

M : Muestra

O₁ : Calidad de atención

O₂ : Cultura organizacional

r : Relación entre las variables

2.2. Variables, operacionalización

Definición conceptual de la variable 1: Cultura organizacional

Robbins y Judge (2013) indicaron que “la cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una

organización de las demás” (p. 512). La esencia de la cultura organizacional es captada por las siete características que existen.

Definición operacional de la variable 1: Cultura organizacional

La operacionalización se realizó utilizando un instrumento llamado cuestionario constituido por 28 preguntas, para medir las siete dimensiones de la cultura organizacional: la innovación y toma de riesgos, atención a los detalles, orientación a los resultados, orientación a la gente, orientación a los equipos, dinamismo y la estabilidad. Cada dimensión estuvo conformada por cuatro ítems, todos medidos en escala de Likert.

Tabla 1

Operacionalización de la variable cultura organizacional

Dimensiones	Indicadores	N° Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Innovación y toma de riesgos	Creatividad	1,2,3,4	Nunca (1)	
	Iniciativa			
	Desafíos			
Atención a los detalles	Atención oportuna	5,6,7,8	Casi nunca (2)	Bajo (28-65)
	Precisión y análisis			
Orientación a los resultados	Cumplimiento de metas	9,10,11,12	A veces (3)	Medio (66-103)
	Logro de objetivos			
	Productividad			
Orientación a la gente	Atención a las necesidades	13,14,15,16	Casi siempre (4)	Alto (104-140)
	Beneficios			
Orientación a los equipos	Trabajo en equipo	17,18,19,20	Siempre (5)	
	Participación, comunicación y coordinación			
Dinamismo	Personal dinámico	21,22,23,24		
	Personal competente			
Estabilidad	Conformidad	25,26,27,28		
	Resistencia al cambio			

Definición conceptual de la variable 2: Compromiso organizacional

Meyer y Allen (1997) indicaron que el compromiso organizacional es “el estado psicológico que caracteriza la relación que mantiene el empleado con la organización, y que tiene repercusiones en la decisión de continuar formando parte de la organización” (p. 67).

Definición operacional de la variable 2: Compromiso organizacional:

La operacionalización se realizó utilizando un instrumento llamado cuestionario constituido por 24 preguntas, para medir las tres dimensiones del compromiso organizacional: el afectivo, el de continuidad y el normativo. Cada una de estas dimensiones comprende ocho ítems medidos en escala de Likert.

Tabla 2

Operacionalización de la variable compromiso organizacional

Dimensiones	Indicadores	N° Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Compromiso afectivo	Sentir felicidad de prestar servicios	1,2,3,4,5 ,6,7,8	Nunca	(1)
	Gran significado personal			
	Identificación con la organización			
	Orgullo de pertenecer a la organización			
	Sentir los problemas como propios			
	Relación de pertenencia			
Compromiso de continuidad	Participación	9,10,11, 12,13,14 ,15,16	Casi nunca	(2)
	Sentirse como “parte de la familia”			
	Necesidad de trabajar			
	Temor de renunciar por no tener otra alternativa mejor			
	Pocas oportunidades laborales			
	Salario estable			
Compromiso normativo	Economía afectada al dejar la organización	12,13,14 ,15,16	Casi siempre	(4)
	Inversión de tiempo y esfuerzo			
	Costo por dejar la organización			
	Dificultad para dejar la organización			

	Considerar incorrecto dejar la organización	
	Lealtad a la organización	
	Sentimiento de culpa al dejar la organización	17,18,19
Compromiso normativo	Deuda con la organización	,20,21,2
	Capacitaciones laborales	2,23,24
	Sentir obligación de permanecer en la organización	
	Deber de seguir en la organización	
	Gratitud por los beneficios recibidos	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

De acuerdo con Valderrama (2015), la población estadística es definida como la agrupación del total de elementos que componen el universo los cuales son medidos observándose las variables de estudio.

Según Hernández *et al.* (2010) indicaron que se debe incluir en el estudio a todos los casos de la población cuando se trata de un censo. Por consiguiente, se consideró a todo el personal como la población, siendo conformada por un total de 60 trabajadores del centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos-2018, sin distinción de tipo de contrato, tiempo de permanencia, género y cargo.

2.3.2. Muestra

Según Hernández *et al.* (2010) señalaron a la muestra como una porción o un subgrupo de la población, es decir corresponde a los elementos que forman un subconjunto el cual pertenece a un conjunto definido en sus características el cual se denomina población.

En ese sentido, no hubo muestra en la presente investigación, ya que se consideraron a todas las personas que laboran en el centro de salud para realizar el estudio, por lo que no se sometió a ninguna fórmula probabilística.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

En la investigación realizada, se utilizó la encuesta como técnica para las dos variables de estudio. Al respecto, Bernal (2010) expresó que en las investigaciones científicas existen una gran diversidad de instrumentos o técnicas para recolectar la información en el trabajo de campo de un determinado estudio. Según el método y el tipo de estudio que se va a ejecutar, se utilizan diferentes técnicas.

El mismo autor definió a la encuesta como la técnica más usada para recolectar información la cual se basa en un cuestionario constituido por diferentes preguntas con el fin de obtener información de los individuos.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Según Valderrama (2015) comentó que el instrumento es el medio físico empleado por el investigador para recolectar la información. Entre los instrumentos encontramos los formularios, las pruebas de conocimientos o escalas de actitudes, como la escala de Likert, la escala de diferencial semántico y el escalograma de Guttman; también pueden ser las listas de verificación, inventarios, entre otros.

Se empleó el cuestionario como instrumento, al respecto Hernández *et al.* (2010) señalaron que un cuestionario está conformado por una agrupación de varias preguntas con relación a las variables que se van a medir.

Ficha técnica 1

Instrumento	:	Cuestionario de cultura organizacional
Autora	:	Br. Jenny Teresa Atuncar Salazar
Objetivo	:	Determinar los niveles de la cultura organizacional
Duración	:	Aproximadamente 20 minutos.

- Estructura : El instrumento está conformado por 28 ítems, distribuido en siete dimensiones: la innovación y toma de riesgos, atención a los detalles, orientación a los resultados, orientación a la gente, orientación a los equipos, dinamismo y la estabilidad. Cada dimensión comprende cuatro ítems.
- Escala : Tipo Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).
- Baremos : Bajo (28-65)
Medio (66-103)
Alto (104-140)

Ficha técnica 2

- Instrumento : Cuestionario de compromiso organizacional
- Autores : Meyer y Allen
- Adaptación : Br. Jenny Teresa Atuncar Salazar
- Objetivo : Determinar los niveles de la compromiso organizacional
- Duración : Aproximadamente 20 minutos.
- Estructura : El instrumento consta de 24 ítems, con tres dimensiones: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y normativo, cada dimensión comprende ocho ítems.
- Escala : Tipo Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).
- Baremos : Bajo (24-55)
Medio (56-87)
Alto (88-120)

2.4.3. Validez

Para realizar la validez se presentó los instrumentos de acuerdo a las variables de estudio para la revisión correspondiente certificándose la pertinencia, relevancia y claridad de los ítems. Por lo tanto se realizó la validez de contenido a través del juicio de expertos, conformado por docentes de posgrado de la Universidad César Vallejo. Según Hernández *et al.* (2010) indicaron que la validez de los instrumentos corresponde al grado que realmente puede medir la variable que se desea medir.

Tabla 3

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento cultura organizacional

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Metodólogo	Dra. Flor de María Sánchez A.	Aplicable
2	Temático	Dr. Chantal Jara Aguirre	Aplicable
3	Temático	Mg. Cesar Garay Ghillardi	Aplicable

Tabla 4

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento compromiso organizacional

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Metodólogo	Dra. Flor de María Sánchez A.	Aplicable
2	Temático	Dr. Chantal Jara Aguirre	Aplicable
3	Temático	Mg. Cesar Garay Ghillardi	Aplicable

2.4.4. Confiabilidad

De acuerdo con Valderrama (2015), el nivel de confiabilidad del instrumento que se aplica para medir, es determinado por la prueba Alfa de Cronbach, con el fin de determinar el grado en que los ítems de un instrumento son homogéneos.

Para establecer la confiabilidad de los instrumentos, se realizó una prueba piloto conformada por 15 trabajadores de un centro de salud que tiene las mismas características y se empleó la prueba Alfa de Cronbach obteniéndose valores mayores a 0.8.

De acuerdo con lo anterior, Hernández *et al.* (2010) constituyeron una medida que demuestra la confiabilidad del instrumento tomando en cuenta los

siguientes valores: (a) nula: de -1 a 0, (b) muy baja confiabilidad: de 0 a 0.2, (c) baja confiabilidad: de 0.2 a 0.4, (d) regular confiabilidad: de 0.4 a 0.6, (e) aceptable confiabilidad: de 0.6 a 0.8, (f) elevada confiabilidad: de 0.8 a 1.

Tabla 5

Confiabilidad de los instrumentos

Nº	Instrumentos	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
1	Cultura organizacional	0.896	28
2	Compromiso organizacional	0.868	24

2.5. Métodos de análisis de datos

Conforme Valderrama (2015) añadió que al obtener las cifras correspondientes al estudio, el siguiente paso es efectuar la investigación con el fin de conseguir la solución al problema que se ha planteado, y aprobar o refutar teorías en el estudio según corresponda.

Para el análisis de los datos se empleó la estadística descriptiva e inferencial, de tal manera que la primera permitió describir y resumir los datos obtenidos y la segunda permitió obtener conclusiones sobre la población de donde fue extraída la muestra.

Para consolidar los datos obtenidos, primero se utilizó el programa Excel para luego aplicar el programa SPSS versión 24 y finalmente realizar el análisis inferencial para el contraste de la hipótesis mediante el coeficiente Rho de Spearman que mide la correlación o asociación entre las variables de estudio. Para hallar este coeficiente los datos se midieron en una escala ordinal, estableciendo además el nivel de significancia.

2.6. Aspectos éticos

Se tomó en cuenta lo siguiente: Se solicitó el permiso a la jefatura correspondiente del centro de salud para la aplicación del cuestionario, se reservó la identidad de los trabajadores, la participación fue libre sin obligación alguna. Además no se manipularon los datos, y se cumplió con las pautas y normativas establecidas por el APA.

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivo

3.1.1. Descripción de los niveles de la variable cultura organizacional

Tabla 6

Descripción de las frecuencias de los niveles de la cultura organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	6,7	6,7	6,7
	Medio	40	66,7	66,7	73,3
	Alto	16	26,7	26,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

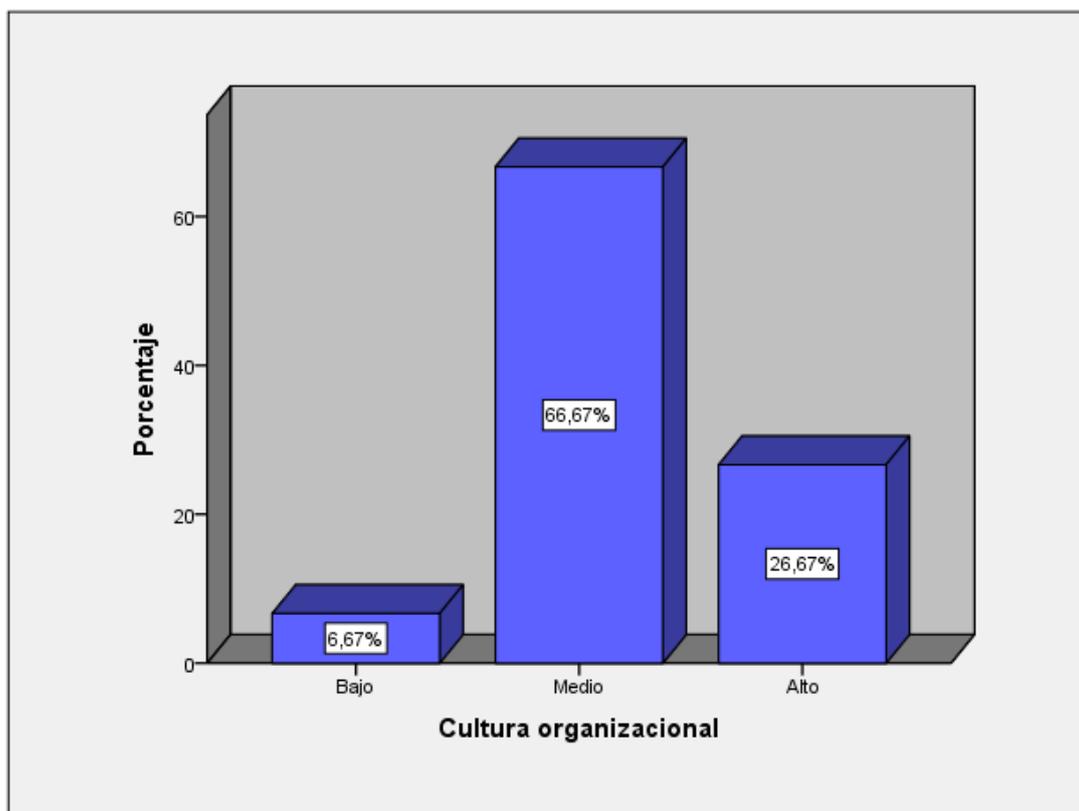


Figura 1. Descripción de las frecuencias de los niveles de la cultura organizacional

En la Tabla 6 y Figura 1 se observa que el 26.67% considera que la cultura organizacional se encuentra en un nivel alto, el 66.67% en un nivel medio, y el 6.67% en un nivel bajo en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos–2018.

Tabla 7

Descripción de las frecuencias de los niveles de innovación y toma de riesgos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	30,0	30,0	30,0
	Medio	31	51,7	51,7	81,7
	Alto	11	18,3	18,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

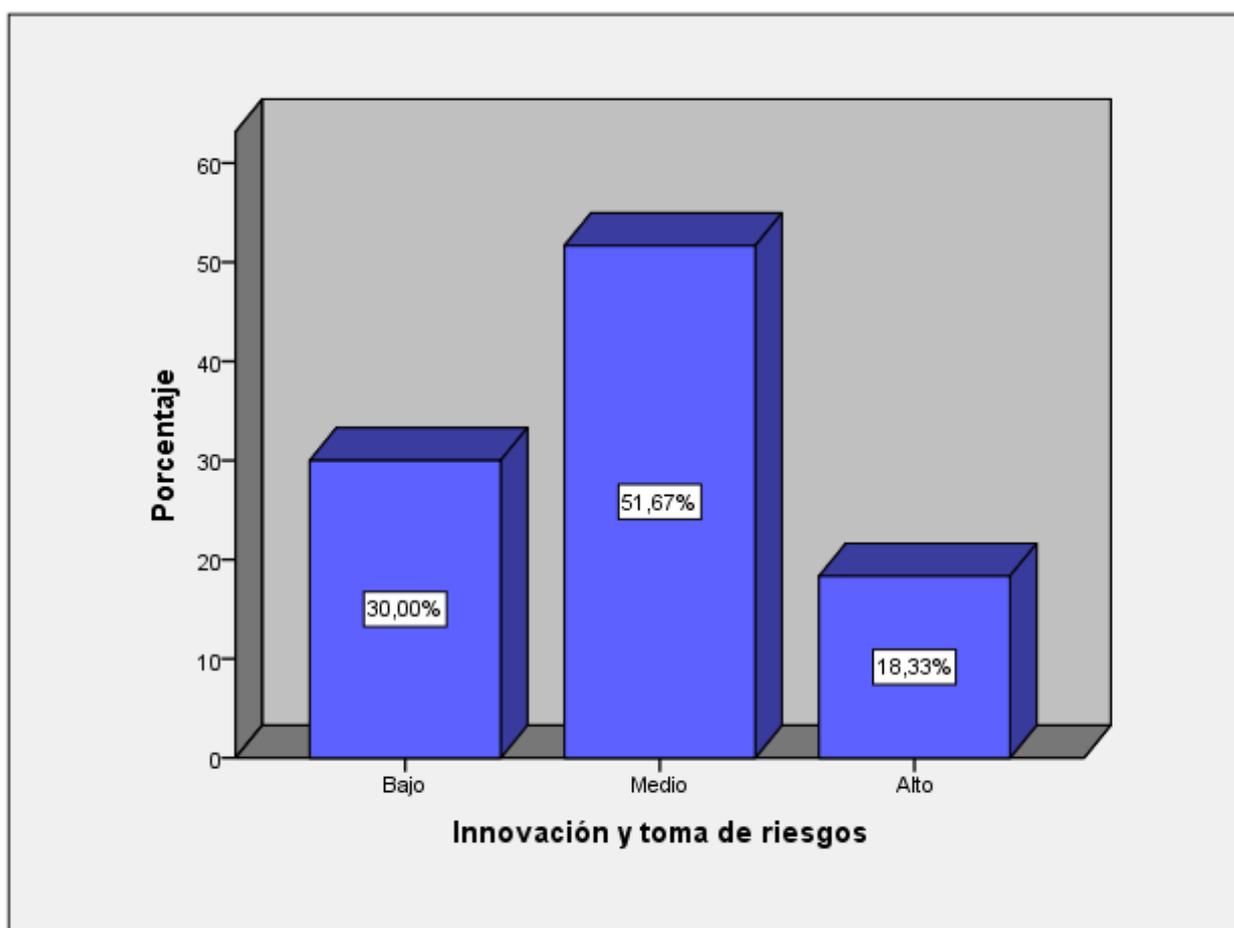


Figura 2. Descripción de las frecuencias de los niveles de la dimensión 1: innovación y toma de riesgos

En la Tabla 7 y Figura 2 se observa que el 18.33% considera que la dimensión innovación y toma de riesgos, tiene un nivel alto, el 51.67% tiene un nivel medio, y el 30% tiene un nivel bajo en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos–2018.

Tabla 8

Descripción de las frecuencias de los niveles de atención a los detalles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	3,3	3,3	3,3
	Medio	16	26,7	26,7	30,0
	Alto	42	70,0	70,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

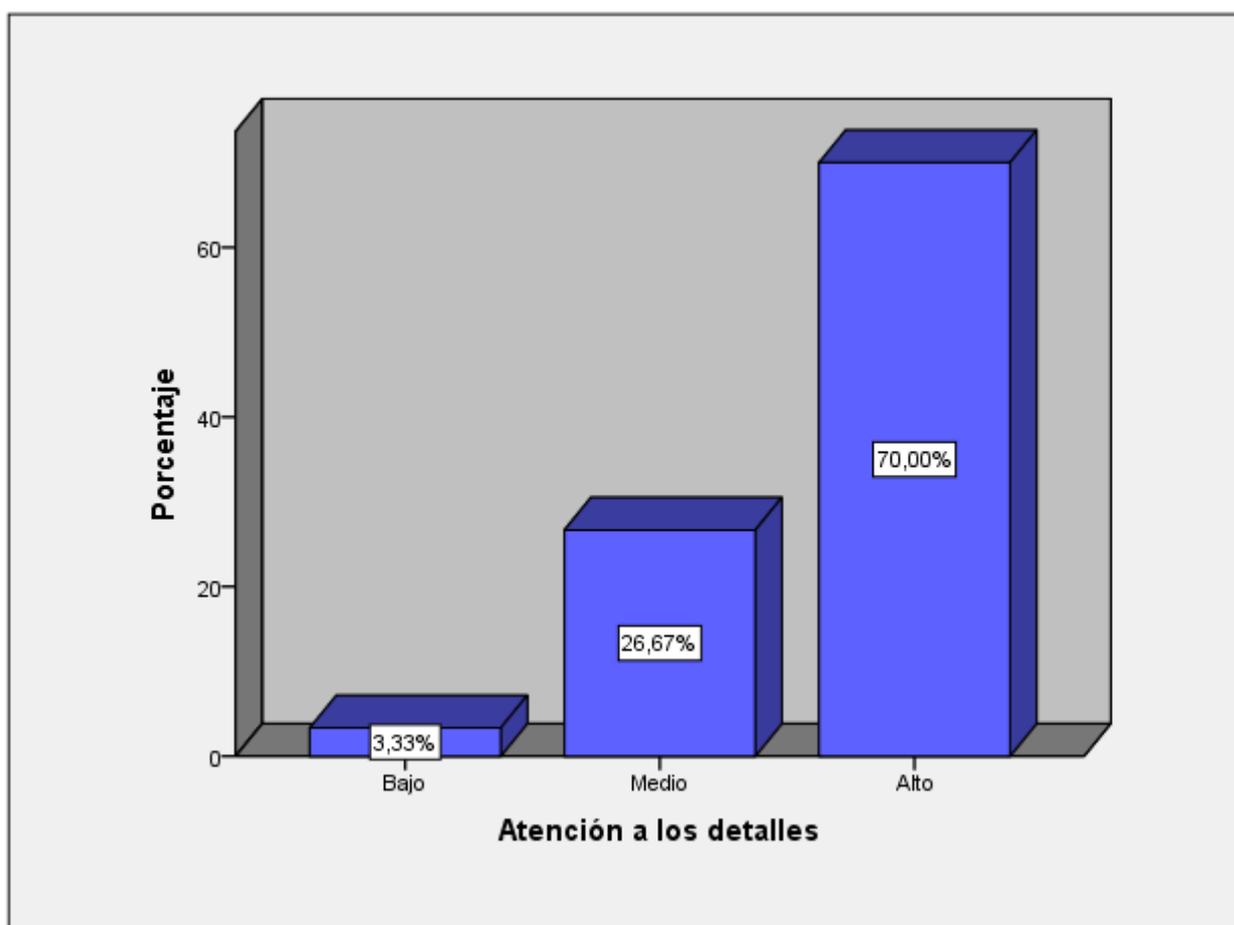


Figura 3. Descripción de las frecuencias de los niveles de la dimensión 2: atención a los detalles

En la Tabla 8 y Figura 3 se observa que respecto a la dimensión atención a los detalles, el 70% considera que se encuentra en un nivel alto, el 26.67% en un nivel medio, y el 3.33 % en un nivel bajo en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos–2018.

Tabla 9

Descripción de las frecuencias de los niveles de orientación a los resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	10,0	10,0	10,0
	Medio	30	50,0	50,0	60,0
	Alto	24	40,0	40,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

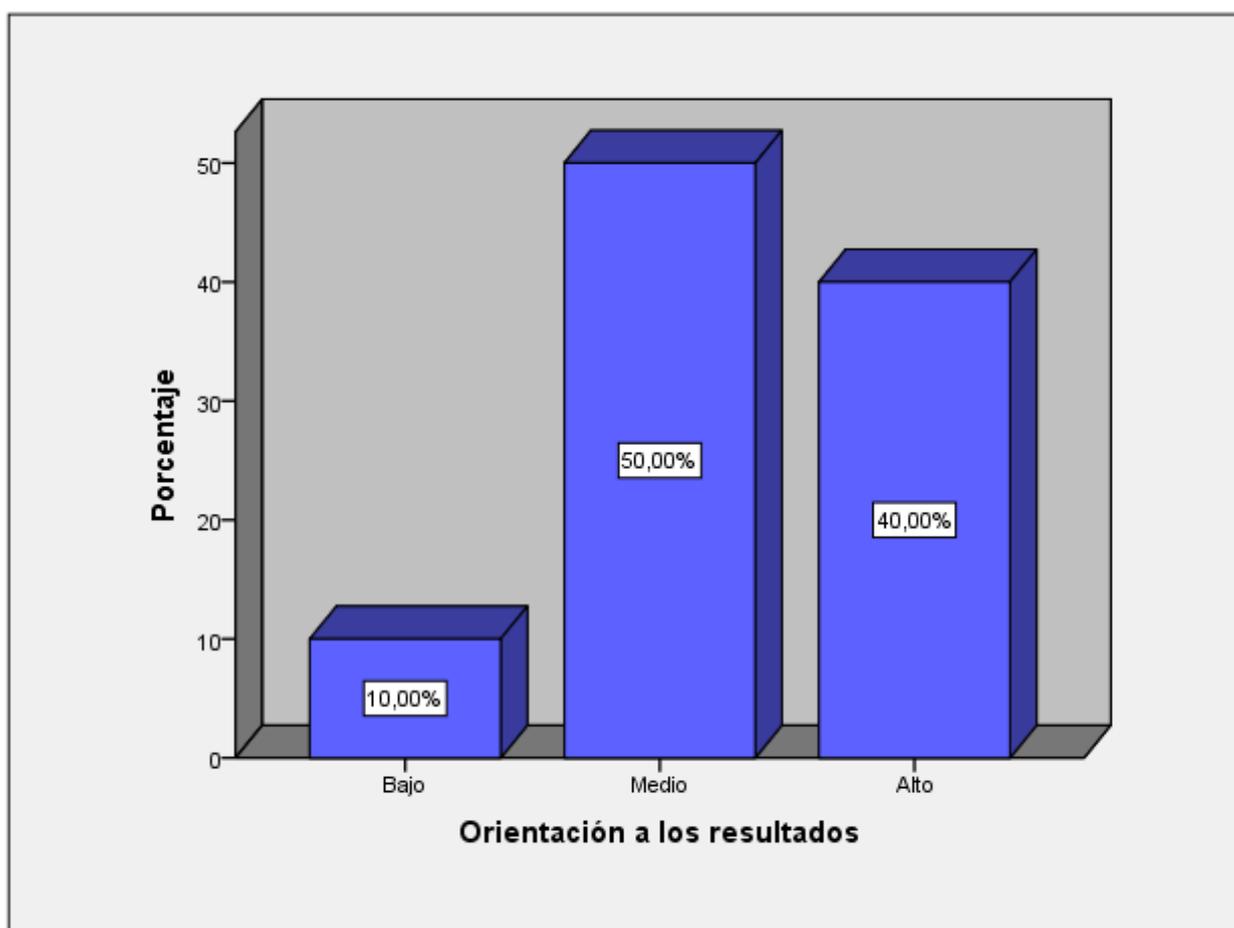


Figura 4. Descripción de las frecuencias de los niveles de la dimensión 3: orientación a los resultados

En la Tabla 9 y Figura 4 se observa que respecto a la dimensión orientación a los resultados, el 40% tiene un nivel medio el 50% tiene un nivel medio, y el 10% tiene un nivel bajo en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos–2018.

Tabla 10

Descripción de las frecuencias de los niveles de orientación a la gente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	23,3	23,3	23,3
	Medio	37	61,7	61,7	85,0
	Alto	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

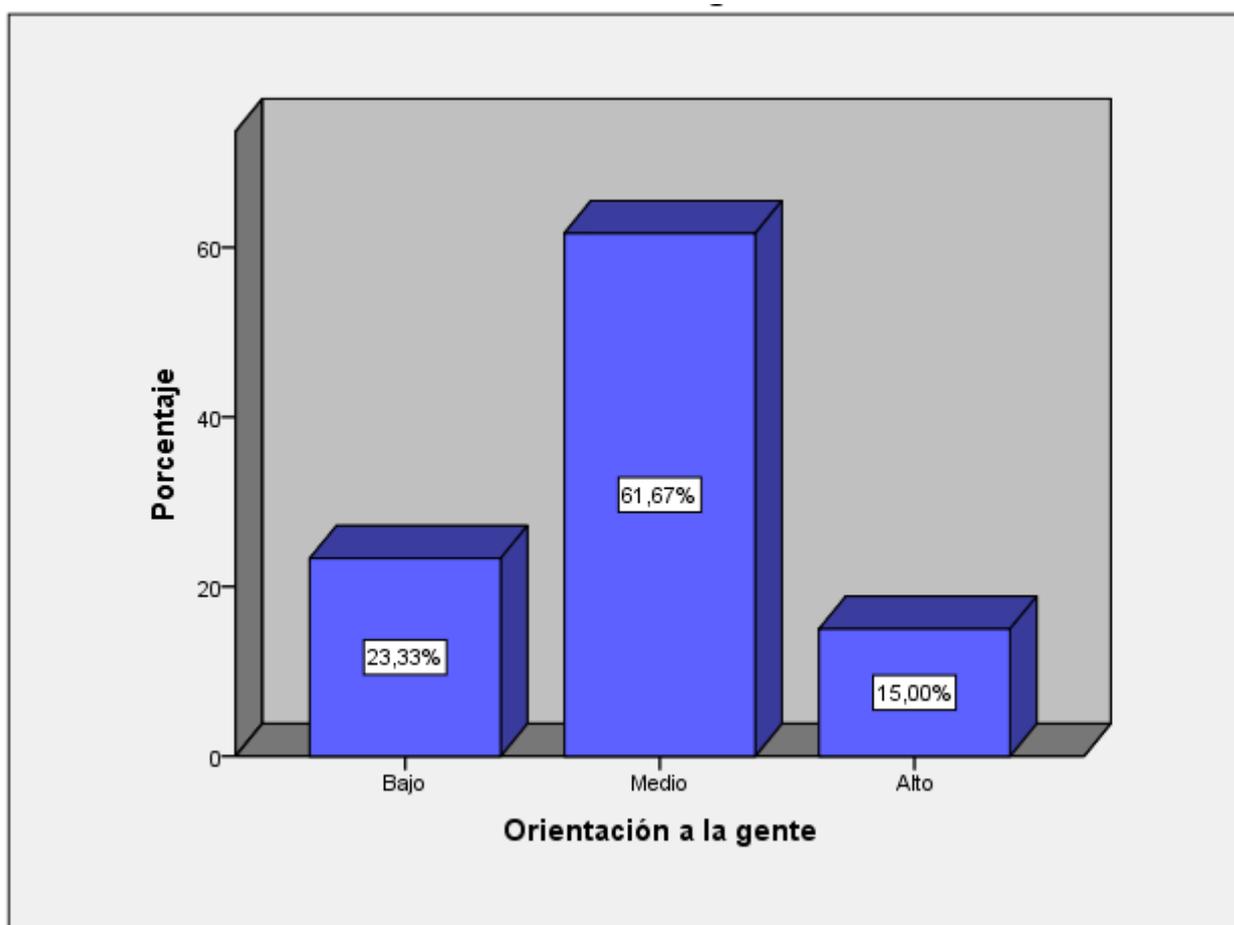


Figura 5. Descripción de las frecuencias de los niveles de la dimensión 4: orientación a la gente

En la Tabla 10 y Figura 5 se observa que respecto a la dimensión orientación a la gente, el 15% tiene un nivel alto, el 61.67% tiene un nivel medio, y el 23.33% tiene un nivel bajo en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos–2018.

Tabla 11

Descripción de las frecuencias de los niveles de orientación a los equipos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	28,3	28,3	28,3
	Medio	33	55,0	55,0	83,3
	Alto	10	16,7	16,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

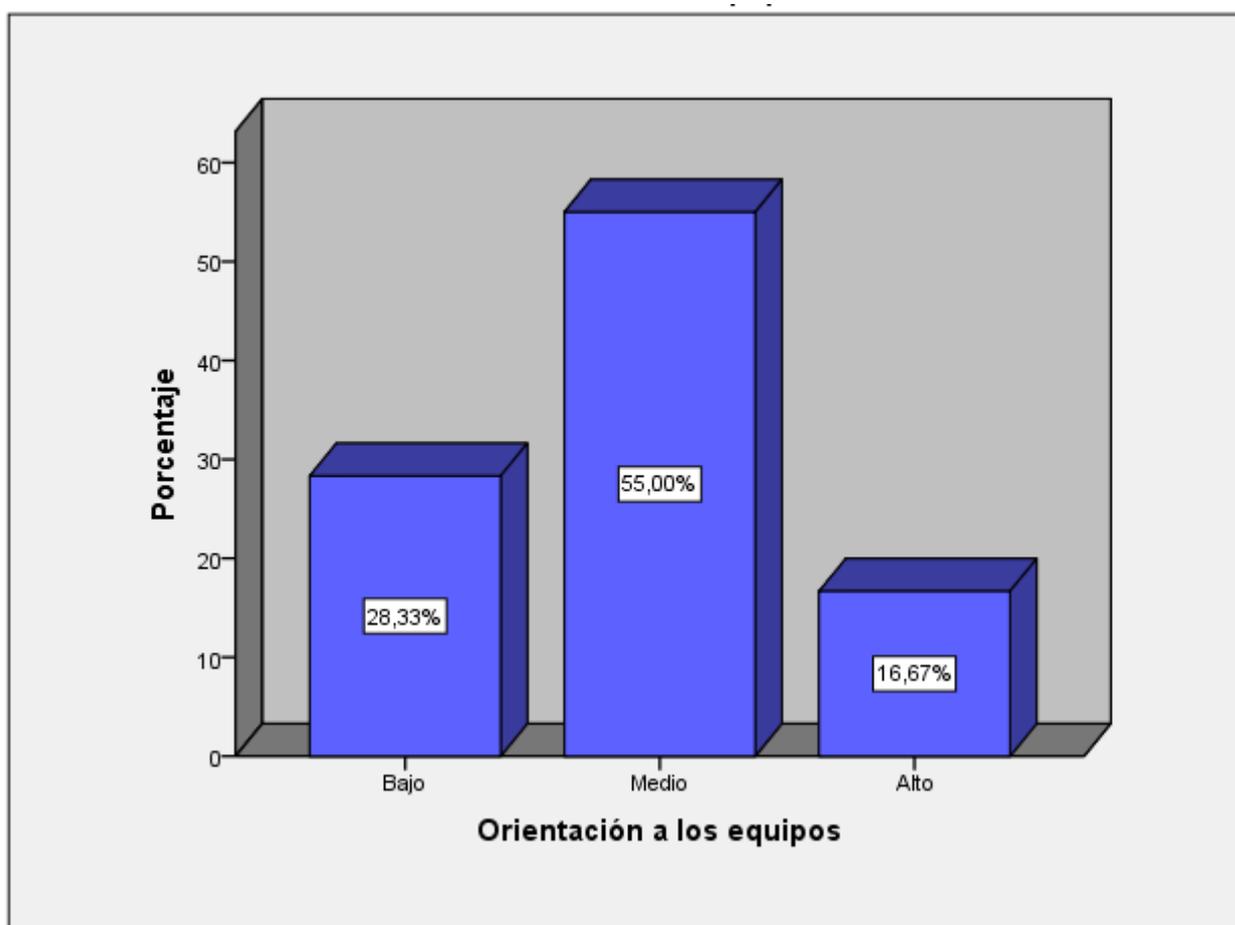


Figura 6. Descripción de las frecuencias de los niveles de la dimensión 5: orientación a los equipos

En la Tabla 11 y Figura 6 se observa que respecto a la dimensión orientación a los equipos, el 16,67% tiene un nivel alto, el 55% tiene un nivel medio, y el 28,33% tiene un nivel bajo en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos–2018.

Tabla 12

Descripción de las frecuencias de los niveles de dinamismo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	10,0	10,0	10,0
	Medio	32	53,3	53,3	63,3
	Alto	22	36,7	36,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

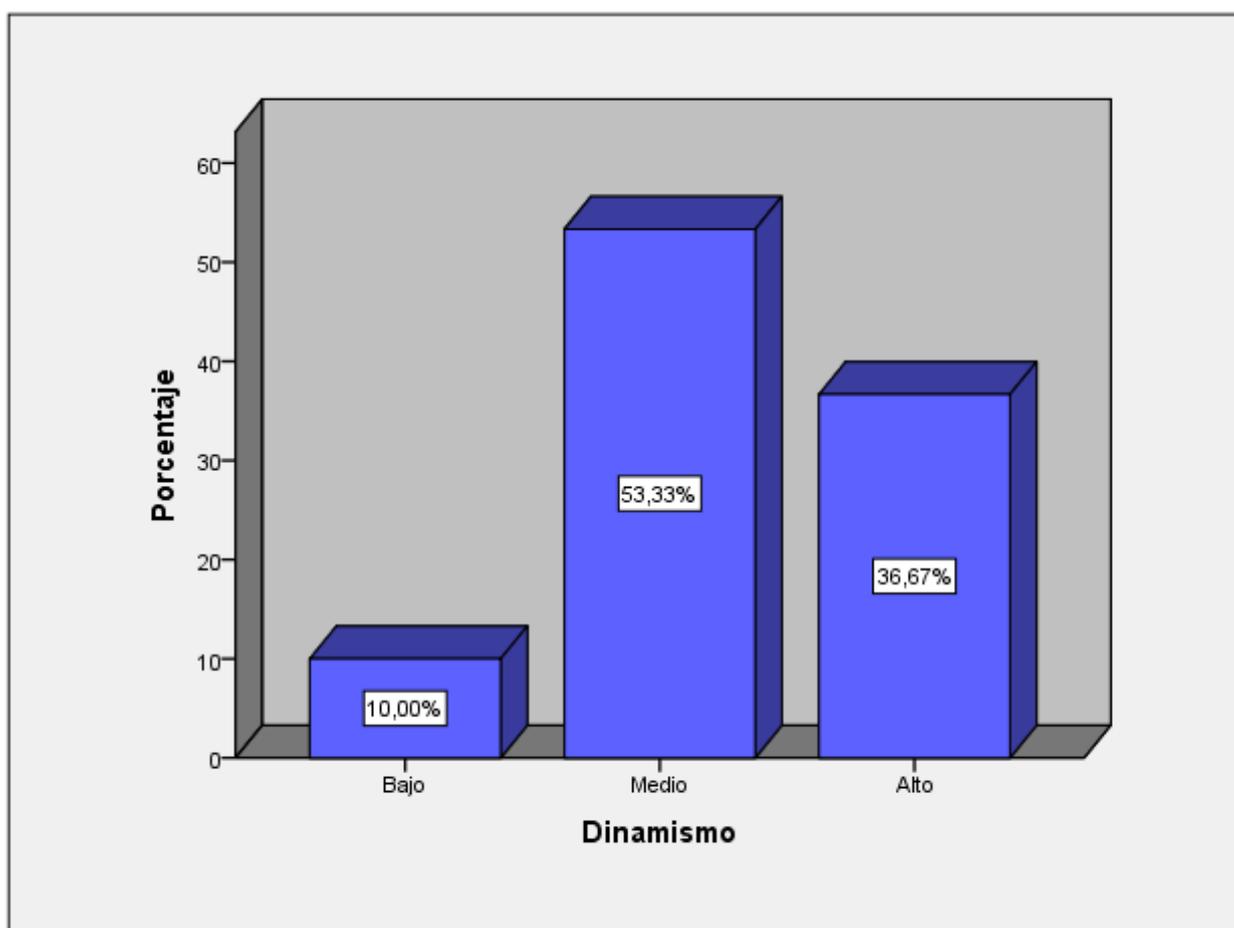


Figura 7. Descripción de las frecuencias de los niveles de la dimensión 6: dinamismo

En la Tabla 12 y Figura 7 se observa que respecto a la dimensión dinamismo, el 36.67% tiene un nivel alto, el 53.33% tiene un nivel medio, y el 10% tiene un nivel bajo en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos – 2018.

Tabla 13

Descripción de las frecuencias de los niveles de estabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	5,0	5,0	5,0
	Medio	50	83,3	83,3	88,3
	Alto	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

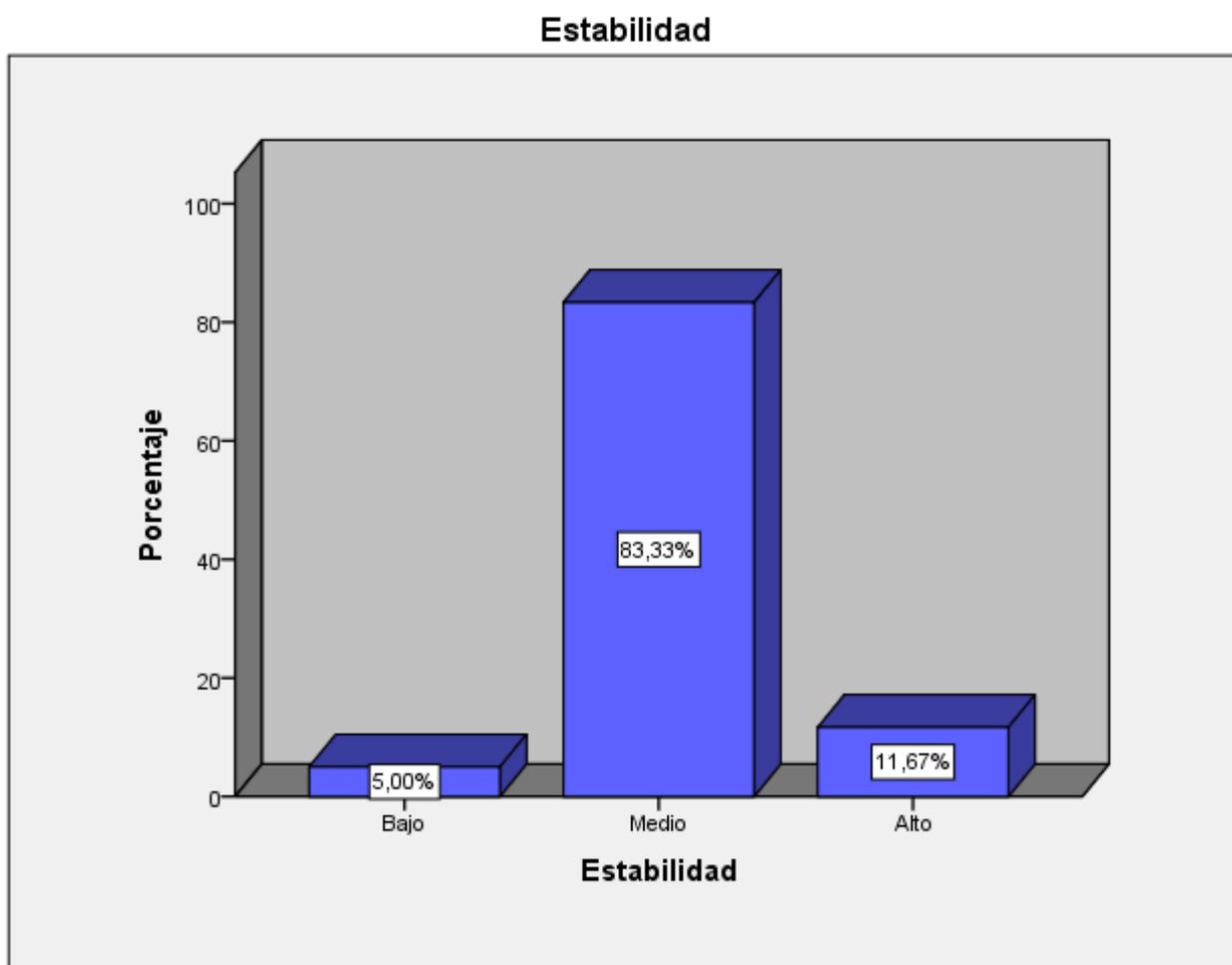


Figura 8. Descripción de las frecuencias de los niveles de la dimensión 7: estabilidad

En la Tabla 13 y Figura 8 se observa que respecto a la dimensión estabilidad, el 11.67% tiene un nivel alto, el 83.33% tiene un nivel medio, y el 5% tiene un nivel bajo en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos – 2018.

3.1.2. Descripción de los niveles de la variable compromiso organizacional

Tabla 14

Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	5,0	5,0	5,0
	Medio	41	68,3	68,3	73,3
	Alto	16	26,7	26,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

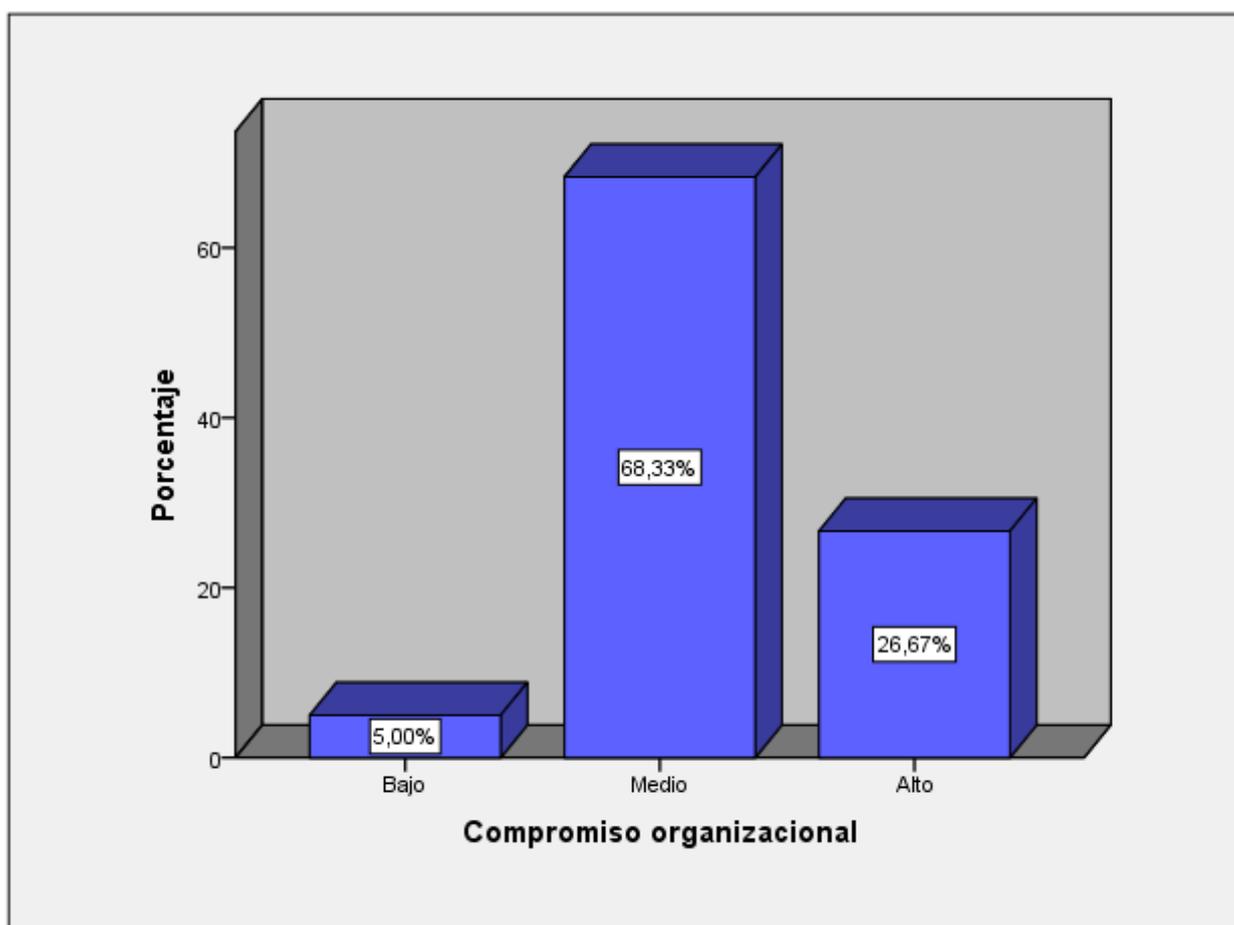


Figura 9. Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso organizacional

En la Tabla 13 y Figura 8 se observa que respecto al compromiso organizacional, el 26.67% tiene un nivel alto, el 68.33% tiene un nivel medio, y el 5% tiene un nivel bajo en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos–2018.

Tabla 15

Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso afectivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	5,0	5,0	5,0
	Medio	17	28,3	28,3	33,3
	Alto	40	66,7	66,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

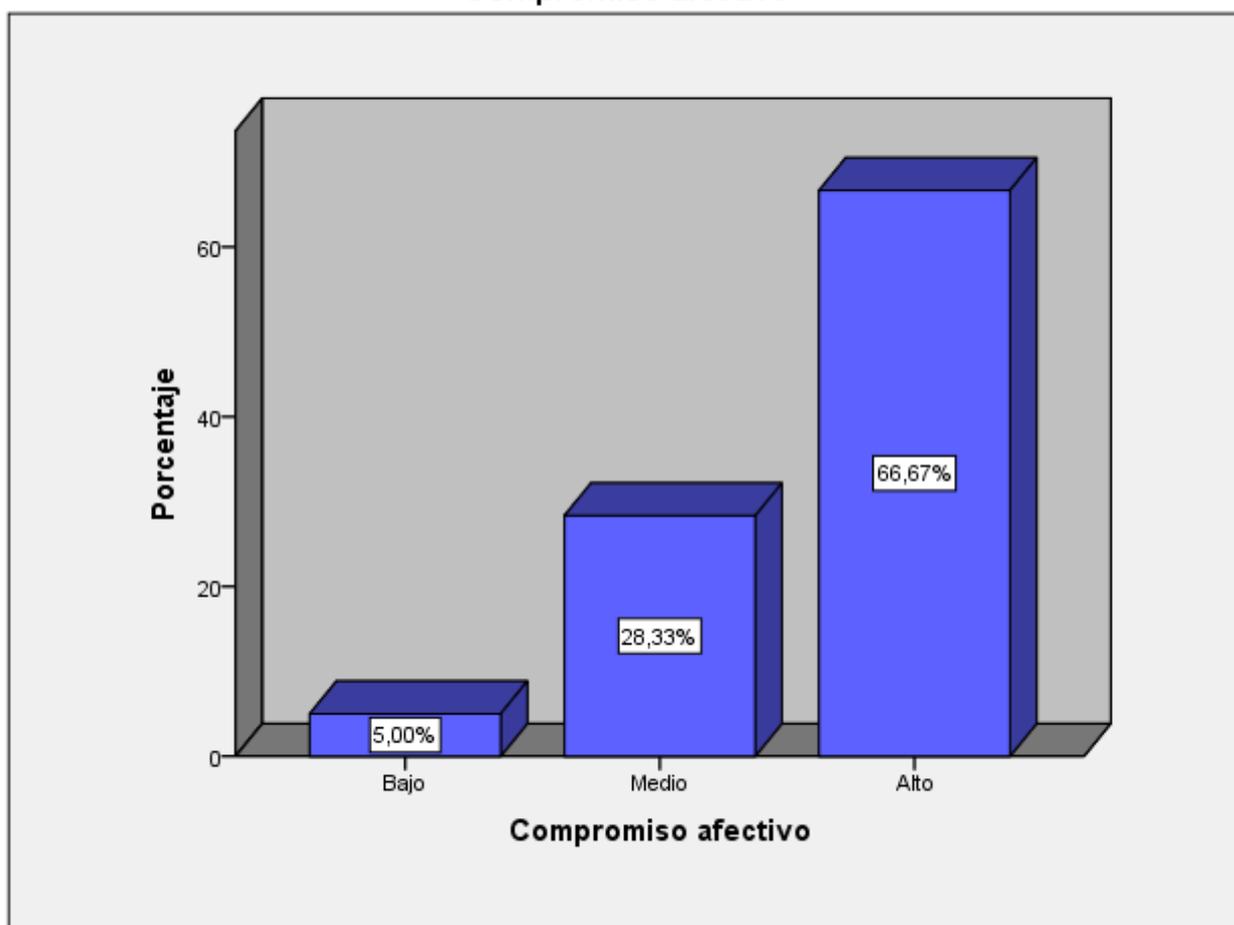
Compromiso afectivo

Figura 10. Descripción de las frecuencias de los niveles de la dimensión 1: compromiso afectivo

En la Tabla 15 y Figura 10 se observa que respecto a la dimensión compromiso afectivo, el 66.67% tiene un nivel alto, el 28.33% tiene un nivel medio, y el 5% tiene un nivel bajo en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos–2018.

Tabla 16

Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso de continuidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	10,0	10,0	10,0
	Medio	47	78,3	78,3	88,3
	Alto	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

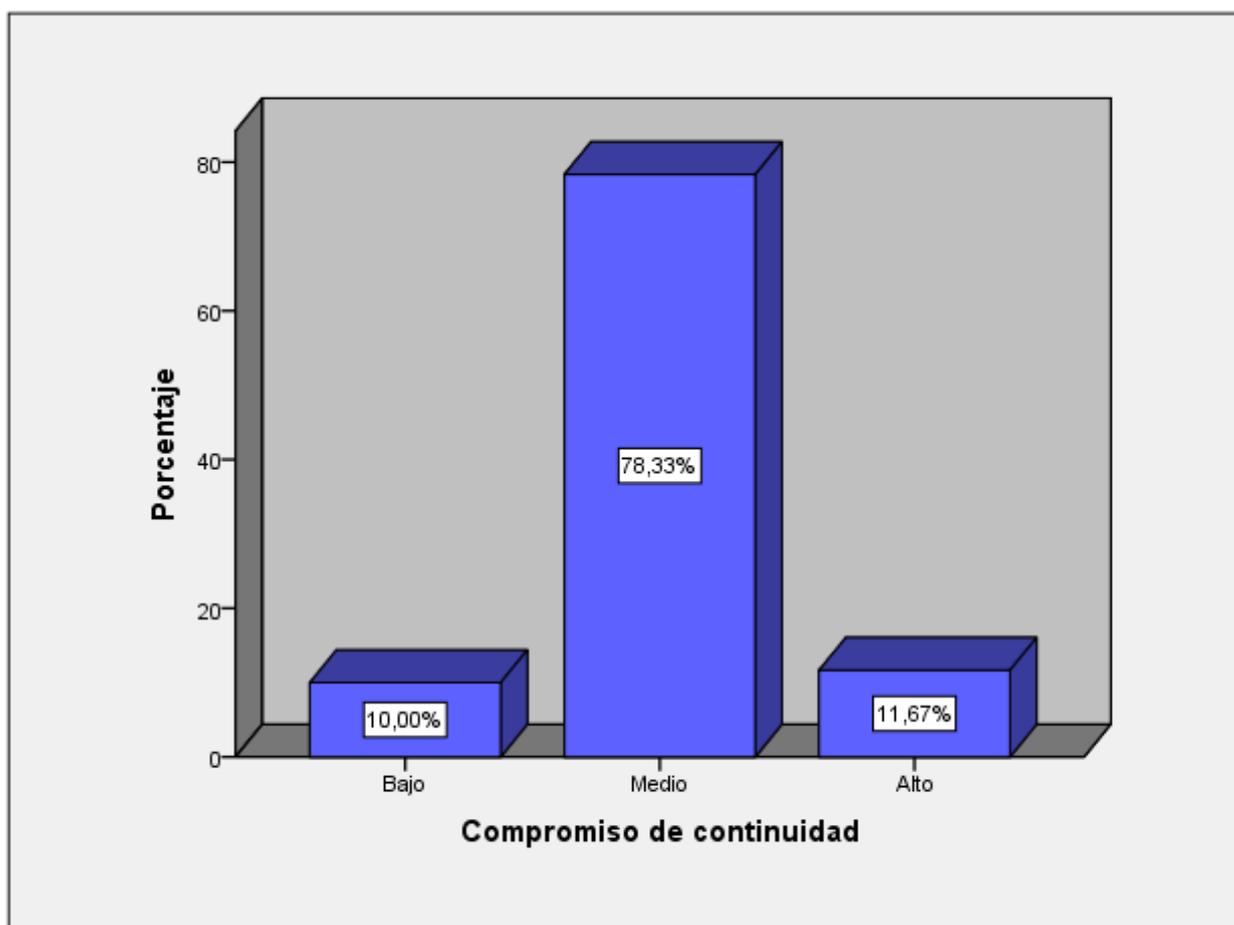


Figura 11. Descripción de las frecuencias de los niveles de la dimensión 2: compromiso de continuidad

En la Tabla 16 y Figura 11 se observa que respecto a la dimensión compromiso de continuidad, el 11.67% tiene un nivel alto, el 78.33% tiene un nivel medio, y el 10% tiene un nivel bajo en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos–2018.

Tabla 17

Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso normativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	18,3	18,3	18,3
	Medio	36	60,0	60,0	78,3
	Alto	13	21,7	21,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

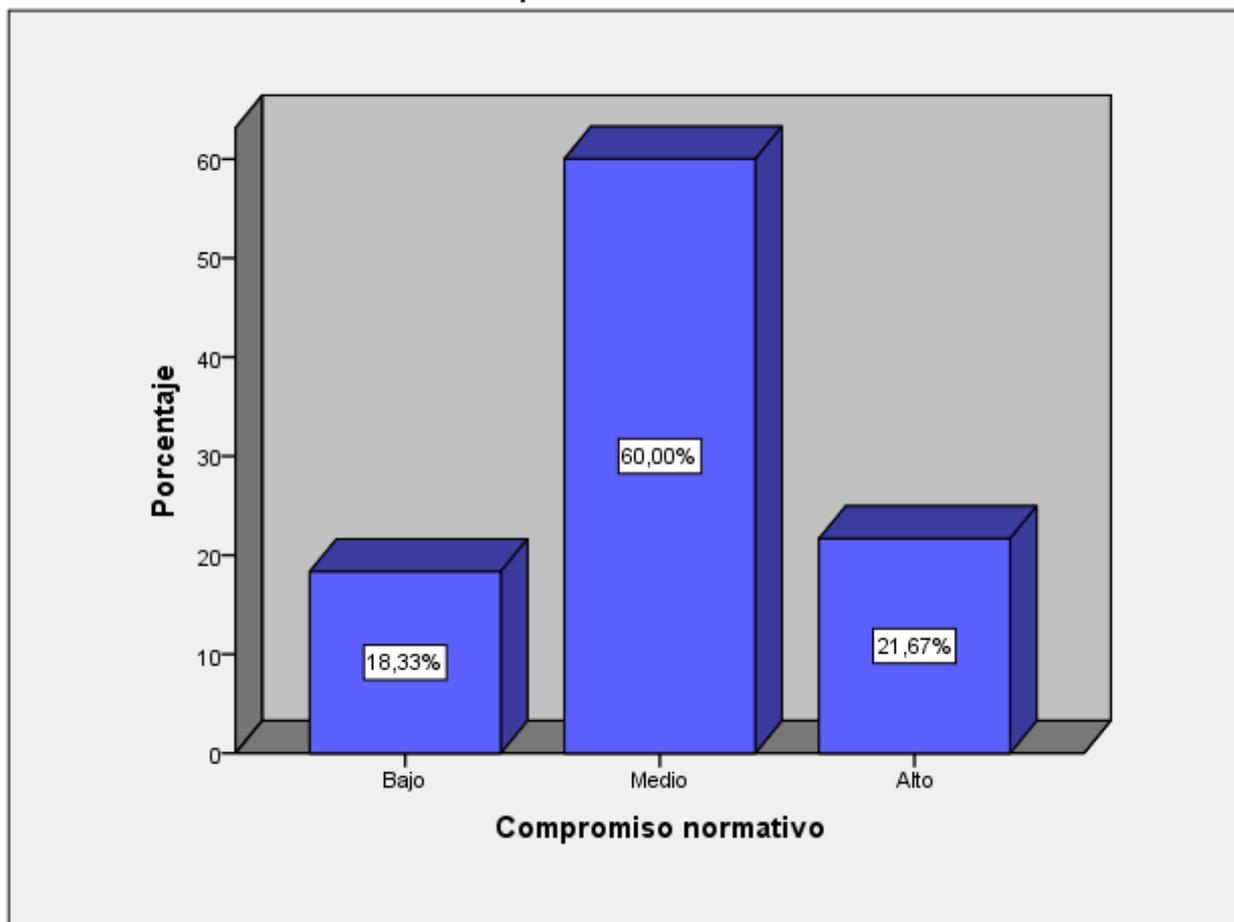
Compromiso normativo

Figura 12. Descripción de las frecuencias de los niveles de la dimensión 3: compromiso normativo

En la Tabla 17 y Figura 12 se observa que respecto a la dimensión compromiso normativo, el 21.67% tiene un nivel alto, el 60% tiene un nivel medio, y el 18.33% tiene un nivel bajo en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos–2018.

3.2. Prueba de Hipótesis

3.2.1. Hipótesis general

Ho: No existe una relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos, Lima-2018.

Ha: Existe una relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos, Lima-2018.

Nivel de significancia = 0.01

Regla de decisión: Si p valor < 0.01 entonces se procede a rechazar la Ho

Tabla 18

Correlación entre la cultura organizacional y compromiso organizacional

			Cultura organizacional	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,581**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,581**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

De acuerdo con los resultados comprobamos que entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional existe una relación directa y significativa ($\rho=0.581$; y $p=0.000$), siendo el valor de significancia menor de 0.01. De esta manera se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando que existe una relación moderada y significativa entre la cultura organizacional y el compromiso

organizacional del personal del centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos-2018.

3.2.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Ho: No existe una relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en su dimensión de compromiso afectivo en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos, Lima–2018.

Ha: Existe una relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en su dimensión de compromiso afectivo en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos, Lima-2018.

Nivel de significancia = 0.01

Regla de decisión: Si p valor < 0.01 entonces se procede a rechazar la Ho

Tabla 19

Correlación entre la cultura organizacional y compromiso afectivo

			Cultura organizacional	Compromiso afectivo
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,528**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Compromiso afectivo	Coeficiente de correlación	,528**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

De acuerdo con los resultados obtenidos comprobamos que, entre la cultura organizacional y el compromiso afectivo, existe una relación directa y significativa

(rho=0.528 y p=0.000) es decir a un mayor nivel de cultura organizacional mayor nivel de compromiso afectivo.

Al obtener un valor de significancia de p=0.000 y siendo menor de 0.01; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando que la cultura organizacional se relaciona moderadamente con el compromiso afectivo de los trabajadores del centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos-2018.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe una relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en su dimensión de compromiso de continuidad.

Ha: Existe una relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en su dimensión de compromiso de continuidad.

Nivel de significancia = 0.01

Regla de decisión: Si p valor < 0.01 entonces se procede a rechazar la Ho

Tabla 20

Correlación entre la cultura organizacional y compromiso de continuidad

			Cultura organizacional	Compromiso de continuidad
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,358**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	60	60
	Compromiso de continuidad	Coeficiente de correlación	,358**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	60	60

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

De los resultados anteriores comprobamos que existe una relación entre la cultura organizacional y el compromiso de continuidad al obtener un coeficiente de 0.358, y un valor de significancia igual a 0.005.

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna ya que se obtuvo un valor de significancia de $p=0.005$ lo cual es menor a 0.01, demostrando que existe una relación directa y significativa entre la cultura organizacional y el compromiso de continuidad de los trabajadores del centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos-2018.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe una relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en su dimensión de compromiso normativo.

Ha: Existe una relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en su dimensión de compromiso normativo.

Nivel de significancia = 0.01

Regla de decisión: Si p valor < 0.01 entonces se procede a rechazar la Ho

Tabla 21

Correlación entre la cultura organizacional y compromiso normativo

			Cultura organizacional	Compromiso normativo
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,385**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	60	60
	Compromiso normativo	Coeficiente de correlación	,385**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	60	60

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

Según los resultados comprobamos que existe una relación directa y significativa entre la cultura organizacional y el compromiso normativo, ya que se obtuvo un

coeficiente de $\rho=0.385$ y un valor $p=0.002$, siendo menor de 0.01. Por lo tanto, al rechazarse la hipótesis nula se acepta la hipótesis alterna, demostrando que existe una relación directa y significativa entre la cultura organizacional y el compromiso normativo de los trabajadores del centro de salud Carlos Cueto Fernandini.

IV. Discusión

De los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, en relación a las variables propuestas se ha determinado que existe una relación moderada y significativa entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos-2018, según la prueba de correlación Rho Spearman donde se obtuvo un coeficiente de 0.581 y un valor de significancia de $p=0.000$ ($p < 0.01$) aceptando la hipótesis general.

Conforme a lo anterior descrito, existe concordancia con investigaciones internacionales como el de Azizollah, Abolghasem y Mohammad (2016) en una muestra de 165 trabajadores de la Universidad de Ciencias Médicas de Zahedan, en Irán, donde los resultados señalaron que existe una relación moderada y significativa entre la cultura organizacional con un coeficiente de correlación igual a 0.419 y $p=0.027$. Asimismo, son similares con los resultados de Hamidi, Mohammadibaksh, Soltanian y Behzadifar (2017) en una muestra de 117 empleados de los centros de salud del oeste de Irán, demostrando que existe una relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional, según el coeficiente de correlación $\rho=0.423$; $p < 0.05$, evidenciando también una correlación moderada y positiva entre las variables, infiriendo que mientras más se mejora la cultura organizacional más se fortalece el vínculo del empleado con la organización.

Los resultados de la presente investigación también tienen concordancia con los resultados de investigaciones nacionales como el de Balmaceda (2017) en una muestra de 93 trabajadores administrativos de la DISA IV Lima Este, año 2016; y la investigación de Góngora (2017) en una muestra de 123 trabajadores en el centro materno infantil Juan Pablo II, Villa El Salvador, 2017, lo que indica que existe relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional ($p < 0.05$), por lo que se deduce que a un mayor nivel de cultura organizacional, el nivel de compromiso también es mayor. Por lo tanto el resultado encontrado en presente estudio es consistente.

Asimismo cabe resaltar el estudio realizado por Do Couto (2015) donde se demostró que un tipo de cultura organizacional, como es la cultura clan, influye

positivamente en el compromiso de los trabajadores asistenciales de un hospital de Minas Gerais en Brasil ($r=0.413$, $p<0.05$), encontrando concordancia con el presente estudio puesto que la cultura clan se caracteriza por ser familiar, fomentar el trabajo en equipo y preocuparse por las personas, similar a las características de orientación a las personas y orientación a los equipos de la cultura organizacional estudiada en la presente investigación.

Además se observa que el mayor porcentaje correspondiente al 66.67% de los trabajadores del centro de salud Carlos Cueto Fernandini, perciben que la cultura organizacional se encuentra en un nivel medio, el 26.67% considera que se encuentra en un nivel alto y el 6.7% en un nivel bajo, tomando en cuenta las diversas características como la esencia de la cultura organizacional planteada por Robbins y Judge (2013). Los resultados son similares a los de Gonzales (2018) donde encontró que el mayor porcentaje correspondiente al 58.5%% considera una cultura en el nivel medio, seguida del 22.3% % que percibe una cultura fuerte; al igual que Góngora (2017) en una muestra de 123 trabajadores de un centro de salud nacional con características similares, indicó que el 44.4% considera que existe una cultura organizacional moderada.

Asimismo, se puede observar que respecto al compromiso organizacional, el mayor porcentaje correspondiente al 68.33% de trabajadores del centro de salud Carlos Cueto Fernandini, tienen un nivel medio de compromiso en comparación con el 26.67% de trabajadores que obtuvo un nivel alto de compromiso.

Los resultados anteriores son similares con la investigación de Suarez (2017) en una muestra de 115 trabajadores del centro de salud Portada de Manchay, Lima, donde el mayor porcentaje correspondiente al 46.1% presentaron un compromiso organizacional de nivel medio, en relación al 38.3% que presentaron un nivel alto. Sin embargo, se diferencia con los resultados de Góngora (2017) donde los resultados confirmaron que el mayor porcentaje correspondiente al 47.8 % obtuvo un nivel alto de compromiso. Esto conlleva a contrastar con los autores Meyer y Allen (1997) quienes desarrollaron un concepto multidimensional del compromiso organizacional, definiéndolo como el estado psicológico que

caracteriza el lazo, relación o el vínculo del empleado con su organización, por lo que se demuestra que se requiere atención respecto al compromiso que los trabajadores tienen con la organización ya que lo ideal es obtener un mayor porcentaje en el nivel alto, logrando que la mayoría de los empleados se identifiquen con su institución para un mejor trabajo.

Según los resultados, en la contrastación de la primera hipótesis específica, se obtuvo que existe una relación moderada y significativa entre la cultura organizacional y el compromiso afectivo de los trabajadores del centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos-2018, al obtener un coeficiente de correlación Rho Spearman igual a 0.528, y un valor de significancia de $p=0.000$, es decir a un mayor nivel de cultura organizacional mayor nivel de compromiso afectivo.

Los resultados anteriores son similares con el estudio de Azizollah, *et al.* (2016) con un coeficiente de correlación igual a 0.52 y valor $p=0.009$, demostrando que existe una relación significativa entre la cultura organizacional y el compromiso afectivo. También existe concordancia con el aporte de Maynez (2015), que la cultura organizacional influye positiva y significativamente sobre el compromiso afectivo ($p<0.001$) de los trabajadores particularmente en lo relativo al orgullo de pertenencia y a la percepción de que la empresa inspira al trabajador para que dé lo mejor de sí. Asimismo existe concordancia con la investigación de Hamidi *et al.* (2017) demostrando una correlación moderada entre el compromiso afectivo y la cultura organizacional ($\rho=0.479$, $p<0.05$).

De acuerdo a la contrastación de la segunda hipótesis específica se obtuvo que existe una relación directa débil y significativa entre la primera variable (cultura organizacional) y la dimensión de la segunda, correspondiente al compromiso de continuidad en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos-2018, según los resultados se encontró un coeficiente de correlación de 0.358 y un valor de significancia de $p=0.000$ ($p<0.001$). Es decir que la cultura organizacional y el compromiso de continuidad tienen una relación débil, resultados similares al de Azizollah, *et al.* (2016) con un coeficiente de correlación igual a 0.397 y valor de significancia $p=0.009$.

También existe similitud con los resultados de Hamidi *et al.* (2017) evidenciando una relación débil entre el compromiso de continuidad y la cultura organizacional ($\rho=0.198$). Esto es debido a que el compromiso de continuidad está mayormente asociado a los costos que produce dejar la organización como la pérdida económica entre otros beneficios. (Meyer y Allen, 1991)

En la contrastación de la tercera hipótesis específica se encontró que existe una relación directa débil y significativa entre la primera variable (cultura organizacional) y el compromiso normativo en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos-2018, con un coeficiente $\rho=0.385$ y un valor de significancia $p<0.001$

Lo anterior también tiene similitud con el estudio de Hamidi *et al.* (2017) donde se encontró una relación débil entre el compromiso normativo y la cultura organizacional ($\rho=0.322$) a diferencia de los resultados de Azizollah, et al. (2016) que indicaron un coeficiente de correlación igual a 0.513 y valor $p=0.003$, es decir una relación moderada entre ambas variables.

Por otro lado cabe mencionar que el compromiso organizacional está asociado a otras variables relacionadas con la organización como el clima de trabajo según el aporte de Juaneda y Gonzales (2007) encontrando resultados similares con el estudio de García (2018) en una muestra de 22 empleados donde se concluyó que existe una relación parcial entre las dimensiones del clima y el compromiso organizacional, demostrando que existe una relación moderada y significativa entre el compromiso normativo con la contribución personal ($r=0.609$, sig. 0.01), el soporte socio emotivo ($r=0.504$, sig. 0.05) y el reconocimiento ($r=0.476$, sig. 0.01).

V. Conclusiones

- Primera:** La presente investigación demuestra que existe una relación moderada entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos, Lima–2018, según el rho de Spearman de 0.581, siendo el índice de significancia bilateral de 0.000 que es menor de 0.01. Por lo que se puede inferir que a un mayor nivel de cultura organizacional, mayor compromiso organizacional.
- Segunda:** Se determina que existe una relación moderada entre la cultura organizacional y la dimensión compromiso afectivo en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos, Lima–2018, según el rho de Spearman de 0.528, siendo el índice de significancia bilateral de 0.000 que es menor de 0.01.
- Tercera:** Se determina que existe una relación débil entre la cultura organizacional y la dimensión compromiso de continuidad en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos, Lima–2018, según el rho de Spearman de 0.358, siendo el índice de significancia bilateral de 0.005 que es menor de 0.01.
- Cuarta:** Se determina que existe una relación débil entre la cultura organizacional y la dimensión compromiso normativo en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos, Lima–2018, según el rho de Spearman de 0.385, siendo el índice de significancia bilateral de 0.002 que es menor de 0.01.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda a los jefes del centro de salud Carlos Cueto Fernandini realizar proyectos o actividades en equipo que permitan mejorar la cultura organizacional preferentemente estimulando la innovación del personal de salud, en base a los resultados, y mejorar los vínculos con la institución aumentando el nivel de compromiso del personal de salud, con el fin de generar un comportamiento que beneficie tanto al usuario interno como externo reflejándose en una atención con calidad.
- Segunda:** Se recomienda al equipo de gestión del centro de salud Carlos Cueto Fernandini tomar en cuenta el compromiso afectivo en la institución ya que según los resultados está mayormente asociado con la cultura organizacional, por lo que, al mejorar la cultura, los trabajadores se sentirán más involucrados y se identificarán con su institución.
- Tercera:** Se recomienda realizar mayores investigaciones relacionadas a la cultura organizacional y el compromiso organizacional según el vínculo laboral, para determinar las diferencias entre el personal nombrado y el personal contratado de una institución de salud.
- Cuarta:** Se recomienda realizar estudios longitudinales o experimentales en poblaciones mayores ya sea en instituciones públicas y/o privadas para evaluar el compromiso organizacional y comparar los resultados.

VII. Referencias

- Alles, M. A. (2002). *Dirección estratégica de recursos humanos. Gestión por competencias: El diccionario*. Argentina: Editorial Granica
- Arias, F. Varela, D. Loli, A. y Quintana, M. (2003). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de investigación en psicología*, 6 (2), 13-25. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/5147>
- Azizollah, A., Abolghasem, F., y Amin, D. (2016). The relationship between organizational culture and organizational commitment in Zahedan University of Medical Sciences. *Global Journal of Health Science*, 8(7), 195–202. Recuperado de <http://doi.org/10.5539/gjhs.v8n7p195>
- Balmaceda, B. A. (2017). *Cultura organizacional y compromiso organizacional según personal de la DISA IV Lima Este, año 2016*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/15070>
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (2da. ed.). México: Pearson
- Betanzos, N. y Paz, F. (2011). Compromiso organizacional en profesionales de la salud. Revisión bibliográfica. *Revista de enfermería del instituto mexicano del seguro social*, 19(1), 35-41. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2011/eim111h.pdf>
- Boyatzis, R. E. (1982). *The Competent Manager: a model for effective performance*. New York, United States: Editorial Wiley.
- Cameron, K. S. y Quinn, R. E. (2006). *Diagnosing and Changing Organizational Culture. Based on the competing values framework*. San Francisco, United States: Jossey-Bass.
- Cantillo, E., Alzate, A., Galindo, K., Hernández, A., Landinez, D. y Serje, N. (2011). Influencia de la cultura organizacional en la competitividad de las empresas. Colombia: *Ninth LACCEI*. Recuperado de http://www.laccei.org/LACCEI2011-Medellin/StudentPapers/IE036_Cantillo_SP.pdf

- Carrada, T. (2002). La cultura organizacional en los sistemas de salud. *Revista médica del instituto mexicano del seguro social*, 40 (3); 203-211. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2002/im023e.pdf>
- Chiavenato, I. (2008). *Administración de recursos humanos* (8va. ed.). México: Editorial Mc Graw Hill / Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (8va. ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill / Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. (9na. ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill / Interamericana Editores.
- Cuesta, A. (2001). *Gestión de Competencias*. La Habana, Cuba: Editorial Academia
- Dailey, R. (2003). *Comportamiento Organizacional*. Gran Bretaña, Reino Unido: Edinburgh Business School Heriot-Watt University.
- Delcore, L. (2004). Cultura organizacional y reforma del sector salud – condición necesaria para el cambio. *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*, 12 (1), 35-40. Recuperado de http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-12592004000100004
- Espinosa, M. y Medina, C. (1998). Cultura organizacional: dos caras de un mismo servicio. *Gestión y estrategia*, 14 (7), 120-127. Recuperado de <http://gestionyestrategia.azc.uam.mx/index.php/rge/article/view/350>
- García, D. S. (2018). Diagnóstico de clima organizacional y compromiso laboral en un centro de salud de la jurisdicción sanitaria Toluca (2016), como base para la propuesta de intervención con enfoque de desarrollo organizacional (Tesis de maestría, Universidad Autónoma del Estado de México). Recuperada de <http://hdl.handle.net/20.500.11799/68573>
- García, M. E., Hernández, R., Vargas, B. E. y Cuevas H. (2012). Diagnóstico de la cultura organizacional en universidades tecnológicas bajo el Modelo de Valores de Competencia. *Estudios en Ciencias Sociales y Administrativas de*

la Universidad de Celaya, 2, 9-29. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/282353614>

Góngora, E. C. (2017). *Cultura y compromiso organizacional de los trabajadores en el centro materno infantil Juan Pablo II, Villa El Salvador, 2017* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16975>

Gonzales, D. G. (2018). *Cultura organizacional y desempeño laboral del personal de salud de una microred. San Juan de Miraflores 2017* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14375>

Gonzales, A., y Oliveros, Y. (2009). Cultura y aprendizaje organizacional en instituciones públicas de ciencia y tecnología. *Revista Espacios Espacios*, 30 (2), 2-4. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a09v30n02/09300201.html>

Hamidi, Mohammadibaksh, Soltanian y Behzadifar (2017). Relationship between organizational culture and commitment of employees in health care centers in west of Iran. *Electronic Physician*, 9 (1), 3646-3652. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.19082/3646>

Hartmann, A. (2006). The role of organizational culture in motivating innovative behaviour in construction firms. *Construction Innovation*, 6 (3), 159-172. Recuperado de <https://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/14714170610710712>

Hellriegel, D., Slocum, J. y Woodman, R. (1999). *Comportamiento organizacional* (8va. ed.). México: International Thomson Editores.

Hernández, R., Fernández C., y Baptista, M. (2006). *Metodología de la investigación* (4ta ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill / Interamericana Editores.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill / Interamericana Editores.

- Hernández, R., Fernández C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill / Interamericana Editores.
- Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación. IIEP Buenos Aires. (2004). *Trabajo en equipo*. Recuperado de <https://www.buenosaires.iiep.unesco.org/sites/default/files/modulo09.pdf>
- Juaneda, E., y Gonzales, L. (2007). Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo. *Conocimiento, innovación y emprendedores: Camino al futuro*, 3590-3609. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2234965>
- Martínez, V. (2013). *Paradigmas de Investigación. Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. Una visión desde la epistemología dialéctico crítica*. Recuperado de http://www.pics.uson.mx/wp-content/uploads/2013/10/7_Paradigmas_de_investigacion_2013.pdf
- Maynez, A. (2015). Cultura y compromiso afectivo: ¿influyen sobre la transferencia interna del conocimiento? *Contaduría y Administración*, 61(4), 666-681. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39546934005>
- Méndez, C. E. (2000). Un marco teórico para el concepto de cultura corporativa. Bogotá: Facultad de Altos Estudios de Administración y Negocios, Universidad del Rosario.
- Meyer, J. P. y Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*; 1 (1), 61-89. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/105348229190011Z>
- Meyer, J. P. y Allen, N. J. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*. United States: Editorial SAGE Publications.
- Morrow, P. C. (1983). Concept redundancy in organizational research: the case of work commitment. *Academy of Management Review*, 8; 486-500. Recuperado de

https://lib.dr.iastate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1045&context=management_pubs

Mowday, R., Steers, R., y Porter, L. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0001879179900721>

Naranjo, J., Jiménez, D., Sanz, R. (2012). Es la cultura organizativa un determinante de la innovación en la empresa. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa CEDE*, 15 (2), 63-72. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.cede.2011.07.004>

Newstron, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo (13era. ed.)*. México: Editorial Mc Graw-Hill / Interamericana Editores.

Pedraza, A. L., Obispo, S. K., Vásquez, G. L. y Gómez, G. L. (2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: estudio fenomenológico, *Clío América*, 9 (17), 17 - 2. Recuperado de <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/view/1462/904>

Real Academia Española (2017). *Diccionario de la lengua española. Edición del Tricentenario*. Recuperado de <http://www.rae.es/>

Redacción Gestión (2015). *El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema*. *Gestión*. Perú. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592>

Reis, I. (2015). *Cultura organizacional e comprometimento no trabalho em hospitais públicos de Minas Gerais* (Dissertação de mestrado, Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil). Recuperado de <http://hdl.handle.net/1843/BUBD-A39FGW>

Robbins, S. P. (1987) *Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones*. México: Ed. Prentice-Hall Hispanoamericana.

- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional* (11era ed.). México: Editorial Prentice Hall Hispanoamérica.
- Robbins, S. P. Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional* (15ta. ed.). Mexico: Pearson
- Schein, E. (1988). *Organizational development Titles Set* (2da ed.). Pearson College Div.
- Sierra, R. (2008). *Técnicas de investigación social. Teorías y ejercicios*. Madrid, España: Thompson.
- Starnes, B. y Truhon, S. (2006). *A primer on Organizational Commitment*. United states: The Human Development & Leadership Division. ASQ.
- Steers, R. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46-56. Recuperado de https://www.jstor.org/stable/2391745?seq=1#page_scan_tab_contents
- Suarez, R. S. (2017). *Compromiso organizacional según el personal del centro de salud Portada de Manchay Lima 2017* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Lima, Perú). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8720>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta* (2da ed.). Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Vasilachis, I. (1997). El pensamiento de Habermas a la luz de una metodología propuesta de acceso a la teoría”, *Revista Estudios Sociológicos*, 15(43), 79-107. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4469997>
- Welsch, G. (2005) *Presupuestos. Planificación y control* (6ta. ed.). México: Pearson Educación de México.

Anexos

Anexo 1. Artículo científico

Cultura organizacional y compromiso organizacional en un centro de salud público

Jenny Teresa Atuncar Salazar

jennyatuncar@gmail.com

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

La presente investigación titulada "Cultura organizacional y compromiso organizacional en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos – 2018, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional. La investigación se formuló bajo un enfoque cuantitativo empleando el método hipotético-deductivo, el tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo correlacional. El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por todo el personal del centro de salud Carlos Cueto Fernandini correspondiente a 60 trabajadores. Se aplicaron cuestionarios tipo escala de Likert las cuales fueron sometidas a validez y confiabilidad. Los resultados indicaron que la cultura organizacional se encuentra en un nivel medio (66.7%) y que el 68.3% del personal posee un compromiso organizacional medio. Se concluyó que existe una relación moderada positiva y significativa ($\rho=0.581$ y $p<0.01$) entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini. Es decir en la medida que el nivel de la cultura organizacional es alto, también lo es el compromiso organizacional.

Palabras Clave: Cultura organizacional, compromiso organizacional, centro de salud.

Abstract

The present research entitled "Organizational Culture and Organizational Commitment in the Health Center" Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos - 2018, had the general objective of determining the relationship between organizational culture and organizational commitment. The research was formulated using a quantitative approach that uses the hypothetical-deductive method; the type of research was the

basis of the correlational descriptive level. The research design was cross-sectional experimental. The population was made up of all the personnel of the Carlos Cueto Fernandini health center consisting of 60 workers. Likert scale questionnaires were applied, which were subjected to validity and reliability. The results indicated that the organizational culture is at a medium level (66.7%) and that 68.3% of the staff has an average organizational commitment. It was concluded that there is a moderate positive and significant relationship ($\rho=0.581$ and $p<0.01$) between the organizational culture and the organizational commitment in the Carlos Cueto Fernandini health center. That is, to the extent that the level of organizational culture is high as well as the level of organizational commitment.

Keywords: Organizational culture, organizational commitment, health center.

Introducción

La cultura organizacional es un concepto que ha sido desarrollado por diversos autores, como el estilo personal que se diferencia de otras organizaciones influyendo en el comportamiento de sus miembros. Chiavenato (2008) la definió como un conjunto de normas y procedimientos basados en las creencias y valores de una institución y que encamina el modo de comportarse de los integrantes de la organización. Méndez (2000) indicó que “la cultura organizacional es la conciencia colectiva que se expresa en el sistema de significados compartidos por los miembros de la organización que los identifica y diferencia de otros institucionalizando y estandarizando sus conductas sociales” (p.18). Asimismo, Robbins (1987) afirmó que la cultura organizacional es la que designa un sistema de significado común entre los integrantes que diferencia a una organización de otra.

Por otro lado, el compromiso organizacional es el grado de identificación del trabajador con su organización. Los estudios realizados por Allen y Meyer (1991), aseveraron que el compromiso organizacional es “un estado psicológico” que está compuesto por el compromiso afectivo, de continuidad y normativo, los cuales caracterizan el vínculo que tienen los empleados con su organización. De igual forma Robbins, (2004) definió el compromiso organizacional como un estado en el cual los trabajadores se identifican con su institución para seguir siendo parte de ella. Así como también, Hellriegel, (1999) definió el compromiso organizacional

como la fuerza o el grado de participación de un miembro y su identificación con la organización a la que pertenece.

En los centros de salud del primer nivel de atención en el Perú existen ciertas deficiencias manifestándose en los reclamos tanto por el usuario externo como por el usuario interno, existen diversos estudios que evidencian que los trabajadores pertenecientes a una institución de salud no cuentan con un nivel alto de compromiso con su organización repercutiendo en sus actividades. Según el reporte publicado por Gestión (2015), basado en el informe “Tendencias Globales de Capital Humano 2015” elaborado por Deloitte Perú señalaron que el 50% de los ejecutivos considera la problemática de cultura organizacional y falta de compromiso como muy importante. De esta manera, hoy en día se considera relevante que el éxito de una organización depende en gran medida del usuario interno que son la fuente generadora clave de los servicios o productos de calidad que se requieren en una institución prestadora de servicios de salud. Por ello se considera importante conocer el compromiso organizacional de los trabajadores centro de salud Carlos Cueto Fernandini y determinar la relación con la cultura de la organización, ya que la cultura puede aumentar el compromiso organizacional y la consistencia del comportamiento del trabajador lo que claramente es benéfico para una organización. (Robbins y Judge, 2013).

Problema

El problema general fue: ¿cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos, Lima - 2018?

Antecedentes y Bases teóricas

Hamidi, Mohammadibaksh, Soltanian y Behzadifar (2017) realizaron un trabajo de investigación denominado *Relación entre la cultura organizacional y el compromiso de los empleados en los centros de salud del oeste de Irán*. El objetivo de este trabajo fue determinar si la cultura organizacional se relaciona con el compromiso organizacional del personal. Se concluyó que hubo una relación significativa entre todos los componentes de la cultura organizacional y el compromiso organizacional de los empleados del centro de salud ($\rho=0.423$, $p<0.05$).

Azizollah, Abolghasem y Mohammad (2016) realizaron un trabajo de investigación titulado *La relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en la Universidad de Ciencias Médicas de Zahedan*, en Irán. El objetivo fue establecer la existencia sobre la relación entre las variables: cultura y compromiso organizacional. Los resultados señalaron que existe una relación significativa entre la cultura organizacional con un coeficiente de correlación igual a 0.419 y $p=0.027$.

Balmaceda (2017) realizó un estudio denominado *Cultura organizacional y compromiso organizacional según personal de la DISA IV Lima Este, año 2016*. (Tesis de maestría - UCV). El propósito de la investigación fue establecer la existencia sobre la asociación entre las variables: cultura y compromiso organizacional. La conclusión principal fue que existe una moderada relación positiva entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional de dicha institución ($\rho=0.418$, $p<0.05$).

Góngora (2017) realizó un estudio titulado *Cultura y compromiso organizacional de los trabajadores en el centro materno infantil Juan Pablo II, Villa El Salvador, 2017* (Tesis de maestría - UCV). El objetivo fue establecer la relación entre la cultura y el compromiso organizacional. Entre los resultados se encontró que el 47.8 % obtuvo un nivel alto de compromiso, y el 44.4% una cultura moderada y 17.8% una cultura débil. Se concluyó que existe una relación significativa y alta ($\rho=0.889$, $p<0.05$) entre la cultura y compromiso organizacional de los trabajadores del centro de salud, es decir que si existe una mejor percepción de la cultura organizacional, hay un mayor nivel de compromiso.

Cultura organizacional

Asimismo Robbins y Judge (2013) señalaron que la cultura es un término en el cual se describe la manera como los miembros de una organización perciben las características del lugar donde laboran y no si les agrada. Es decir, cómo ven a su organización, por ejemplo si es una organización donde existe el trabajo en equipo, premia la innovación, etc. Esto marca la diferencia con la satisfacción laboral la cual mide lo que sienten los empleados, referente a lo que esperan de la organización. Por ello, estos autores indicaron que la cultura organizacional es descriptiva a diferencia de la satisfacción laboral que es evaluativa. La cultura organizacional

tiene diferentes características las cuales fueron establecidas por Robbins y Judge (2013) y son: (a) innovación y toma de riesgos, (b) atención a los detalles, (c) orientación a los resultados, (d) orientación a la gente, (e) orientación a los equipos, (f) dinamismo, (g) estabilidad. Se considera que estas características están presentes en toda cultura, ya sea en un mayor o menor grado de acuerdo al comportamiento de los empleados.

Compromiso organizacional

De acuerdo con Meyer y Allen (1991), afirmaron que “el compromiso organizacional es el estado psicológico que caracteriza el vínculo que tienen los empleados con su organización. Al referirse a un estado psicológico indicaron que se refiere a los sentimientos o creencias sobre la relación del trabajador con una organización. Consideraron que este compromiso tiene trascendencia en la decisión de los empleados respecto a continuar o no en la organización, por lo que indicaron que los empleados más comprometidos tienen más posibilidades de quedarse en la organización en comparación con los que no están comprometidos. Según Meyer y Allen (1997) existen tres componentes del compromiso organizacional y lo que diferencia es la naturaleza del estado psicológico. Para reconocer estas diferencias Meyer y Allen aplicaron diferentes modelos a lo que ellos describieron los 3 componentes de compromiso: (a) Compromiso afectivo, se refiere al apego emocional del empleado, su identificación e involucramiento con la organización. Los empleados con un compromiso afectivo fuerte continúan en la organización porque así lo quieren. (b) Compromiso de continuidad, se refiere a un conocimiento con los costos asociados con dejar la organización la conexión principal con la organización está basada porque los empleados lo necesitan. (c) Compromiso normativo, refleja un sentimiento de obligación a continuar. Los empleados con un nivel alto de compromiso normativo sienten que deben permanecer en la organización.

Objetivo

El objetivo general fue determinar la relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini en Los Olivos, Lima - 2018.

Materiales y métodos

La investigación fue básica y el diseño de la investigación fue no experimental, puesto que se refiere a los que son resultado de la imposibilidad en la manipulación de las variables o de que se pueda colocar aleatoriamente a los participantes a las condiciones (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). El enfoque de la investigación fue cuantitativo porque se usó la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández y Baptista, 2006). El nivel de la investigación fue descriptivo correlacional, porque buscan especificar características, perfiles de personas o cualquier otro fenómeno y conocer la relación entre las variables.

Resultados

Tabla 1

Descripción de las variables de estudio

		Frecuencia	Porcentaje
Cultura organizacional	Bajo	4	6,7
	Medio	40	66,7
	Alto	16	26,7
	Total	60	100,0
Compromiso organizacional	Bajo	3	5,0
	Medio	41	68,3
	Alto	16	26,7
	Total	60	100,0

En la tabla 1, se presenta los resultados sobre la cultura organizacional y compromiso organizacional en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini. Como se puede observar la mayoría (66,7%) percibe que la cultura organizacional se encuentra en un nivel medio, y que el 68.3% tiene un nivel medio de compromiso organizacional.

Tabla 2

Correlación entre la cultura organizacional y compromiso organizacional

			Cultura organizacional	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,581**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,581**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

La tabla 2 muestra un coeficiente de correlación de Spearman moderada y directa entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral ($\rho=,581$; $p<0,01$), lo que significa que, a mayor nivel de cultura organizacional, el trabajador experimenta mayor compromiso organizacional.

Discusión

De los resultados obtenidos en la presente investigación, en relación a las variables propuestas se ha determinado que existe una relación directa y significativa moderada entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos-2018, según el coeficiente de correlación Rho Spearman igual a 0.581 y un valor de significancia de $p=0,000$ ($p<0,01$) aceptando la hipótesis general.

Conforme a lo anterior descrito, existe concordancia con investigaciones internacionales como el de Azizollah, Abolghasem y Mohammad (2016) en una muestra de 165 trabajadores de la Universidad de Ciencias Médicas de Zahedan, en Irán, donde los resultados señalaron que existe una relación moderada y significativa entre la cultura organizacional con un coeficiente de correlación igual a 0.419 y $p=0.027$. Asimismo, son similares con los resultados de Hamidi, Mohammadibaksh, Soltanian y Behzadifar (2017) en una muestra de 117 empleados de los centros de salud del oeste de Irán, demostrando que existe una

relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional, según el coeficiente de correlación $\rho=0.423$; $p<0.05$, evidenciando también una correlación moderada y positiva entre las variables, infiriendo que mientras más se mejora la cultura organizacional más se fortalece el vínculo del empleado con la organización.

Los resultados de la presente investigación también tienen concordancia con los resultados de investigaciones nacionales como el de Balmaceda (2017) en una muestra de 93 trabajadores administrativos de la DISA IV Lima Este, año 2016; y la investigación de Góngora (2017) en una muestra de 123 trabajadores en el centro materno infantil Juan Pablo II, Villa El Salvador, 2017, lo que indica que existe relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional ($p<0.05$), por lo que se deduce que a un mayor nivel de cultura organizacional, el nivel de compromiso también es mayor. Por lo tanto el resultado encontrado en presente estudio es consistente.

Conclusión

Existe relación directa y moderada ($\rho=0.581$; $p<0.01$) entre la cultura organizacional y compromiso organizacional en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, los Olivos-2018. Es decir, a mayor nivel de cultura organizacional, mayor compromiso organizacional.

Referencias

- Azizollah, A., Abolghasem, F., y Amin, D. (2016). The relationship between organizational culture and organizational commitment in Zahedan University of Medical Sciences. *Global Journal of Health Science*, 8(7), 195–202. Recuperado de <http://doi.org/10.5539/gjhs.v8n7p195>
- Balmaceda, B. A. (2017). *Cultura organizacional y compromiso organizacional según personal de la DISA IV Lima Este, año 2016*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/15070>
- Chiavenato, I. (2008). *Administración de recursos humanos* (8va. ed.). México: Editorial Mc Graw Hill / Interamericana Editores.

- Góngora, E. C. (2017). *Cultura y compromiso organizacional de los trabajadores en el centro materno infantil Juan Pablo II, Villa El Salvador, 2017* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16975>
- Hamidi, Mohammadibaksh, Soltanian y Behzadifar (2017). Relationship between organizational culture and commitment of employees in health care centers in west of Iran. *Electronic Physician*, 9 (1), 3646-3652. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.19082/3646>
- Hellriegel, D., Slocum, J. y Woodman, R. (1999). *Comportamiento organizacional* (8va. ed.). México: International Thomson Editores.
- Hernández, R., Fernández C., y Baptista, M. (2006). *Metodología de la investigación* (4ta ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill / Interamericana Editores
- Hernández, R., Fernández C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill / Interamericana Editores.
- Méndez, C. E. (2000). Un marco teórico para el concepto de cultura corporativa. Bogotá: Facultad de Altos Estudios de Administración y Negocios, Universidad del Rosario.
- Meyer, J. P. y Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*; 1 (1), 61-89. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/105348229190011Z>
- Meyer, J. P. y Allen, N. J. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*. United States: Editorial SAGE Publications.
- Robbins, S. P. (1987) Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones. México: Ed. Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Robbins, S. P. (2004). Comportamiento Organizacional (11era ed.). México: Editorial Prentice Hall Hispanoamérica.
- Robbins, S. P. Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional* (15ta. ed.). Mexico: Pearson

Anexo 2. Matriz de consistencia

Cultura Organizacional y compromiso organizacional en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos – 2018

Br. Jenny Teresa Atuncar Salazar

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e Índices	Niveles y rangos
Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos, Lima - 2018?	Objetivo general Determinar la relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini en Los Olivos, Lima - 2018.	Hipótesis general Existe una relación directa entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos, Lima - 2018.	Variable 1: Cultura Organizacional				
			Innovación y toma de riesgos	Creatividad Iniciativa Desafíos	Del 1 al 4	Likert	Bajo (28-65) Medio (66-103) Alto (104-140)
Atención a los Detalles	Atención oportuna Precisión y análisis	Del 5 al 8	Nunca (1)				
Orientación a los resultados	Cumplimiento de metas Logro de objetivos Productividad	Del 9 al 12	Casi nunca (2)				
Orientación a la gente	Atención a las necesidades Beneficios	Del 13 al 16	A veces (3)				
Orientación a los equipos	Trabajo en equipo Participación, comunicación y coordinación	Del 17 al 20	Casi siempre (4)				
Dinamismo	Personal dinámico Personal competente	Del 21 al 24	Siempre (5)				
Estabilidad	Conformidad Resistencia al cambio	Del 25 al 28					
Fuente: Robbins y Judge (2013)							
Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en su dimensión de compromiso afectivo en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos, Lima - 2018?	Objetivos específicos Identificar la relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en su dimensión de compromiso afectivo en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini en Los Olivos, Lima - 2018	Hipótesis específicas Existe una relación directa entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en su dimensión de compromiso afectivo. Existe una relación directa entre la cultura					

<p>¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en su dimensión de continuidad en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos, Lima - 2018?</p> <p>Identificar la relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en su dimensión de continuidad en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini en Los Olivos, Lima -2018</p>	<p>Identificar la relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en su dimensión de continuidad en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini en Los Olivos, Lima -2018</p> <p>Identificar la relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en su dimensión de normativo en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini en Los Olivos, Lima -2018</p>	<p>organizacional y el compromiso organizacional en su dimensión de continuidad.</p> <p>Existe una relación directa entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en su dimensión de compromiso normativo.</p>	Variable 2: Compromiso organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e Índices	Niveles y rangos
			Compromiso afectivo	Sentir felicidad de prestar servicios Gran significado personal Identificación con la organización Orgullo de pertenecer a la organización Sentir los problemas como propios Relación de pertenencia Participación Sentirse como “parte de la familia”	Del 1 al 8	Likert Nunca (1)	Bajo (24-55)
			Compromiso de contuinidad	Necesidad de trabajar Temor de renunciar por no tener otra alternativa mejor Pocas oportunidades laborales Salario estable Economía afectada al dejar la organización Inversión de tiempo y esfuerzo Costo por dejar la organización Dificultad para dejar la organización Salario estable	Del 9 al 16	Casi nunca (2) A veces (3)	Medio (56-87)
			Compromiso normativo	Considerar incorrecto dejar la organización Lealtad a la organización Sentimiento de culpa al dejar la organización Deuda con la organización Capacitaciones laborales Sentir obligación de permanecer en la organización Deber de seguir en la organización Gratitud por los beneficios recibidos	Del 17 al 24	Casi siempre (4) Siempre (5)	Alto (88-120)
Fuente: Meyer y Allen (1997)							

Anexo 3. Autorización de la institución



PERÚ

Ministerio de Salud

Dirección de Redes
Integradas de Salud
Lima Norte



16-7-18

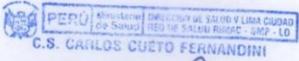
“Año del Diálogo y la
Reconciliación Nacional”

CENTRO DE SALUD CARLOS CUETO FERNANDINI

**“AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN”**

Por medio de la presente se autoriza a la Cirujano Dentista **Jenny Teresa ATUNCAR SALAZAR**, estudiante de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad Cesar Vallejo; a fin de brindar las facilidades para recopilación de información para el desarrollo de la Investigación Titulado “Cultura organizacional y compromiso organizacional en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos - 2018”; donde se aplicará a todo el personal de salud, asistencial y administrativo que está conformado el Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini.

Los Olivos, julio 2018



C.S. CARLOS CUETO FERNANDINI

Dra. Sandra Osorio San Martín
MÉDICO CIRUJANO
C.M.P. 34287

Anexo 4. Instrumentos

Cuestionario: Cultura organizacional

El presente cuestionario es de carácter confidencial y anónimo, tiene como finalidad identificar la cultura organizacional del centro de salud como parte de una investigación. INDICACIONES: Contestar las preguntas en forma SINCERA y marque con un aspa (X) según corresponde:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
	Innovación y toma de riesgos					
1	Considera que la institución le brinda la posibilidad de expresar su creatividad en su labor.					
2	Cree que la institución le reconoce públicamente los trabajos que realiza con iniciativa.					
3	Opina que la institución valora a cada uno de los trabajadores que innovan.					
4	Considera que la institución valora a los trabajadores que asumen nuevos retos.					
	Atención a los detalles					
5	Brinda usted una atención rápida y oportuna.					
6	Considera que el desarrollo de sus labores contribuye a la calidad de atención.					
7	Los recursos que la institución le brinda son necesarios para realizar su trabajo con precisión.					
8	Antes de tomar una decisión usted analiza el caso.					
	Orientación a los resultados					
9	Opina que cada uno de los trabajadores cumple con las metas establecidas por la institución.					
10	Las evaluaciones que realizan los jefes se cumplen de acuerdo a los objetivos institucionales.					
11	Considera que los jefes de su institución se centran en el logro de objetivos.					
12	Considera que los reportes mensuales evidencian la productividad del trabajador					
	Orientación a la gente					
13	Considera que la institución atiende a las necesidades del trabajador.					

14	Cree que en la institución se valora la labor del trabajador					
15	Considera que en su institución se realiza programas para el desarrollo profesional					
16	Cree que la institución se interesa por mejorar las condiciones laborales.					
	Orientación a los equipos					
17	Piensa que en su institución se estimula para trabajar en equipo.					
18	Considera que los jefes de su institución delegan funciones de modo que exista participación del personal.					
19	Opina que en su institución se promueve la comunicación entre los servicios para un trabajo en equipo.					
20	Considera que en su institución existe coordinación para realizar actividades en grupo.					
	Dinamismo					
21	Cree que en su institución los trabajadores son competitivos.					
22	Considera que el personal posee las características para un desempeño exitoso.					
23	Opina que el personal de la institución es dinámico.					
24	Cree que la competencia entre los equipos es positiva.					
	Estabilidad					
25	Está conforme con el cargo que desempeña actualmente.					
26	Piensa que el salario del personal es lo único que vincula al trabajador.					
27	Cree que los trabajadores de su institución se resisten al cambio.					
28	Considera que en su institución tiene un sistema de méritos e incentivos para estimular al personal.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Cuestionario: Compromiso organizacional

El presente cuestionario es de carácter confidencial y anónimo, tiene como finalidad identificar el compromiso organizacional del centro de salud como parte de una investigación. INDICACIONES: Contestar las preguntas en forma SINCERA y marque con un aspa (X) según corresponde:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Compromiso afectivo	1	2	3	4	5
1	Se siente feliz de prestar sus servicios en esta organización.					
2	Considera que esta organización tiene un gran significado para usted.					
3	Se siente identificado con la organización a la que pertenece.					
4	Se siente orgulloso de pertenecer a esta organización.					
5	Realmente siente como si los problemas de esta organización fueran los suyos.					
6	Considera que tiene una relación de pertenencia con su organización.					
7	Siente que su participación es valorada en su organización.					
8	Se siente como "parte de la familia" en esta organización.					
	Compromiso de continuidad					
9	Considera que necesita permanecer en esta organización es una cuestión de necesidad.					
10	Siente temor de renunciar a su trabajo por no tener otra alternativa mejor.					
11	Siente que tiene muy pocas oportunidades de trabajo si deja de permanecer a esta organización.					
12	Considera que continúa en la organización por su salario estable.					
13	Considera que su economía se vería afectada si deja de trabajar en esta organización.					
14	Cree que ha invertido tiempo y esfuerzo para permanecer en la organización.					

15	Opina que le costaría cambiar de trabajo.					
16	Considera que es difícil dejar esta organización, incluso si desearía hacerlo.					
	Compromiso normativo					
17	Considera que dejar la organización es incorrecto.					
18	Cree que la organización donde trabajo merece mi lealtad.					
19	Considera que dejar la organización trae sentimientos de culpa.					
20	Siente que le debe mucho a su organización.					
21	Considera que permanecer en esta organización le brinda capacitaciones laborales.					
22	Se siente obligado a permanecer en esta organización.					
23	Cree que es un deber seguir laborando en esta organización.					
24	Siente que permanece en esta organización en gratitud a los beneficios recibidos.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Anexo 5. Validez de los Instrumentos



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

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
INNOVACIÓN Y TOMA DE RIESGOS								
1	Considera que la institución le brinda la posibilidad de expresar su creatividad en su labor.	X		X		X		
2	Cree que la institución le reconoce públicamente los trabajos que realiza con iniciativa.	X		X		X		
3	Opina que la institución valora a cada uno de los trabajadores que innovan.	X		X		X		
4	Considera que la institución valora a los trabajadores que asumen nuevos retos.	X		X		X		
ATENCIÓN A LOS DETALLES								
5	Brinda usted una atención rápida y oportuna.	X		X		X		
6	Considera que el desarrollo de sus labores contribuye a la calidad de atención.	X		X		X		
7	Los recursos que la institución le brinda son necesarios para realizar su trabajo con precisión.	X		X		X		
8	Antes de tomar una decisión usted analiza el caso.	X		X		X		
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS								
9	Opina que cada uno de los trabajadores cumple con las metas establecidas por la institución.	X		X		X		
10	Las evaluaciones que realizan los jefes se cumplen de acuerdo a los objetivos institucionales.	X		X		X		
11	Considera que los jefes de su institución se centran en el logro de objetivos.	X		X		X		
12	Considera que los reportes mensuales evidencian la productividad del trabajador	X		X		X		
ORIENTACIÓN A LA GENTE								
13	Considera que la institución atiende a las necesidades del trabajador.	X		X		X		
14	Cree que en la institución se valora la labor del trabajador	X		X		X		
15	Considera que en su institución se realiza programas para el desarrollo profesional	X		X		X		
16	Cree que la institución se interesa por mejorar las condiciones laborales.	X		X		X		
ORIENTACIÓN A LOS EQUIPOS								
17	Piensa que en su institución se estimula para trabajar en equipo.	X		X		X		
18	Considera que los jefes de su institución delegan funciones de modo que exista participación del personal.	X		X		X		
19	Opina que en su institución se promueve la comunicación entre los servicios para un trabajo en equipo.	X		X		X		
20	Considera que en su institución existe coordinación para realizar actividades en grupo.	X		X		X		
DINAMISMO								
21	Cree que en su institución los trabajadores son competitivos.	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: SANCHEZ AGUIRRE Flor de María DNI: 09104533

Especialidad del validador: Neurología

9 de Mayo del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems COMPROMISO AFECTIVO	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Se siente feliz de prestar sus servicios en esta organización.	X		X		X		
2	Considera que esta organización tiene un gran significado para usted.	X		X		X		
3	Se siente identificado con la organización a la que pertenece.	X		X		X		
4	Se siente orgulloso de pertenecer a esta organización.	X		X		X		
5	Realmente siente como si los problemas de esta organización fueran los suyos.	X		X		X		
6	Considera que tiene una relación de pertenencia con su organización.	X		X		X		
7	Siente que su participación es valorada en su organización.	X		X		X		
8	Se siente como "parte de la familia" en esta organización.	X		X		X		
COMPROMISO DE CONTINUIDAD								
9	Considera que permanecer en esta organización es una cuestión de necesidad.	X		X		X		
10	Siente temor de renunciar a su trabajo por no tener otra alternativa mejor.	X		X		X		
11	Siente que tiene muy pocas oportunidades de trabajo si deja de permanecer a esta organización.	X		X		X		
12	Considera que continúa en la organización por su salario estable.	X		X		X		
13	Considera que su economía se vería afectada si deja de trabajar en esta organización.	X		X		X		
14	Cree que ha invertido tiempo y esfuerzo para permanecer en la organización.	X		X		X		
15	Opina que le costaría cambiar de trabajo.	X		X		X		
16	Considera que es difícil dejar esta organización, incluso si desearía hacerlo.	X		X		X		
COMPROMISO NORMATIVO								
17	Considera que dejar la organización es incorrecto.	X		X		X		
18	Cree que la organización donde trabajo merece mi lealtad.	X		X		X		
19	Considera que dejar la organización trae sentimientos de culpa.	X		X		X		
20	Siente que le debe mucho a su organización.	X		X		X		
21	Considera que permanecer en esta organización le brinda capacitaciones laborales.	X		X		X		
22	Se siente obligado a permanecer en esta organización	X		X		X		
23	Cree que es un deber seguir laborando en esta organización.	X		X		X		
24	Siente que permanece en esta organización en gratitud a los beneficios recibidos.	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: SANCHEZ AGUIRRE FLOS DE MARÍA DNI: 00101533

Especialidad del validador: Metodología

09 de MAXO del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Ciudad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.
Especialidad

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
INNOVACIÓN Y TOMA DE RIESGOS								
1	Considera que la institución le brinda la posibilidad de expresar su creatividad en su labor.	X		X		X		
2	Cree que la institución le reconoce públicamente los trabajos que realiza con iniciativa.	X		X		X		
3	Opina que la institución valora a cada uno de los trabajadores que innovan.	X		X		X		
4	Considera que la institución valora a los trabajadores que asumen nuevos retos.	X		X		X		
ATENCIÓN A LOS DETALLES								
5	Brinda usted una atención rápida y oportuna.	X		X		X		
6	Considera que el desarrollo de sus labores contribuye a la calidad de atención.	X		X		X		
7	Los recursos que la institución le brinda son necesarios para realizar su trabajo con precisión.	X		X		X		
8	Antes de tomar una decisión usted analiza el caso.	X		X		X		
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS								
9	Opina que cada uno de los trabajadores cumple con las metas establecidas por la institución.	X		X		X		
10	Las evaluaciones que realizan los jefes se cumplen de acuerdo a los objetivos institucionales.	X		X		X		
11	Considera que los jefes de su institución se centran en el logro de objetivos.	X		X		X		
12	Considera que los reportes mensuales evidencian la productividad del trabajador	X		X		X		
ORIENTACIÓN A LA GENTE								
13	Considera que la institución atiende a las necesidades del trabajador.	X		X		X		
14	Cree que en la institución se valora la labor del trabajador	X		X		X		
15	Considera que en su institución se realiza programas para el desarrollo profesional	X		X		X		
16	Cree que la institución se interesa por mejorar las condiciones laborales.	X		X		X		
ORIENTACIÓN A LOS EQUIPOS								
17	Piensa que en su institución se estimula para trabajar en equipo.	X		X		X		
18	Considera que los jefes de su institución delegan funciones de modo que exista participación del personal.	X		X		X		
19	Opina que en su institución se promueve la comunicación entre los servicios para un trabajo en equipo.	X		X		X		
20	Considera que en su institución existe coordinación para realizar actividades en grupo.	X		X		X		
DINAMISMO								
21	Cree que en su institución los trabajadores son competitivos.	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Dr. Chantal Jara Aguirre DNI: 25451905

Especialidad del validador: Gerencia de Operaciones

09 de Junio del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

[Firma]

Firma del Experto Informante.
Especialidad

DR CHANTAL JARA AGUIRRE
DTC ESCUELA DE POSGRADO UC

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems COMPROMISO AFECTIVO	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Se siente feliz de prestar sus servicios en esta organización.	X		X		X		
2	Considera que esta organización tiene un gran significado para usted.	X		X		X		
3	Se siente identificado con la organización a la que pertenece.	X		X		X		
4	Se siente orgulloso de pertenecer a esta organización.	X		X		X		
5	Realmente siente como si los problemas de esta organización fueran los suyos.	X		X		X		
6	Considera que tiene una relación de pertenencia con su organización.	X		X		X		
7	Siente que su participación es valorada en su organización.	X		X		X		
8	Se siente como "parte de la familia" en esta organización.	X		X		X		
COMPROMISO DE CONTINUIDAD								
9	Considera que permanecer en esta organización es una cuestión de necesidad.	X		X		X		
10	Siente temor de renunciar a su trabajo por no tener otra alternativa mejor.	X		X		X		
11	Siente que tiene muy pocas oportunidades de trabajo si deja de permanecer a esta organización.	X		X		X		
12	Considera que continúa en la organización por su salario estable.	X		X		X		
13	Considera que su economía se vería afectada si deja de trabajar en esta organización.	X		X		X		
14	Cree que ha invertido tiempo y esfuerzo para permanecer en la organización.	X		X		X		
15	Opina que le costaría cambiar de trabajo.	X		X		X		
16	Considera que es difícil dejar esta organización, incluso si desearía hacerlo.	X		X		X		
COMPROMISO NORMATIVO								
17	Considera que dejar la organización es incorrecto.	X		X		X		
18	Cree que la organización donde trabajo merece mi lealtad.	X		X		X		
19	Considera que dejar la organización trae sentimientos de culpa.	X		X		X		
20	Siente que le debe mucho a su organización.	X		X		X		
21	Considera que permanecer en esta organización le brinda capacitaciones laborales.	X		X		X		
22	Se siente obligado a permanecer en esta organización	X		X		X		
23	Cree que es un deber seguir laborando en esta organización.	X		X		X		
24	Siente que permanece en esta organización en gratitud a los beneficios recibidos.	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Chantal Jara Aguirre DNI: 25451905

Especialidad del validador: SECCIÓN EDUCACIONAL

09 de JUNIO del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

[Signature]
Firma del Experto Informante.
Especialidad

DR. CHANTAL JARA AGUIRRE
DTC ESCUELA DE POSGRADO UC

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
INNOVACIÓN Y TOMA DE RIESGOS								
1	Considera que la institución le brinda la posibilidad de expresar su creatividad en su labor.	X		X		X		
2	Cree que la institución le reconoce públicamente los trabajos que realiza con iniciativa.	X		X		X		
3	Opina que la institución valora a cada uno de los trabajadores que innovan.	X		X		X		
4	Considera que la institución valora a los trabajadores que asumen nuevos retos.	X		X		X		
ATENCIÓN A LOS DETALLES								
5	Brinda usted una atención rápida y oportuna.	X		X		X		
6	Considera que el desarrollo de sus labores contribuye a la calidad de atención.	X		X		X		
7	Los recursos que la institución le brinda son necesarios para realizar su trabajo con precisión.	X		X		X		
8	Antes de tomar una decisión usted analiza el caso.	X		X		X		
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS								
9	Opina que cada uno de los trabajadores cumple con las metas establecidas por la institución.	X		X		X		
10	Las evaluaciones que realizan los jefes se cumplen de acuerdo a los objetivos institucionales.	X		X		X		
11	Considera que los jefes de su institución se centran en el logro de objetivos.	X		X		X		
12	Considera que los reportes mensuales evidencian la productividad del trabajador	X		X		X		
ORIENTACIÓN A LA GENTE								
13	Considera que la institución atiende a las necesidades del trabajador.	X		X		X		
14	Cree que en la institución se valora la labor del trabajador	X		X		X		
15	Considera que en su institución se realiza programas para el desarrollo profesional	X		X		X		
16	Cree que la institución se interesa por mejorar las condiciones laborales.	X		X		X		
ORIENTACIÓN A LOS EQUIPOS								
17	Piensa que en su institución se estimula para trabajar en equipo.	X		X		X		
18	Considera que los jefes de su institución delegan funciones de modo que exista participación del personal.	X		X		X		
19	Opina que en su institución se promueve la comunicación entre los servicios para un trabajo en equipo.	X		X		X		
20	Considera que en su institución existe coordinación para realizar actividades en grupo.	X		X		X		
DINAMISMO								
21	Cree que en su institución los trabajadores son competitivos.	X		X		X		



22	Considera que el personal posee las características para un desempeño exitoso.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Opina que el personal de la institución es dinámico.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Cree que la competencia entre los equipos es positiva.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ESTABILIDAD									
25	Está conforme con el cargo que desempeña actualmente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	Piensa que el salario del personal es lo único que vincula al trabajador.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	Cree que los trabajadores de su institución se resisten al cambio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	Considera que en su institución tiene un sistema de méritos e incentivos para estimular al personal.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. (Mg): *Caray Gildardo Cesar* DNI: *06408163*

Especialidad del validador: *Magister en Admisión de Egresados*

09 de Junio del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

[Handwritten Signature]

Firma del Experto Informante.
Especialidad


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems COMPROMISO AFECTIVO	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	Se siente feliz de prestar sus servicios en esta organización.	X		X		X			
2	Considera que esta organización tiene un gran significado para usted.	X		X		X			
3	Se siente identificado con la organización a la que pertenece.	X		X		X			
4	Se siente orgulloso de pertenecer a esta organización.	X		X		X			
5	Realmente siente como si los problemas de esta organización fueran los suyos.	X		X		X			
6	Considera que tiene una relación de pertenencia con su organización.	X		X		X			
7	Siente que su participación es valorada en su organización.	X		X		X			
8	Se siente como "parte de la familia" en esta organización.	X		X		X			
COMPROMISO DE CONTINUIDAD									
9	Considera que permanecer en esta organización es una cuestión de necesidad.	X		X		X			
10	Siente temor de renunciar a su trabajo por no tener otra alternativa mejor.	X		X		X			
11	Siente que tiene muy pocas oportunidades de trabajo si deja de permanecer a esta organización.	X		X		X			
12	Considera que continúa en la organización por su salario estable.	X		X		X			
13	Considera que su economía se vería afectada si deja de trabajar en esta organización.	X		X		X			
14	Cree que ha invertido tiempo y esfuerzo para permanecer en la organización.	X		X		X			
15	Opina que le costaría cambiar de trabajo.	X		X		X			
16	Considera que es difícil dejar esta organización, incluso si desearía hacerlo.	X		X		X			
COMPROMISO NORMATIVO									
17	Considera que dejar la organización es incorrecto.	X		X		X			
18	Cree que la organización donde trabajo merece mi lealtad.	X		X		X			
19	Considera que dejar la organización trae sentimientos de culpa.	X		X		X			
20	Siente que le debe mucho a su organización.	X		X		X			
21	Considera que permanecer en esta organización le brinda capacitaciones laborales.	X		X		X			
22	Se siente obligado a permanecer en esta organización	X		X		X			
23	Cree que es un deber seguir laborando en esta organización.	X		X		X			
24	Siente que permanece en esta organización en gratitud a los beneficios recibidos.	X		X		X			



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg.

Caray Chibardi César

DNI: *06408163*

Especialidad del validador:

Maestría en Administración

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

09 de *Junio* del *2018*

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

[Handwritten Signature]
Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 6. Matriz de datos

USUARIO	c1	c2	c3	c4	c5	c6	c7	c8	c9	c10	c11	c12	c13	c14	c15	c16	c17	c18	c19	c20	c21	c22	c23	c24	
1	5	5	5	5	4	4	4	4	5	1	1	4	3	4	1	2	1	4	1	3	1	3	3	3	
2	3	4	4	4	2	4	2	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	2	5	4	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	5	4	5	1	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3
4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	5	5	3	3	5	2	2
5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	2	3	2	5	3	3	1	5	1	1	4	1	5	4	1
6	3	4	4	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	5	5	1	3	4	1	4	1	1
7	3	5	4	5	3	3	5	3	4	3	1	4	3	4	3	4	3	4	1	1	1	1	2	5	4
8	2	2	3	2	1	2	2	3	3	1	1	2	4	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1
9	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	5	1	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4
10	5	4	5	5	4	4	5	5	4	1	3	5	4	1	3	1	5	5	4	4	5	4	4	4	4
11	5	5	5	5	4	4	5	3	3	2	1	3	4	4	1	2	1	5	1	4	3	1	3	2	2
12	5	4	5	4	3	5	3	4	2	3	1	2	3	5	3	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2
13	4	4	4	4	3	3	5	3	3	1	1	5	5	5	1	5	2	4	2	3	3	1	3	5	1
14	5	4	5	5	4	4	4	4	2	2	2	3	2	4	1	2	2	4	1	3	5	1	4	5	5
15	4	5	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3
16	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	1	2	3	4	1	5	1	5	1	4	5	1	5	3	3
17	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	3	2	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
18	5	5	5	5	4	4	3	4	3	2	1	3	3	5	2	3	4	5	4	5	3	1	4	4	4
19	5	5	5	5	3	5	5	5	4	3	2	2	2	5	3	3	5	5	1	1	2	1	1	1	1
20	4	5	3	3	4	4	2	3	4	3	1	3	3	4	1	3	5	4	2	1	4	3	4	1	1
21	3	4	4	4	2	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	5	4	5	5	5
22	4	3	4	4	2	2	4	4	3	1	1	3	2	4	1	1	3	1	1	2	2	1	2	2	2
23	4	3	4	4	2	3	3	3	5	3	1	4	4	1	1	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2
24	5	3	5	5	3	3	3	4	3	1	1	5	4	5	1	1	2	3	3	1	3	1	2	1	1
25	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	2	4	3	5	4	4	1	5	1	1	4	1	5	4	1
26	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	5	5	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2
27	5	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	1	5	5	1	1	2	1	1	1
28	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3
29	4	4	4	3	4	3	1	4	5	5	3	3	4	4	1	3	1	5	5	5	5	4	5	3	3
30	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	1	5	5	4	1	1	4	1	4	4
31	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	1	5	1	1	4	1	5	1	1
32	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	1	5	3	3	1	3	1	5	1	5	5	1	5	5	5
33	5	5	5	5	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5
34	4	4	5	5	5	3	3	4	3	2	2	2	4	4	2	2	4	5	4	1	5	3	5	3	3
35	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	2	4	4	2	4	3	3
36	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3	1	4	3	1	5	5	4	4	5	4	4	4	4
37	3	4	5	5	3	3	3	5	3	1	1	3	2	4	1	1	1	1	1	1	1	2	5	4	4
38	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	5	5	5	4	5	3	3	4	1	3	5	4	1	3	1	4	5	4	4	3	2	1	1	1
40	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	5	5	5	3	2	2	2	3	4	2	2	2
41	4	2	3	3	4	4	2	3	3	1	1	3	5	5	2	2	2	5	1	1	4	2	4	3	3
42	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	5	5	4	1	5	4	5	3
43	4	4	4	4	4	5	5	4	2	1	1	5	3	5	1	1	2	4	2	4	4	1	4	4	4
44	4	4	5	4	4	4	4	4	3	1	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	2
45	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3
47	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	5	5	1	1	5	1	4	4	4
48	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	3	2	2	4	3	2	1	5	4	5	5	4	5	4	4
49	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	1	5	1	3	4	1	3	3	3
50	5	4	5	5	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
51	4	4	4	3	4	3	1	4	3	3	2	3	5	5	3	3	1	5	5	5	5	4	5	3	3
52	5	4	4	3	4	3	4	3	5	2	1	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
53	5	5	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	5	1	4	1	1	2	2	4	5	4
54	3	4	4	3	2	2	4	2	4	2	1	3	2	2	2	2	2	4	4	4	2	5	4	5	4
55	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	2	3	4	2	3	3	3
56	3	2	2	2	2	2	2	2	5	1	1	2	2	5	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1
57	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	2	3	5	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
58	1	1	2	2	2	2	1	4	3	3	2	2	2	4	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2
59	4	3	3	3	4	4	4	2	2	1	1	5	3	5	1	3	1	1	1	3	5	5	1	3	3
60	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2	3	2	4	2	4	2	4	2	3	2

USUARIO	cul1	cul2	cul3	cul4	cul5	cul6	cul7	cul8	cul9	cul10	cul11	cul12	cul13	cul14	cul15	cul16	cul17	cul18	cul19	cul20	cul21	cul22	cul23	cul24	cul25	cul26	cul27	cul28	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	1	3	3	4	4	1	5	3	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	1	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	1	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	2	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	2
7	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	1	1	1	4	4	1	5	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	4	2	4	1
9	5	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	2	3	3	4	5	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	2	3	3	4	5	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	3	3	5	5																							

Anexo 7. Fotografías



Centro de salud Carlos Cueto Fernandini en Los Olivos



Personal del centro de salud llenando los cuestionarios



Personal del centro de salud llenando los cuestionarios



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Flor de María Sánchez Aguirre, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **“Cultura organizacional y compromiso organizacional en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos - 2018”** del (de la) estudiante **Jenny Teresa Atuncar Salazar** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lima, 16 de agosto del 2018

Firma

Flor de María Sánchez Aguirre

DNI: 09104533

Feedback Studio - Google Chrome
 Es seguro | https://evturnitin.com/app/carta/es/?u=1049816741&o=990341846&lang=es&cs=1

feedback studio | Cultura organizacional y compromiso organizacional en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos - 2018

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Cultura organizacional y compromiso organizacional en el centro de salud Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos - 2018

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

AUTORA:
B^a Jenny Teresa Aluñear Salazar

ASESORA:
Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

SECCIÓN:
Ciencias Médicas

Página: 1 de 72 Número de palabras: 14815

Resumen de coincidencias

23 %

1	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	9 %
2	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	8 %
3	Entregado a Tecsup <small>Trabajo del estudiante</small>	1 %
4	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 %
5	Entregado a Pontificia ... <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 %
6	es.scribd.com <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
7	dialnet.unirioja.es <small>Fuente de Internet</small>	<1 %

Text-only Report | High Resolution | Activado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

ATUNCAR SALAZAR JENNY TERESA
D.N.I. : 44673413
Domicilio : H.T. 15 LAS CASUARINAS DE STA. ROSA - S.H.P.
Teléfono : Fijo : 01-5743705 Móvil : 961254269
E-mail : jennyatuncar@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRIA
Mención : GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ATUNCAR SALAZAR JENNY TERESA
.....
.....

Título de la tesis:

CULTURA ORGANIZACIONAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL
CENTRO DE SALUD CARLOS LUEP FERRANDINI, LOS OLIVOS - 2013

Año de publicación : 2013

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 12.10.2013



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ATUNCAR SALAZAR JENNY TERESA

INFORME TITULADO:

CULTURA ORGANIZACIONAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL

EN EL CENTRO DE SALUD CARLOS CUETO FERNANDINI, LOS OLIVOS - 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 24 DE AGOSTO DE 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR UNANIMIDAD

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN