



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cultura organizacional y compromiso laboral en el Hospital  
I La Esperanza – Essalud La Libertad, 2017

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

**AUTOR:**

Br. María del Carmen Sagástegui Baca

**ASESORA:**

Dra. Gladys Lola, Luján Johnson

**SECCION:**

Ciencias Médicas

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ – 2017**

## DEDICATORIA

A mi Amado Hijo Sebastián:

Desde que llegaste a mi vida te convertiste en la razón y motivo de mi existencia, el motor que me impulsa día a día a superarme, seguir adelante y jamás rendirme. Este nuevo objetivo alcanzado es por ti y para ti como ejemplo de perseverancia y esfuerzo.

A mí querido esposo:

Por su infinito amor,  
incondicional apoyo,  
comprensión y paciencia.

A mis Padres:

Por su amor, enseñanzas y sabios consejos, especialmente a mi madre por su constante apoyo y sus oraciones.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios:

Por su protección divina,  
brindándome salud, fortaleza  
e inteligencia.

A mí tutora:

Por su guía constante y  
acompañamiento en el  
desarrollo de mi tesis.

A los directivos de la UCV:

Por la excelencia de su plana  
docente en el desarrollo  
curricular de la Maestría  
Gestión de los Servicios de  
Salud.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, María del Carmen Sagástegui Baca, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 18021722, con la tesis titulada “Cultura organizacional y compromiso laboral de Hospital I La Esperanza – Essalud La Libertad, 2017”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, auto plagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 17 de Septiembre del 2017



María del Carmen Sagástegui Baca.

DNI: 18021722

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada Cultura organizacional y compromiso laboral de Hospital I La Esperanza – Essalud La Libertad, 2017 con la finalidad de determinar la relación que existe entre cultura organizacional y compromiso laboral en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Atte Br. María del Carmen Sagástegui Baca

## ÍNDICE

|  |      |
|--|------|
| <b>PÁGINA DEL JURADO</b> .....                             | ii   |
| <b>DEDICATORIA</b> .....                                   | iii  |
| <b>AGRADECIMIENTO</b> .....                                | iv   |
| <b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD</b> .....                  | v    |
| <b>PRESENTACIÓN</b> .....                                  | vi   |
| <b>ÍNDICE</b> .....  | vii  |
| <b>RESUMEN</b> .....                                       | viii |
| <b>ABSTRACT</b> .....                                      | ix   |
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....                               | 10   |
| 1.1. Realidad Problemática .....                           | 10   |
| 1.2. Trabajos previos.....                                 | 12   |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema .....                    | 15   |
| 1.4. Formulación del problema .....                        | 33   |
| 1.5. Justificación del estudio .....                       | 33   |
| 1.6. Hipótesis .....                                       | 34   |
| 1.7. Objetivos.....  | 35   |
| <b>II. MÉTODOS</b> .....                                   | 37   |
| 2.1. Diseño de investigación .....                         | 37   |
| 2.2. Variables, operacionalización .....                   | 37   |
| 2.3. Población y muestra .....                             | 40   |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 41   |
| 2.5. Validez y confiabilidad.....                          | 42   |
| 2.6. Métodos de análisis de datos .....                    | 50   |
| 2.7. Aspectos éticos.....                                  | 50   |
| <b>III. RESULTADOS</b> .....                               | 51   |
| <b>IV. DISCUSIÓN</b> .....                                 | 61   |
| <b>V. CONCLUSIONES</b> .....                               | 65   |
| <b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....                           | 66   |
| <b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....               | 67   |
| <b>VIII. ANEXOS</b> .....                                  | 72   |

## RESUMEN

El estudio tuvo como propósito analizar la relación entre cultura organizacional y compromiso laboral del Hospital I La Esperanza – Essalud La Libertad, 2017, para ello se utilizó un diseño correlacional encuadrado en un estudio no experimental. La investigación contó con una muestra de 80 trabajadores. Se utilizaron dos cuestionarios, uno para medir la cultura organizacional y otro para compromiso laboral, con 18 y 32 ítems respectivamente. Instrumentos validados por el criterio de validez de contenido, mediante juicio de expertos y con análisis de índices correlacionales ítem – total, todos superiores a 0.300 y significativos, coeficiente de confiabilidad de 0.919 y 0.959 para las dos variables, basado en el método de consistencia interna Alpha de Cronbach eliminando ítems.

El nivel de cultura organizacional es medio y alto (99%); el nivel de compromiso laboral es medio y bajo (99%). La cultura organizacional evidencia relación altamente significativa con el compromiso laboral ( $p < 0.01$ ), siendo la correlación directa y muy alta ( $r_s = 0.971^{**}$ ).

Así se detectó relación altamente significativa entre cultura organizacional y las dimensiones de compromiso laboral: normativo [0,971\*\*], afectivo [0,828\*\*] y de continuidad [0,622\*\*]. También, existe relación altamente significativa entre las dimensiones de cultura organizacional y compromiso laboral: valores [0.815\*\*], clima [0.705\*\*], símbolos [0.624\*\*] y filosofía [0.528\*\*], normas [0.357\*\*] y creencias [0.282\*\*].

De los hallazgos, se sugiere a los directivos y trabajadores del Hospital I La Esperanza consensuar y conciliar la actualización sus documentos de gestión, que guarden vinculación con la cultura organizacional e indicadores de los componentes afectivos (conocimiento y cumplimiento de misión, objetivos, valores institucionales y adopción y generación de cambios), normativo (diligencia para lograr aprendizaje institucional) y de continuación (orgullo institucional y frustración con respecto a la organización).

Palabras clave: Cultura organizacional, Compromiso laboral.

## ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between organizational culture and work commitment at Hospital I La Esperanza - Essalud La Libertad, in 2017, for which a correlational design was used in a non - experimental study. The investigation had a sample of 80 workers. Two questionnaires were used, one to measure the organizational culture and the other to work commitment, with 18 and 32 items respectively. Instruments validated by the criterion of content validity, through expert judgment and analysis of item - total correlation indexes, all higher than 0.300 and significant, reliability coefficient of 0.919 and 0.959 for the two variables, based on the internal consistency method Cronbach's Alpha eliminating items.

The level of organizational culture is medium and high (99%); The level of work commitment is medium and low (99%). The organizational culture shows a highly significant relationship with the work commitment ( $p < 0.01$ ), with direct and very high correlation ( $r_s = 0.971^{**}$ ).

Thus, a highly significant relationship was found between organizational culture and the dimensions of labor engagement: normative [ $0.971^{**}$ ], affective [ $0.828^{**}$ ] and continuity [,  $622^{**}$ ]. Also, there is a highly significant relationship between the dimensions of organizational culture and work commitment: values [ $0.815^{**}$ ], climate [ $0.705^{**}$ ], symbols [ $0.624^{**}$ ] and philosophy [ $0.528^{**}$ ], norms [ $0.357^{**}$ ] And beliefs [ $0.282^{**}$ ].

Of the findings, it is suggested to the managers and workers of the Hospital I La Esperanza to consensue and reconcile the update of their management documents, which are linked to the organizational culture and indicators of the affective components (knowledge and fulfillment of mission, objectives, institutional values And adoption and generation of changes), normative (diligence to achieve institutional learning) and continuation (institutional pride and frustration regarding the organization)

Key words: Organizational Culture, Labor Commitment.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

A nivel mundial las organizaciones de salud atraviesan una misma problemática, falta o poco compromiso laboral por parte de sus colaboradores hacia la organización, debido muchas veces a las características culturales de este tipo de organizaciones, conllevando a los trabajadores a no involucrarse con la misión, valores y creencias de la organización, de la cual son parte.

En EEUU, la empresa Gallup cada año realiza un estudio para medir el grado de compromiso o “enganche” de los colaboradores con su organización. El engagement, es tan solo el 29%, lo que significa que el 71% de los trabajadores no se sienten comprometidos con la organización en la cual laboran. Las investigaciones de la Gallup muestran que los colaboradores no se sienten seguros en su organización, su rendimiento es menor, disminuye su calidad de atención hacia el cliente y sienten mayor tentación a dejar la organización.

El estudio de Gallup (El Mundo Economía y Negocios, 2012), arroja que el 87% de líderes expertos en recursos humanos y de negocios en todo el mundo consideran que un inadecuado compromiso (engagement) de los colaboradores es la mayor dificultad que afrontan las organizaciones y evidencia la pertinencia de que las empresas pongan mayor cuidado a la cultura organizacional, ya que en la medida en que la cultura de la organización sea poco apropiado, mayores son las probabilidades de que el personal no se sienta comprometido.

La encuestadora Gallup calculó que los colaboradores que no se sienten comprometidos con sus funciones dentro de la organización, cuestan aproximadamente 3000,000 millones de dólares anuales en pérdidas debido a la baja productividad. *El Centro de Investigación Grupo RHUO del IAE., s.f.* señala que: El porcentaje actual de empleados que no se sienten comprometidos con su organización alcanza el 17 %, sintiéndose abandonados por sus directivos y mostrando total desinterés por los valores y metas de la organización, resultado de ello es colaboradores con una negatividad contagiosa, a diferencia de los colaboradores comprometidos con su organización que se desempeñan

eficientemente y se ponen la camiseta en post del logro de sus objetivos institucionales y organizacionales.

Investigaciones publicadas en *el diario El Mundo "Employee Commitment (s.f)* manifiestan que las organizaciones con colaboradores altamente comprometidos con la misma, obtienen aproximadamente 29% de mayor productividad, 50% más de clientes fieles y 44% más de oportunidad de revertir resultados negativos, que aquellas organizaciones con colaboradores menos comprometidos.

En el Perú, el último informe presentado por Deloitte (2015), señala que: El 50% de los directivos de las organizaciones refieren a la problemática de cultura organizacional y falta de compromiso laboral de los colaboradores como muy importante, duplicándose las estadísticas del año pasado, los especialistas en recursos humanos manifiestan gran preocupación por la falta del compromiso laboral de los colaboradores, el poco conocimiento de las organizaciones sobre cultura organizacional y las medidas que estas están adoptando para incrementarlas, así también refiere el interés y trascendencia que le están dando las compañías a la propensión de "cultura y engagement". (Anón., s.f.)

En nuestra región, distrito de La Esperanza, se ubica el Hospital I La Esperanza de EsSalud donde trabajan un total de 110 colaboradores, entre personal asistencial, administrativo y de apoyo. Se ha observado que no se consigue brindar un servicio óptimo de atención al usuario externo, debido a una deficiente cultura organizacional y poco compromiso laboral de los trabajadores con la institución, limitándose a cumplir con lo mínimo necesario de sus funciones.

Ante lo dicho la autora desarrollará el proyecto de investigación, cultura organizacional y su relación con el compromiso laboral del hospital i la esperanza – EsSalud la libertad 2017, estudio que permite determinar la relación existente entre estas dos variables, compromiso laboral y cultura organizacional, de encontrar relación entre estas dos variables se continuará fomentando la cultura organizacional entre los colaboradores de la institución para mejorar el entorno laboral y el compromiso de los colaboradores con la organización, de lo contrario se elaborará un plan de capacitación para anclar en los colaboradores del Hospital I La Esperanza y de las demás IPRESS de la RALL la cultura organizacional de

EsSalud y con ello aumentar el nivel de compromiso laboral de los colaboradores con su organización.

## **1.2. TRABAJOS PREVIOS**

Ante la evidente problemática que presentan las diversas organizaciones a nivel mundial en torno a la cultura organizacional que poseen y su implicancia en los colaboradores para lograr una gestión eficiente y eficaz, se han desarrollado diversos estudios de investigación con el objetivo de analizar dicha problemática, así realizando una revisión bibliográfica del tema en estudio, encontramos investigaciones internacionales, así como nacionales y a nivel local relacionados a la presente investigación.

Por ello Pedraza-Álvarez, Obispo-Salazar, Vásquez-González & Gómez-Gómez (2015), en su investigación de tipo Cualitativa de corte transversal, se plantea como objetivo determinar el nivel de cultura organizacional de las organizaciones, la población total fue de 61 personas en tres instituciones de Santa Marta, con una muestra no probabilística de 30 participantes, la recolección de la información fue mediante la técnica de grupos focales y la entrevista semi estructurada. Los autores han considerado algunas dimensiones de la cultura organizacional que coinciden con el presente trabajo, y han tenido en cuenta las creencias, trabajo en equipo, comunicación y relaciones interpersonales en las que se incluye los valores. En este estudio se buscó determinar en cuál de los 3 niveles de cultura organizacional se encuentra las instituciones investigadas de acuerdo a la teoría de Schein. Se identificó que de acuerdo a aspectos de manejo administrativo y relaciones y ambiente que enmarcaron a todas sus dimensiones consideradas, el nivel de cultura organizacional era elemental, es decir un nivel 1, verificando que los niveles son dependientes unos de otros y es importante lograr elevar el nivel de cultura organizacional.

Para Montaña y Torres (2015) en su estudio de tipo descriptivo buscó identificar el tipo de cultura organizacional en una compañía Colombiana del rubro financiero y ejecutar un plan de acciones para lograr el cambio en la organización. Se utilizó el método inductivo-deductivo que se sirvió de la técnica MEDECO para explicar la variable cultura organizacional. La información se obtuvo mediante encuestas tipo

Likert, analizando la cultura organizacional y finalizando con una propuesta para el cambio de la cultura organizacional en la empresa objeto de estudio. Llegó a la conclusión que la empresa tiene una Cultura Organizativa de tipo Alternativa Explícita, compuesta por Macro-tendencia a la formalización y calidad de la interacción social, demostrando de esta manera que en la cultura organizacional de la empresa no se encuentran rasgos altamente arraigados y contrario a ello existe un balance de percepción de los colaboradores en torno a las dos Macro-tendencias. Sus actividades se determinaban mediante la formalización de sus normas, en la cual la forma de organización, los lineamientos, políticas y procesos son importantes; sin que la intervención e injerencia de los colaboradores pasen desapercibidos o sean considerados irrelevantes.

En este aspecto Figueroa (2015) en su estudio correlacional, estableció como objetivo la correlación existente de cultura organizativa con el cumplimiento laboral de los integrantes de una institución gubernamental. La muestra fue de 47 trabajadores. Tal como se hará en la presente investigación, Figueroa utilizó el cuestionario de Olmos y Socha (2015) para medir la cultura organizacional, de manera que se consideraron las mismas dimensiones (Valores, creencias, normas, clima, símbolos, filosofía) en el presente estudio. El estadístico utilizado fue el coeficiente de correlación de Pearson. La conclusión fue que no existía relación significativa entre ambas variables en los trabajadores de la institución objeto de estudio.

De otro lado Falcones (2014) realizó su investigación cualitativa descriptiva de diseño no experimental que buscó determinar el tipo de cultura organizacional dominante de la empresa Nestlé de Ecuador en la Unidad de Supply Chain. La población fue de 57 colaboradores con una muestra de 30, aplicándose la entrevista y la encuesta. Los resultados evidenciaron una cultura organizacional en el 89% de la población encuestada, se encontró que ciertas dimensiones de la cultura organizativa requerían ser fortalecidas, identificando la dimensión de cooperación, entrenamiento y reconocimiento. Se llegó a la conclusión que el 100% de colaboradores de la organización sienten un elevado nivel de compromiso con el cumplimiento de sus labores y con su organización, así mismo sienten que tienen oportunidades de crecimiento; cuentan con una política efectiva de manejo de

recursos humanos y entre todos los colaboradores existe excelentes relaciones interpersonales. Respecto al modelo de cultura preponderante existente en la organización Supply Chain, se concluyó que es la adhocracia, es decir, colaboradores con alto índice de empoderamiento de sus funciones, altamente capacitados y con poder de toma de decisiones, generando e implementando mejoras y cambios positivos en la organización.

Así mismo Calderón (2013) llevó a cabo el estudio descriptivo que buscó dar a conocer las razones para difundir si la cultura organizacional afecta la estabilidad laboral. Fue realizado con una población y muestra de 26 colaboradores de la Empresa La Calzada S.A. de Retalhuleu. Para medir ambas variables se utilizaron encuestas tipo Likert. Se llegó a la conclusión de que la cultura organizacional que presenta la organización no es estable pues determina el comportamiento de sus colaboradores, originando un inadecuado compromiso laboral, deficiente rendimiento individual y no permite desarrollar en los colaboradores de la empresa conductas asertivas como responsabilidad y compromiso. El trabajo finalizó con una propuesta, que incluía un Plan de comunicación interna para mejorar la cultura organizacional.

Por su parte Maurera, Rivas y Samra (2006) desarrollaron un estudio cuyo propósito fue examinar y estudiar la cultura organizativa y la correlación con el cumplimiento laboral de los colaboradores. Se trata de una investigación de campo, descriptiva. La población fue de 164 personas, y con un muestreo por conveniencia se conformó una muestra de 30 personas. Se utilizaron cuestionarios estandarizado tipo Likert para recolectar la información, siendo el instrumento para medir la cultura organizacional. Se llegó a la conclusión que la cultura de la empresa es de tipo burocrático y que si existe relación entre ambas variables.

En este aspecto López (2016) es un estudio no experimental, descriptivo y transversal, cuyo objetivo era determinar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño de los trabajadores del Colegio Médico. Se tuvo una muestra de 21 trabajadores, y para medir la cultura organizacional se utilizó la técnica de la entrevista y una encuesta de actitudes en una escala tipo Likert. Se encontró que

tanto la cultura organizacional como el desempeño tienen un nivel bajo, lo que demuestra una influencia entre ambas variables, por lo que si se tienen una buena cultura organizacional, se tendrá un mejor desempeño de los trabajadores.

Por su parte Montoya (2014) realizó una Investigación de carácter psicométrico tiene por objetivo la validación para medir el compromiso organizativo de Meyer y Allen partiendo con una representatividad de 642 colaboradores de un Contact Center, constituida en el 66% por mujeres y el 34% por hombres, el promedio de edad entre los dos grupos fue de 27 años. Así mismo, en este estudio se utilizó la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997), acondicionada y certificada, traducido al castellano por Arciniega y Gonzáles (2006). Con los resultados obtenidos y conclusiones de la investigación, conforme a la autenticidad del instrumento, evidenciaron que el prototipo de 2 factores alcanza una mejor adaptación. Considerando como dimensiones el compromiso afectivo-normativo y el compromiso de continuidad.

De la misma manera Esteban (2013) Estudio de tipo descriptivo correlacional, se utilizó una población de 426 docentes y una muestra de 202 docentes los cuales fueron seleccionados mediante la técnica de muestreo estratificado. El instrumento utilizado fue el de Denison para la variable cultura organizacional, el cual considera 4 dimensiones. Se tuvo en consideración el estudio de regresión múltiple para explicar los diferentes modelos de cultura organizacional, para explicar las hipótesis formuladas en la investigación se utilizó el coeficiente de determinación R del modelo final con un cálculo sobre compromiso laboral correspondiente a un valor de 0,720, explicando que el 50.7% de la variabilidad de satisfacción laboral, intrínseca y extrínseca de los colaboradores pertenecientes al área docente de la UPU depende de las subvariables de cultura organizacional-implicación y misión asumidas.

### **1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA**

La cultura organizacional y el compromiso laboral se basan en modelos teóricos que buscan explicar el tema considerando a los colaboradores de la organización como integrante fundamental de ésta, pues el compromiso y desempeño laboral de los trabajadores dependerá del nivel de conocimiento que tengan sobre la cultura de la organización.

### **1.3.1 Cultura Organizacional**

Mintzberg (1988) señala que el nacimiento del concepto de cultura organizacional, se inició en Alemania a mediados del siglo XIX, en el año 1880, hasta entonces la cultura adolecía de importancia. Es recién a partir de esta década que nace la inquietud por la investigación de la cultura en las empresas con el propósito de que éstas crezcan corporativamente, se desarrollen mejor, sean más competentes, más productivas y alcancen sus objetivos organizacionales, como aumentar y/o mejorar la calidad de vida de sus colaboradores, obtener mayor compromiso laboral e incrementar la productividad.

Para el presente estudio se ha tomado la teoría de Schein. Schein (2004), denominada Modelo de presunciones básica, citado por Olmos y Socha (2015), se define a la Cultura Organizacional como: “Cúmulo de valores, Creencias, Normas, Clima, Símbolos y filosofía originarios de una organización”. (Olmos y Socha, 2015, p.8)

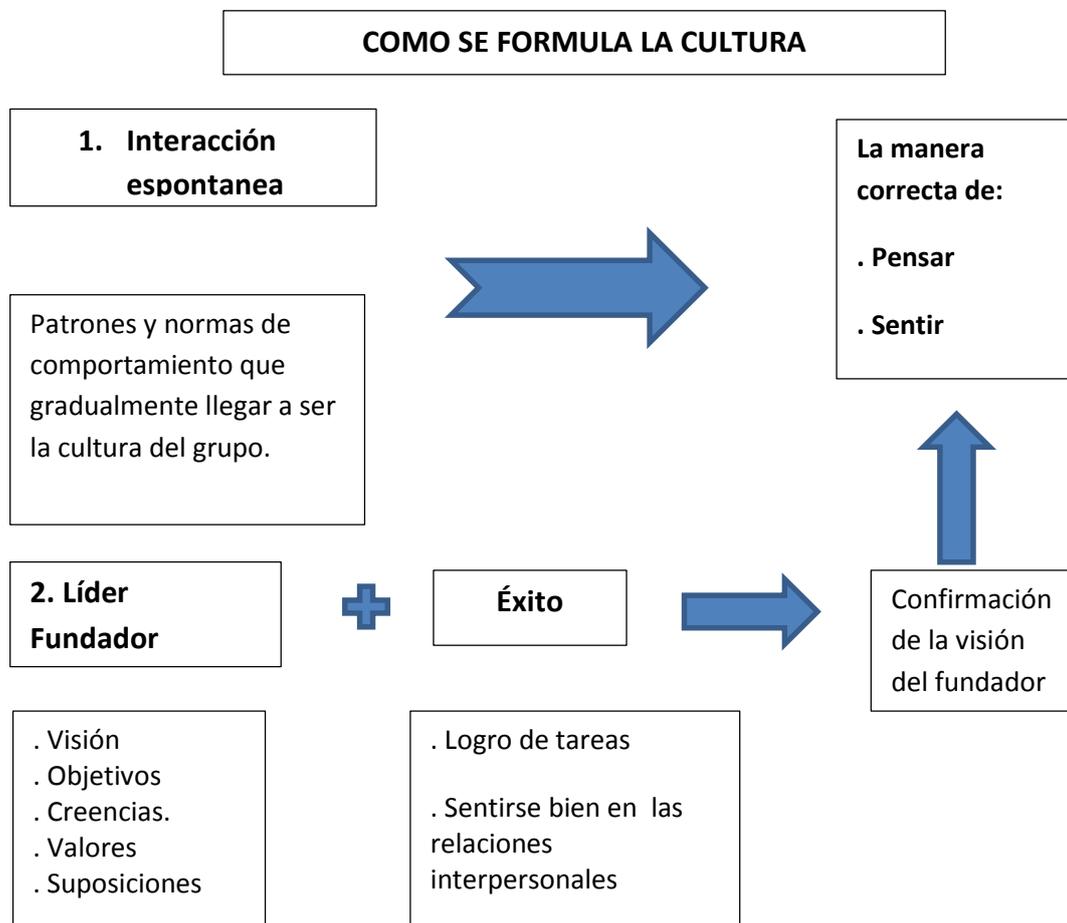
Schein, E. (2004) Teoría que estudia y/o explica la cultura organizacional basada en el modelo de presunciones básicas, determinando que la cultura de una organización está compuesta por tres niveles que se relacionan entre sí; Nivel 1. Artefactos y creaciones, Nivel 2. Valores y Nivel 3. Presunciones subyacentes básicas, los cuales define a la cultura organizativa, donde:

- En la superficie se ubica el Nivel 1 Artefactos, donde se encuentran los valores y normas de la organización.
- En el Nivel 3 se ubican a las creencias, símbolos y clima, constituyendo este nivel el Corazón de la Cultura Organizacional.

Algo importante que acotar es que en la vida de una organización, las funciones que se establecen en cada dimensión a los miembros de la organización pueden

variar, así por ejemplo un alto directivo consulta una decisión importante a un miembro de la organización de menor rango; lo que se busca es aumentar la efectividad organizacional.

La cultura organizacional es una herramienta utilizada por los miembros de una organización y determina las pautas de cómo los colaboradores deben conducirse en ésta. Si en una organización los colaboradores y directivos se empoderan de esta se puede observar como el comportamiento de sus miembros se modifica en el mismo momento en que atraviesan las puertas de la organización (Schein, 1994). Cuando se establece esta relación: directivos y colaboradores para con la organización podemos decir que esta cuenta con Cultura Organizacional.



**Fig. 1: Cultura**

**Fuente: elaboración propia**

Para Rodríguez (2009), una estrategia y su implementación a través de estructuras y sistemas, no alineadas con el sistema cultural -creencias y valores-

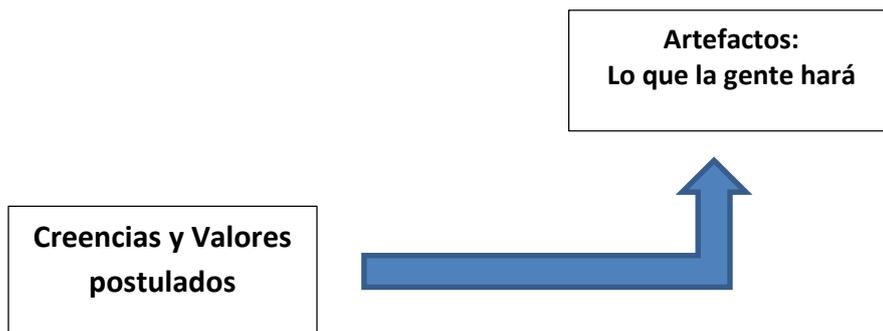
podrían llevar a ineficiencias, un deterioro en el desempeño y la pérdida de eficacia en el logro de objetivos. La consecuencia de este pensamiento ha impulsado a los directivos crear técnicas destinadas a cultivar creencias, supuestos y valores que movilicen conductas relacionadas a las estrategias organizacionales. Además se debe de tomar la cultura organizacional como un recurso que posibilite lograr en cierta medida la cohesión entre distintos valores existentes.

### **Niveles de la Cultura Organizacional:**

Entendemos por niveles de cultura organizacional a la jerarquía en que la quimera cultural sea visible para el observador. Schein (2004)...establece los siguientes niveles:

- **Artefactos:**

Nivel 1 que corresponde al nivel más visible de una cultura organizativa, donde se encuentran las manifestaciones formales e informales de los miembros de la organización y se transmiten de generación en generación, Incorporan lo que se mira, se escucha, se siente...aun cuando la persona se inserta en una cultura desconocida.

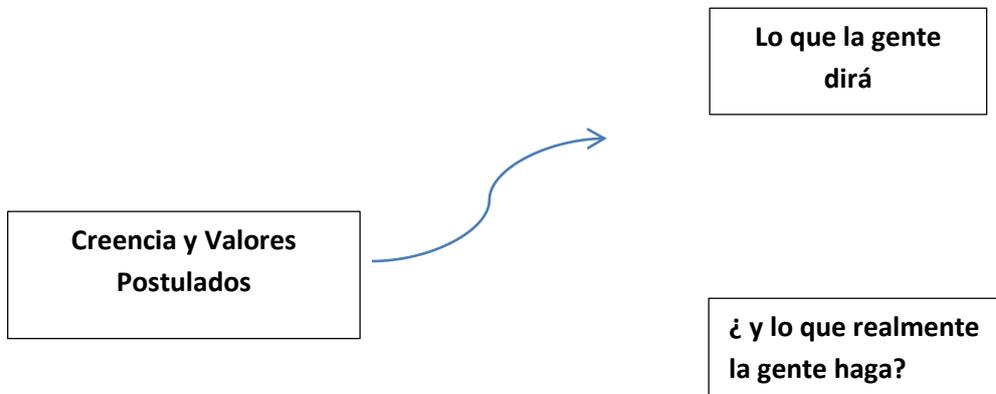


**Fig. 2: Artefactos**

Fuente: elaboración propia

- **Valores:**

Schein, E. (2004) determina que en este nivel se encuentran las estrategias, normas, filosofía y objetivos de la organización, estos valores organizacionales constituyen la esencia de la ética de la organización y ayudan a predecir la conducta de los integrantes de la organización. Está referido a las habilidades y/ o cualidades establecidas por los colaboradores de la institución, como la atención al cliente, la mejora de la calidad, entre otros. Las normas son los modelos o estereotipos que circunscriben a la organización, se refiere a la forma en que deben comportarse los empleados.



**Fig. 3: Valores**

Fuente: elaboración propia

- **Presunciones y Supuestos básicos:**

Son representaciones de las creencias, símbolos, y clima que tienen los miembros de la organización acerca de la conducta corporativa. Schein (2010), establece:

Las creencias, son las suposiciones, deferencias y respeto que se tiene acerca del prototipo de la organización, las que pueden ser verdaderas o falsas.

El clima considerado como el espacio atmosférico en el interior de la organización se hace evidente en la estructura material o tangible del local y en la manera en la que trabajan los colaboradores.

Los símbolos son el emblema, modelo, las insignias, ceremonias, costumbres y/o hábitos que envuelven lo esencial de una organización, ejemplo celebración de su aniversario.

La filosofía son las políticas e ideología establecidas en la organización y que guían su actuar.

Conocer la filosofía de una organización permite entender y alcanzar el interior mismo y la parte más profunda de la cultural de la organización, augurar efectivamente el comportamiento futuro, así como entender por qué tales hipótesis surgieron. Schein (2010) refiere que en este nivel el colaborador se encontrará completamente a gusto con los colaboradores que comparten las mismas hipótesis y/o opiniones y contrariado en circunstancias en las cuales operan distintas hipótesis e ideas pues no comprende la situación que pasa en la organización y malinterpreta las el trabajo y/o actividades de otros. Los valores que tienen en común un grupo de colaboradores pueden ser interpretados de manera personal o grupal como medio de defensa racional lo que permite que el grupo siga operando.

Si el colaborador no interpreta el modelo de supuestos no entenderá cómo analizar asertivamente los artefactos o que convicción darle a los valores organizacionales, es decir, la base de una cultura radica en los supuestos básicos subyacentes, al ser entendidas el colaborador puede comprender los demás niveles que se encuentran en la superficie.

“Se puede resumir indicando que la cultura organizativa es estudiada en los tres niveles antes mencionados, donde lo más importante es descifrar el patrón de supuestos básicos que giran en torno a la organización, pues

de lo contrario no se sabrá analizar correctamente los otros aspectos; una vez que se ha logrado entender e interpretar los supuestos básicos, fácilmente se podrá interpretar los otros niveles que son más visibles” (Schein, 1992, citado por Soria, 2008, p.26).

Cuando estos valores son aceptados y compartidos por los miembros del grupo social en la empresa, se van convirtiendo en creencias y presunciones básicas, que configuran la mente colectiva del grupo de colaboradores. Estos supuestos se van enraizando en la mente de los colaboradores, hasta que ellos en forma inconsciente las consideran como indiscutibles para orientar su conducta (Rodríguez, 2009).

Schein (2010) estableció que la fortaleza de la cultura en la organización proviene de establecer que los supuestos fundamentales son participativos y reforzados mutuamente, circunstancia en que es posible que sólo la interculturalidad pueda reforzar a encontrar un punto en común, en el cual los colaboradores puedan mostrar sus supuestos implícitos. Aún después de hacerse evidente estas premisas seguirán actuando y forzando a los integrantes de la organización, jefes y colaboradores a crear herramientas de comunicación completamente nuevos que les facilitará a cada uno permanecer en concordancia y armonía con su propia cultura. No se puede atribuir de equivocada o falsa a una u otra premisa, debemos encontrar una en común que facilite a cada integrante mantener su integridad.

Olmos y Socha (2015) cita la Teoría Simbólico Interpretativa de Geertz (1987), para este autor, la cultura es mejor representada como un sistema simbólico, en el que los símbolos, como medios de transmisión de la cultura, pueden ser empleados para intentar reconstruir las estructuras de significado de las culturas, manifestadas en estructuras simbólicas con las cuales el ser humano transmite, inmortaliza y desarrolla su cultura así como su conducta y disposición frente a la vida, considerando a toda conducta humana como una acción simbólica. Así, de acuerdo con Geertz, C. (1987) la cultura misma, no es otra cosa que una interpretación de la realidad.

Los teóricos post modernistas como Meyerson y Martin (1987) en su conceptualización de cultura organizacional siguen la línea de la teoría Simbólico Interpretativa, considerando que las creencias y valores influyen en la conducta de los colaboradores mediante normas establecidas por la organización y transmiten la identidad organizativa a través de símbolos, tradiciones y costumbres.

García Del Junco (2001) conceptualiza Cultura Organizacional como "conjunto de valores, creencias, representaciones, imágenes, experiencias, etc. Que son distinguidos, aceptados, absorbidos y compartidos por los integrantes de una organización y que establecen pautas que guían la conducta y proceder de los mismos"

Chiavenato, I. (2007) define la cultura organizacional como..."conjunto de creencias y valores compartidos que crecen en una institución o dentro de una subunidad que guían y orientan el comportamiento de sus integrantes".

Granell, H. (1997) plantea su concepto "aquello que comparten todos o casi todos los miembros de una organización social, esta interacción entre los grupos sociales de una organización están determinados por valores, creencias, actitudes y conductas".

La más reciente definición de cultura organizativa corresponde a los teóricos Trice y Beyer (1993), identifican la cultura como parte de un constructo social y común incluyendo la reacción de los individuos ante la indecisión, duda y la desorganización, ineludible en la conducta del ser humano. Esta reacción se enmarca entre dos categorías; la esencia de la cultura, cargada afectivamente de un sistema de creencias y las formas culturales, las cuales son entidades visibles, incorporando acciones mediante las cuales los integrantes de la organización manifiestan, afirman y transmiten la naturaleza misma de la cultura de la organización a los demás.

Carrada (2002)...la cultura se expresa en modelos de conductas explícitas e implícitas, adquiridos y transferidos por medio de símbolos, que integran

los logros absolutos y definitivos de un grupo o comunidad. El punto principal de la cultura está compuesta por pensamientos tradicionales, obtenidas y seleccionadas de sus valores asociados: las doctrinas culturales pueden ser estimadas como producto de la fusión o combinaciones de estos valores o actuaciones, así como elementos condicionantes actuaciones sucesivas.

El sistema cultural está en relación a los estudios que la persona obtiene a través de sucesos visibles, los cuales distingue por sí mismo, como miembro que se desenvuelve como parte activa de la organización. Así cultiva y acusa comportamientos y actitudes que en conjunto forman componentes de la objetividad y razón colectiva: ideología, valores, costumbres, creencias, mitos, ritos, simbolismos, historias, estos comportamientos de la conciencia colectiva, los individuos los hace suyos y los transmite en sus relaciones interpersonales de carácter laboral y personal. Así podemos decir que el sistema cultural tiene influencia en la concepción de la conciencia grupal de los integrantes de la institución y es un espejo de la conceptualización que tiene el jefe sobre los colaboradores en la institución y su estructura.

Finalmente, Segredo (2013) señala que, las conductas y actitudes que los colaboradores de una institución asumen es el resultado de un conjunto de valores, creencias e ideologías, que en conjunto forman una doctrina cultural, la que es distinta en cada organización.

Después de analizar y comparar la definición dada por cada autor, se puede decir, cultura es todo lo que identifica a una organización y la hace diferente de otra similar, logrando que sus colaboradores se involucren en la estructuración de su cultura y vida organizacional y sientan orgullo de pertenecer a ella, pues comparten los mismos valores, creencias, normas, filosofía, rituales, ceremonias, lenguaje y reglas.

Tomando la teoría de Schein 2004 (Olmos y Socha, 2015, pág.8) las dimensiones que se investigarán en el presente estudio son:

- Valores: Fundamentos, doctrina y/o cualidades practicados por los colaboradores de la organización y están acorde con los objetivos corporativos. Se mide a través de tres indicadores: innovación, trabajo en equipo y cumplimiento de metas.
- Creencias: Hipótesis y/o consideraciones del colaborador entorno a la organización, el cual supone verdadero o falso. Son medidas con tres indicadores: Forma de ingreso a la institución, salario, herramientas para el trabajo.
- Símbolos: Ceremonias, iconos y tradiciones que identifican a la organización; incluye indicadores como celebraciones en la institución, incentivos a colaboradores destacados y reconocimiento de logos y otros símbolos de la institución. Son medidas con tres indicadores: celebraciones, incentivos, y reconocimiento de símbolos de la institución.
- Normas: Constituye el reglamento organizacional (ROF, MOF y RIS) el cual rige el comportamiento y actuar de los colaboradores en la institución, medible mediante indicadores como; cumplimiento de horarios, presentación personal y penalidades por faltas.
- Filosofía: Constituye la ideología (Misión y Visión) y las políticas establecidas por la organización, las cuales guían los procesos y acciones organizacionales, se mide mediante indicadores como; Coherencia del trabajo desarrollado con la misión y visión de la empresa, forma de ingreso a la institución e interés de la institución por sus colaboradores.
- Clima: Considerado el ambiente y la atmosfera de la organización generado por los sentimientos y emociones de los colaboradores y funcionarios, se mide a través de capacitación, cooperación en la institución, y autonomía para decisiones de trabajo.

### **Trascendencia de la cultura organizacional en el compromiso laboral**

La cultura organizativa en la organización presenta importancia y trascendencia en la ética, el rendimiento, la satisfacción y complacencia de los colaboradores, por lo que en circunstancias de recesión y dificultades como el de los últimos dos años en los cuales se vio afectada la cultura organizativa en las compañías, un gran número de organizaciones solo se enfocaron en la disminución de personal y recorte de gastos operativos, como una medida para refrenar su presupuesto, olvidando por completo la cultura organizacional y bienestar de sus colaboradores dentro de sus organizaciones, lo que impactó negativamente en los resultados generales de los negocios.

Según Franco (2010) cuando una organización atraviesa por una crisis organizativa lo que debe hacer es fortalecer su cultura organizacional para obtener mayor compromiso laboral de sus colaboradores, mejorar el rendimiento y enfrentar mejor la crisis.

Esto es lo que pone en manifiesto la última encuesta "*Work Watch*", de *Randstad* (2010) en la cual, la cultura organizativa es la clave del éxito de una organización, pues mientras la cultura organizacional pudo haberse convertido en una herramienta táctica muy eficiente y perdurable para conservar en las organizaciones a los mejores colaboradores y fortalecer sus obligaciones, compromiso, ética y rendimiento durante la etapa de recesión y crisis mundial, hicieron todo lo contrario, haciendo que sus colaboradores se sintieran cada vez menos comprometidos con su trabajo y organización.

Para Habelow (2010) las organizaciones que tienen buen desempeño y compromiso por parte de sus colaboradores, conservarán y protegerán los aspectos que hagan que estos se sientan altamente identificados y comprometidos con las funciones que cumplen dentro de la organización, más conectados con los objetivos organizacionales y altamente estimulados para colaborar y cooperar con su organización. Por lo tanto, las organizaciones dentro de su visión organizativa, no pueden ni deben desconocer u olvidar a la cultura organizacional, deben considerarla componente esencial y crítico de su estrategia de negocios global.

Para Mintzberg (1988) se debe tener en claro que un nuevo colaborador que ingresa a formar parte de la organización, se une a una compañía con vida y cultura propia. Llegan a ella con su propio patrón de valores y creencias, pero sin duda la cultura de la organización desempeñará un alto grado de dominio en la conducta que presente el colaborador a su ingreso a la organización. Esto sucede cuando la cultura organizacional es rica y cuando la empresa presenta una ideología ascendiente y completamente desarrollada, podemos decir entonces que el compromiso del colaborador con su organización y su lealtad a ella será muy fuerte.

Tal compromiso evoluciona de diversas formas:

-La identificación y compromiso del colaborador con su organización sucede de forma natural debido a que el patrón de valores de la organización atrae al nuevo miembro.

- De igual forma el compromiso e identificación pueden seleccionarse. Los nuevos integrantes de la organización se agrupan por afinidad según el patrón de valores existente en ella, igualmente los cargos de funcionarios son ocupados por los colaboradores que muestren mayor identificación, compromiso y lealtad a esa escala de valores.

- La identificación y compromiso del colaborador puede darse también por remembranza (recordar), cuando la necesidad de compromiso y lealtad, por parte de los colaboradores con su organización es indispensable, esta puede invocar a técnicas informales de socialización y a planteamientos especiales de aleccionamiento o instrucción para fortalecer el compromiso natural o seleccionado con su escala de valores.

- Finalmente, la identificación puede ser medida y es la menos sólida de todas. En efecto, los seres humanos se adecuan a la escala de valores no porque simpatizan con ella de manera natural, tampoco porque hayan sido adoctrinados sino simplemente porque la compenetración o filiación con la escala de valores los estimula y gratifica. Bien pueden gozar o deleitarse del trabajo o del grupo social, tal vez les satisface la remuneración, o tal vez

anhelan que se les ascienda o algo similar. Desde luego esta identificación es débil, se esfuma tan pronto como surge una mejor oportunidad.

Es incuestionable que entretanto más alto se ubique en la escala de valores la identificación del colaborador para con la organización, será más probable que posea una ideología estable y sólida, o aun que adquiera a esa ideología en primer lugar. Por tanto, las doctrinas de creencia organizacional sólidas pueden reconocerse, sobre todo, por la existencia de elevada identificación natural. El interés por una identificación preferida o destacada denota la existencia de una ideología, pues evidencia los esfuerzos de una organización por sostener y afirmar su ideología. Algunas organizaciones necesitan de una adecuada dosis de estas últimas, debido a la exigencia de infundir en sus nuevos colaboradores una doctrina de creencias complejas. Cuando los procedimientos informales de socialización tienden a actuar de manera natural, fortalecidos por un proyecto de adoctrinamiento más formales, es entonces que la doctrina y creencias parecería ser más firme. No obstante, cuando una organización es forzada a creer únicamente en el adoctrinamiento, o, aún peor, a caer en un estilo de identidad predeterminada, entonces parecerá que su doctrina o ideología se está resquebrajando, si no es que desde ya, está ausente. (Mintzberg, 1988 p. 191-196).

### **1.3.2 Compromiso Laboral**

En la actualidad el tema de compromiso laboral ha cobrado mucha fuerza e importancia entre los líderes y gerentes de las diversas organizaciones,

especialmente en compañías transnacionales, quienes están considerando el compromiso de sus colaboradores como la clave de la estrategia empresarial.

En instituciones de salud el compromiso laboral está asociado a los indicadores corporativos y de estructura, así como a la gestión organizacional y promoción de la salud.

Esta investigación considera para el análisis de la variable compromiso laboral la teoría de Meyer y Allen (1991) modelo tridimensional, teoría de mayor poder explicativo y la más aceptada actualmente, estos autores plantearon la fragmentación del compromiso en tres elementos: afectivo, de continuación y normativo; así, la esencia del compromiso es relativo al deseo, la necesidad o el deber de continuar o mantenerse en la organización. Las tres dimensiones actuarían independientemente presentándose contingencialmente algún vínculo de aproximación, ya que el compromiso en global se presenta como un estado psicológico. Sin embargo, la esencia de los estados psicológicos que lo integran son distintos: cada uno posee precedentes diferentes, como también distintas implicancias en los comportamientos.

En 1991 conceptualizaron al compromiso como una condición psicológica que determina el vínculo entre el colaborador y su organización, de la cual se derivan consecuencias referentes a la determinación de continuar en la organización o dejarla.

Teniendo como referencia la teoría tridimensional de Meyer y Allen, Peralta (2013)...en la conceptualización de compromiso laboral incorpora la aceptación de las metas de la organización, la actitud positiva para realizar denuedo y sacrificio en pro de ésta y la manifestación del deseo de permanecer como miembro activo de la misma, dentro de una práctica constante, así como el vínculo de lealtad o membresía por el cual el colaborador desea permanecer en la organización, señala además al compromiso como la fase de identificación y de convencimiento sobre la

trascendencia de su trabajo en el logro de los objetivos organizacionales y la eficacia de sus funciones dentro de la organización.

Otros autores como Hellriegel y Slocum (2001) interpretaron que el compromiso preliminar de los colaboradores hacia su organización se establece en gran medida por las particularidades personales, como la identidad y los méritos; también por prácticas y hábitos de funciones preliminares. A través del tiempo, el compromiso para con la organización tiende a fortalecerse a medida en que los colaboradores constituyen lazos más sólidos con la empresa y con sus colegas de trabajo, debido a que conviven más horas junto a ellos; con la estabilidad o permanencia del colaborador en la organización, esta brinda privilegios que tienden a implantar conductas laborales más eficientes y provechosas; las posibilidades de plazas de trabajo disminuyen con la edad, ocasionando que los colaboradores se adhieran con más firmeza y vigor a su empleo actual.

El compromiso laboral es una materia que ha recobrado gran trascendencia e interés en los especialistas en Recursos Humanos, pues se considera elemental y primordial que los colaboradores lleven “bien puesta la camiseta”, esto quiere decir, que sientan afecto por su organización y cumplan a carta cabal con sus funciones y obligaciones (Arciniega, 2012).

Por lo tanto, en la conceptualización del compromiso laboral de Meyer y Allen (1991) es importante comprender la esencia, el desarrollo y las implicancias del compromiso de los colaboradores en las tres dimensiones y/o componentes (afectivo, de continuidad y normativo) y que cada una de estas dimensiones ocasiona distintas reacciones en el comportamiento, conductas y posturas de los colaboradores; el componente afectivo refleja la identificación e implicancia del colaborador con la organización, el de continuación refleja el compromiso del colaborador con su organización y el normativo refleja la internalización de las normas y objetivos organizacionales; de forma tal que la tendencia del compromiso está en

relación al deseo, necesidad y deber de mantenerse y continuar en la empresa.

La teoría tridimensional de Meyer y Allen del año 1991 y su escala para medir el compromiso organizacional desde la última década posee y recibe gran aceptación de los expertos en recursos humanos y es así mismo la que ha sido considerablemente empleada por muchos autores como Arciniega y Gonzales (2012).

Esta escala, elaborada por Meyer y Allen a través del tiempo ha presentado ciertas correcciones y ha sido sometida a verificación y comprobación mediante estudios de investigación para probar y mostrar su validez y confiabilidad, Ceballos, E. (2008) modificó la escala Meyer y Allen y elaboró un instrumento, sometido a juicio de expertos, para medir el compromiso laboral, el cual fue utilizado por Aldana, J. (2013) y Montoya, E. (2014).

**El compromiso afectivo (deseo)** se encuentra relacionado a los vínculos sentimentales que los colaboradores establecen con su organización al entender y captar la complacencia de sus obligaciones (especialmente las psicológicas) y expectativas; por ende, regocijarse de su continuidad en su institución.

Para Meyer y Allen (1991) este componente es percibido como el lazo o relación sentimental que los colaboradores experimentan hacia su organización, todo ello determinado por su afinidad, compenetración e implicancia y también por el anhelo de continuar formando parte de la misma. Podemos decir entonces que es este componente el que impulsa a los colaboradores a disfrutar, sentir satisfacción y complacencia de laborar en la organización. Los colaboradores que han forjado este vínculo laboral con su organización tienden a laborar en provecho y favor de la organización sintiendo que son parte fundamental de ella.

Los empleados con un elevado sentido de compromiso afectivo hacia su organización procuran aceptar de manera positiva los cambios que se

produzcan en ella, se involucran en el cambio y lo socializan entre todo el personal de la organización.

Estudios recientes en Psicología Organizacional señalan que el compromiso afectivo del colaborador aumenta a medida en que este tiene mayor responsabilidad y es más autónomo en su área de trabajo.

Es la disposición del colaborador de involucrarse y trabajar con entusiasmo por los objetivos y misión de su organización, sienten que su trabajo y aportes contribuyen al logro de los objetivos corporativos, muestran gran interés y se preocupan por la calidad de los servicios brindados por la organización.

**En el compromiso de continuación es el componente conductual** del colaborador en paciente espera, con la convicción de que la organización mejorará, implica defenderla de críticas y la desaprobación de la sociedad, confiando en que la gestión y/o líderes harán lo adecuado y apropiado en beneficio de la organización, es muy probable que la persona evalúe su tiempo de servicio en la organización, la cual perdería en caso de dejarla, es decir evalúa el coste (económico, material, conductual y emocional) que ocasionaría el apartarse de ella y las escasas probabilidades de ubicarse en otra organización. A esta dimensión se podría considerar egoísta, ambiciosa e interesada, pues se encuentra vinculada a la permanencia, estabilidad laboral y económica del colaborador en la organización en pro de sus beneficios y años de servicio (planes de pensiones, prima de antigüedad, aprendizaje, etc.) acumulados, teniendo en cuenta que apartarse de ella o renunciar le resultaría muy costoso (Meyer y Allen 1991).

El compromiso normativo es definido por Meyer y Allen (1991) como la sensación de deber y compromiso que experimentan los colaboradores de continuar y mantenerse en la organización, en esta dimensión encontramos la creencia o convicción de fidelidad hacia la organización (sentido moral), probablemente por obtener ciertos beneficios como capacitaciones, bonos y/o costear pólizas de seguros y colegiaturas,

orientado a la convicción de tener que retribuir a la organización. Esta actitud del colaborador ante la empresa encuentra similitud con la teoría de la reciprocidad: quien obtiene algún tipo de ganancia o provecho contrae el mandato ético de recompensar al donante (Gouldner, 1960).

En conclusión estas tres dimensiones del compromiso laboral determinan en el colaborador de la organización una disposición diferente hacia esta; podemos decir entonces que los colaboradores con un alto compromiso afectivo reflejan un mayor deseo de hacer esfuerzos por mejorar su desempeño, se identifican con los valores de la organización y cumplimiento de metas, los colaboradores que muestran compromiso de continuidad sienten confianza en su organización y se muestran optimistas ante los inconvenientes que esta pueda presentar sintiéndose necesitadas de continuar en la organización y los colaboradores con un gran compromiso normativo sienten obligación de permanecer en su organización.

Podemos evaluar el compromiso laboral identificando en la cultura de las organizaciones factores claves que indican un alto compromiso del colaborador, como conocimiento de los objetivos organizacionales, satisfacción y orgullo de pertenecer a la organización, conocimiento y cumplimiento de la misión y valores institucionales.

Si los colaboradores están mental y emocionalmente conectados con sus organizaciones se sienten motivados y tienen gran voluntad de dar tiempo y esfuerzo extra para lograr el éxito de su organización.

En este sentido, el compromiso laboral está en función de los deseos personales del colaborador y la misión de la organización, por ende se trata de un indicador de equidad y justicia en el que los líderes se relacionan con los colaboradores a partir de un equilibrio entre libertades, capacidades y responsabilidades<sup>43</sup>.

Los psicólogos organizacionales Moreno, et al. (2010) determinan que el compromiso es una especie de beneficio más que un medio o técnica fija de identidad. Colaboradores que contraen un compromiso con sus

organizaciones son considerados como el resultado de la dinámica organizativa y no solo seres con personalidad y méritos participativos. En este sentido, la selección e incorporación de nuevos colaboradores a la organización, no se hace en base a sus características personales, sino a sus competencias y habilidades para afrontar conflictos, contingencias e incertidumbre.

El compromiso de los colaboradores para con la organización según Montoya, E. (2014) evidencia la implicancia intelectual y afectiva de éstos hacia su organización y con ello su cooperación individual a la prosperidad y éxito de la misma. Los colaboradores identificados con su organización comparten sus creencias corporativas y conductas que vistas en su conjunto revelan la apariencia organizativa.

José Ignacio Jiménez, publicó en *el diario El País (2007)* en la columna de negocios... “En la era actual está científicamente probada la correlación entre el compromiso de los colaboradores y algunos aspectos claves como la eficacia, el rendimiento, la confianza, aprendizaje, la complacencia, permanencia y fidelidad de los clientes; y en definitiva la rentabilidad de la empresa”.

Otro estudio que tiene como referencia la teoría tridimensional de Meyer y Allen (Llapa-Rodríguez, et al. 2009) señala que el nivel de compromiso laboral establece relación con el crecimiento y desarrollo progresivo de cada lugar de trabajo, cargo y funciones a desarrollar. Por ello, si en el desarrollo de las funciones y/o labores no está presente el fuerte y estable compromiso de parte del colaborador, el nivel de su desempeño disminuirá, repercutiendo de manera negativa sobre la organización, así mismo el establecimiento de objetivos que conecten al crecimiento organizacional con el rendimiento de la misma, no solamente se debe tener en cuenta la fidelidad y complacencia de los clientes, sino también el compromiso y la fidelidad de los colaboradores.

## **Beneficios del compromiso laboral**

Una organización que cuenta con el compromiso laboral y organizacional por parte de sus colaboradores, obtiene beneficios tales como:

- Colaboradores que se capacitan constantemente, generan cambios positivos y requieren menos supervisión.
- Eficacia y eficiencia de la organización, se refleja en el logro de los objetivos y misión institucional.
- Los colaboradores piensan en sus objetivos y en los objetivos de la organización en términos personales.
- Fortalecimiento de la cultura organizacional
- Clima laboral agradable.
- Permanencia de los colaboradores en la organización
- Práctica de los valores organizacionales.

### **1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la relación existente entre la Cultura Organizacional y el Compromiso laboral de los colaboradores del Hospital I La Esperanza de EsSalud, año 2017?

### **1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

Esta investigación tendrá relevancia en los siguientes aspectos:

En lo teórico, se fundamenta en el modelo de Schein y Meyer y Allen, en las cuales se establecen la relación entre los valores y símbolos de la organización con sus colaboradores, los factores del entorno y los procesos de la organización, determinando que la cultura organizativa en una organización es trascendental e imprescindible en el éxito de la misma, pues provee identidad corporativa a sus colaboradores, proporcionándoles estabilidad, sostenibilidad y continuidad en la organización, logrando establecer un sentido de confianza y compromiso laboral en el personal, de esta manera los colaboradores valoran su trabajo, cumplen con sus funciones y se sienten orgullosos de pertenecer a la organización para la

cual trabajan; fomentando e impulsando así el crecimiento corporativo, beneficiando tanto a colaboradores como a la organización.

Además es de vital importancia conocer el nivel de compromiso laboral y los factores que influyen en esta pues los colaboradores comprometidos con su trabajo e institución constituyen una ventaja competitiva y son generadores de indicadores corporativos positivos y fortalece la cultura organizacional de la institución.

En el aspecto laboral, el estudio permitirá diagnosticar y delimitar el nivel de correlación entre la cultura de la organización y el nivel de identificación de los colaboradores con ésta, por lo que a partir de sus resultados se podrán tomar medidas de solución concretas y realistas respecto a cómo mejorar la Imagen de la institución, el desempeño laboral de sus colaboradores y su identificación institucional.

En el aspecto social, los resultados del estudio y sus recomendaciones reflejarán en los colaboradores una mejora de las condiciones de desarrollo social, en su núcleo familiar y como integrante de su comunidad, lo que redundará en un efecto social positivo.

En el aspecto metodológico, esta investigación sirve como modelo para estudios posteriores en las que se investigue esta relación en otros centros asistenciales de EsSalud, MINSA y Empresas Privadas de Salud.

En el aspecto científico, este estudio proporciona el conocimiento real acerca del contexto organizacional en un hospital de la seguridad social peruana, tema que no había sido abordado a nivel local y que sirve de motivación para otras investigaciones similares.

En el aspecto de la gestión de salud, permite determinar que la cultura organizacional es la clave del éxito organizativo en la institución y se constituye en una herramienta y estrategia muy eficaz para fortalecer en los colaboradores su compromiso laboral e institucional, e incrementar la productividad.

## 1.6 HIPÓTESIS :

**Hipótesis Nula:** No existe relación entre la cultura organizacional y el compromiso laboral de los colaboradores del Hospital I La Esperanza-EsSalud La Libertad, año 2017.

**Hipótesis de investigación:** Existe relación entre la cultura organizacional y el compromiso laboral de los colaboradores del Hospital I La Esperanza-EsSalud La Libertad, año 2017.

### **Hipótesis Específicas:**

- H<sub>1</sub>: existe relación entre valores practicados en la institución y el compromiso laboral de los colaboradores.
- H<sub>2</sub> existe relación entre las creencias y el compromiso laboral de los colaboradores.
- H<sub>3</sub> existe relación entre el clima institucional y el compromiso laboral de los colaboradores.
- H<sub>4</sub> existe relación entre las normas de la institución y el compromiso laboral de los colaboradores.
- H<sub>5</sub> existe relación entre los símbolos institucionales y el compromiso laboral de los colaboradores.
- H<sub>6</sub> existe relación entre la filosofía de la institución y el compromiso laboral de los colaboradores
- H<sub>7</sub> existe relación entre la cultura organizacional y el compromiso afectivo de los colaboradores.
- H<sub>8</sub> existe relación entre la cultura organizacional y el compromiso normativo de los colaboradores.
- H<sub>9</sub> existe relación entre la cultura organizacional y el compromiso de continuación de los colaboradores.

## **1.7 OBJETIVOS:**

### **1.7.1. Objetivo General:**

Analizar la relación existente entre la Cultura Organizacional y el Compromiso laboral de los colaboradores del Hospital I La Esperanza de EsSalud, año 2017.

### **1.7.2. Objetivos Específicos:**

O<sub>1</sub> Determinar el nivel de cultura organizacional en los colaboradores.

O<sub>2</sub> Determinar el nivel de compromiso laboral de los colaboradores.

O<sub>3</sub> Determinar la relación existente entre los valores practicados en la institución y el compromiso laboral de los colaboradores.

O<sub>4</sub> Determinar la relación existente entre las creencias y el compromiso laboral de los colaboradores.

O<sub>5</sub> Determinar la relación existente entre el clima institucional y el compromiso laboral de los colaboradores.

O<sub>6</sub> Determinar la relación existente entre las normas de la institución y el compromiso laboral de los colaboradores.

O<sub>7</sub> Determinar la relación existente entre los símbolos institucionales y el compromiso laboral de los colaboradores.

O<sub>8</sub> Determinar la relación existente entre la filosofía de la institución y el compromiso laboral de los colaboradores.

O<sub>9</sub> Determinar la relación existente entre la cultura organizacional y el compromiso afectivo de los colaboradores.

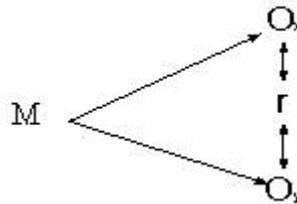
O<sub>10</sub> Determinar la relación existente entre la cultura organizacional y el compromiso normativo de los colaboradores.

O<sub>11</sub> Determinar la relación existente entre la cultura organizacional y el compromiso de continuación de los colaboradores.

## II. MÉTODO

### 2.1 Diseño de investigación

El Diseño es Correlacional – Causal (No experimental), la investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población con el propósito de conocer la relación que exista entre las dos variables (Sampieri, 2006)



Donde M es la muestra de trabajadores,  $O_x$  y  $O_y$  las variables Cultura Organizacional y Compromiso Laboral, y "r" la correlación existente entre ambas.

### 2.2 Variables, operacionalización

Las variables de este estudio son dos:

**Variable 1:** Cultura organizacional

**Variable 2:** Compromiso laboral

A continuación se detallan en la matriz de operacionalización de variables:

Tabla 1

Operacionalización sobre Cultura Organizacional

| Variable               | Definición Conceptual  | Definición Operacional   | Dimensión | Indicadores   | Escala de Medición |
|------------------------|--|--|-----------|---|--------------------|
| Cultura Organizacional | Conjunto de valores, reglas, creencias, rituales y tradiciones, además de las políticas e ideologías y el clima que tiene una organización. Schein. (2004) | Evaluación de la cultura organizacional en función a: Valores, Creencias, Clima en una institución, Normas, Símbolos y Filosofía. Schein. (2004) | Valores   | Innovación.<br>Trabajo en equipo<br>Cumplimiento de metas   | Intervalo-ordinal  |
|                        |  |  | Creencias | Herramientas para el trabajo.<br>Forma de ingreso a la institución<br>Salario   |                    |
|                        |  |  | Clima     | Capacitación y<br>Cooperación en la institución.<br>Autonomía para decisiones de trabajo.   |                    |
|                        |  |  | Normas    | Horarios, Normas<br>Sanciones.  |                    |
|                        |  |  | Símbolos  | Celebraciones en la institución.<br>Incentivos a colaboradores destacados.<br>Reconocimiento de logos y otros símbolos de la institución. |                    |
|                        |  |  | Filosofía | Misión y visión.<br>Forma de ingreso a la institución   |                    |

---

Interés de la institución por sus  
colaboradores

---



## **2.3 Población y muestra**

### **2.3.1. Población:**

La población estudio lo constituyen los 110 trabajadores del Hospital I La Esperanza de EsSalud.- RALL.

### **2.3.2. Muestra:**

80 colaboradores, tamaño de la muestra calculado con un nivel de confianza al 95%, error de precisión al 5%, valor de la proporción de éxito y de fracaso de 0.50 respectivamente. Selección realizada mediante muestreo probabilístico aleatorio simple.

### **2.3.3. Tamaño Muestral:**

El tamaño de la muestra se calculó mediante la fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

N = 100 (población total del segundo grupo).

n = tamaño de la muestra para el segundo grupo.

p = 0.5

q = 0.5

E = 5 %

Z = 1.96

Luego de reemplazar estos valores en la fórmula anterior, se obtiene

n = 79.44, por lo que se tomará una muestra de 80 colaboradores.

### **2.3.6. Criterios de Selección:**

#### **Criterios de Inclusión:**

- Colaboradores con al menos un año en el puesto.
- Personal asistencial, técnicos, de apoyo del Hospital I La Esperanza EsSalud.

### **Criterios de Exclusión:**

- Colaboradores con menos de un año en el puesto.
- Colaboradores de otros centros médicos.

## **2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

### **Variable Cultura Organizacional**

| <b>Técnica</b> | <b>Instrumento</b>   | <b>Utilidad</b>   |
|----------------|--|---|
| Encuesta       | Cuestionario sobre cultura organizacional basado en Schein, citado en Olmos & Socha, 2006).          | Analizar la cultura organizacional en seis dimensiones:<br>Valores, creencia, clima, normas, símbolos y filosofía |
|                | Cuestionario sobre compromiso laboral (Ceballos, 2008 citado en Peña, 2013) basado en Meyer y Allen. | Analizar el compromiso laboral teniendo en cuenta tres dimensiones: compromiso normativo, afectivo y continuidad. |

#### **2.4.1 Técnica:**

**Encuesta:** utilizado en la recolección de datos sobre cultura organizacional y compromiso laboral, información luego descrita en base a intervalos y categorías.

#### **2.4.2 Instrumento:**

##### **A. Cultura organizacional**

**1. Descripción:** cuestionario elaborado por Olmos y Socha (2006), consta de 18 ítems que miden la CO con seis dimensiones: valores (ítems 1-3), creencias (4-6), clima (7-9), normas (10-12), símbolos (13-15) y filosofía (16-18).

Puntuaciones desde 1 a 5: Nunca, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, siempre. Escala interpretativa específica: malo (3 a 7),

medio (8 a 11) y alto (12 a 15). Escala general: malo (18 a 42), medio (43 a 66) y alto (67 a 90).

## 2. Validación:

Olmos y Socha (2006) diseñaron y validaron el cuestionario con 18 ítems teóricamente analizado en seis dimensiones mediante juicio de expertos (6), entre ellos, docentes de la Universidad de la Sabana del Área de Desarrollo Humano, la Decana de la Facultad de Psicología de la Universidad Piloto de Colombia, Jefes de Departamento de Gestión Humana y Psicólogos Investigadores con experiencia en Psicometría obteniendo el instrumento validez de contenido.

La autora aporta con el valor de índices correlacionales ítem-total con la finalidad de discriminar ítems. De los resultados que se muestra en la tabla 3, los dieciocho ítems son válidos por ser los valores  $r > .300$  y significativo.

**Tabla 3**

*Índice de correlación Ítem-total*

| Ítem | Valores | Creencias | Clima  | Normas | Símbolos | Filosofía |
|------|---------|-----------|--------|--------|----------|-----------|
| 1    | ,361*** |           |        |        |          |           |
| 2    | ,414**  |           |        |        |          |           |
| 3    | ,351**  |           |        |        |          |           |
| 4    |         | ,390**    |        |        |          |           |
| 5    |         | ,349*     |        |        |          |           |
| 6    |         | ,332*     |        |        |          |           |
| 7    |         |           | ,313*  |        |          |           |
| 8    |         |           | ,303** |        |          |           |
| 9    |         |           | ,369** |        |          |           |
| 10   |         |           |        | ,378*  |          |           |
| 11   |         |           |        | ,374*  |          |           |
| 12   |         |           |        | ,368*  |          |           |
| 13   |         |           |        |        | ,380*    |           |
| 14   |         |           |        |        | ,356*    |           |
| 15   |         |           |        |        | ,321**   |           |
| 16   |         |           |        |        |          | ,747**    |
| 17   |         |           |        |        |          | ,762**    |
| 18   |         |           |        |        |          | ,735**    |

Fuente: Registro de datos tabla 16

### 3. Confiabilidad:

Se estimó mediante el método de consistencia interna Alpha de Cronbach. Se tuvo lo siguiente:

- Los valores de los coeficientes de correlación corregido en la supresión de ítems por dimensión son mayores a 0.300 (ver tabla 4).
- El grado de cohesión de los 18 ítems es 0.919, superior a los valores estimados por dimensión: valores [.835], creencias [.552], clima [.724], normas [.872], símbolos [.742] y filosofía [.573], y a los resultados de la supresión de cada ítem por dimensión, que oscilaron desde 0.387 a 0.868(ver tabla 5).

Por lo que el nivel de confiabilidad del cuestionario se encuentra en un nivel muy alto para medir la cultura organizacional con un total de 18 ítems y seis dimensiones (ver tablas 4 y 5).

Tabla 4

*Coefficiente de correlación corregido ítem total*

| Ítem | Valores | Creencias | Clima | Normas | Símbolos | Filosofía |
|------|---------|-----------|-------|--------|----------|-----------|
| 1    | .754    |           |       |        |          |           |
| 2    | .708    |           |       |        |          |           |
| 3    | .646    |           |       |        |          |           |
| 4    |         | .350      |       |        |          |           |
| 5    |         | .411      |       |        |          |           |
| 6    |         | .401      |       |        |          |           |
| 7    |         |           | .585  |        |          |           |
| 8    |         |           | .529  |        |          |           |
| 9    |         |           | .544  |        |          |           |
| 10   |         |           |       | .799   |          |           |
| 11   |         |           |       | .767   |          |           |
| 12   |         |           |       | .700   |          |           |
| 13   |         |           |       |        | .515     |           |
| 14   |         |           |       |        | .619     |           |
| 15   |         |           |       |        | .589     |           |
| 16   |         |           |       |        |          | .311      |
| 17   |         |           |       |        |          | .489      |
| 18   |         |           |       |        |          | .363      |

Fuente: Registro de datos tabla 16

Tabla 5

*Coefficiente de consistencia interna eliminando ítem por dimensión*

| Ítem | Valores | Creencias | Clima | Normas | Símbolos | Filosofía |
|------|---------|-----------|-------|--------|----------|-----------|
| 1    | .712    |           |       |        |          |           |
| 2    | .768    |           |       |        |          |           |
| 3    | .823    |           |       |        |          |           |
| 4    |         | .502      |       |        |          |           |
| 5    |         | .387      |       |        |          |           |
| 6    |         | .452      |       |        |          |           |
| 7    |         |           | .595  |        |          |           |
| 8    |         |           | .659  |        |          |           |
| 9    |         |           | .657  |        |          |           |
| 10   |         |           |       | .778   |          |           |
| 11   |         |           |       | .808   |          |           |
| 12   |         |           |       | .868   |          |           |
| 13   |         |           |       |        | .722     |           |
| 14   |         |           |       |        | .595     |           |
| 15   |         |           |       |        | .634     |           |
| 16   |         |           |       |        |          | .571      |
| 17   |         |           |       |        |          | .390      |
| 18   |         |           |       |        |          | .506      |
|      | .919    | .835      | .552  | .724   | .872     | .742      |
|      |         |           |       |        | .742     | .573      |

**Fuente: Registro de datos tabla 16**

## **B. Compromiso laboral**

### **1. Descripción:**

Cuestionario elaborado por Ceballos (2008), consta de 32 ítems que analizan el Compromiso Laboral en tres dimensiones: Compromiso afectivo (1,7,13,18,20,2,8,15,21,22,4,9,16,23,24), compromiso normativo (5,10,17,26,28,6) y compromiso de continuación (6,11,27,29,31,3,12,14,19,25,30,32) respuesta tipo escala de 1 a 4 para determinar el nivel de Compromiso Laboral y dimensiones, se convirtieron a índices de logro base 100, nivel bajo: menos al 50%, medio de 51% a 75%, y de 76% a 100% en nivel alto.

### **2. Validación:**

Cuestionario elaborado por Ceballos (2008 citado por Peña, 2013) basado en Meyer y Allen (1991). Para su uso en la recolección de datos se procedió a realizar el análisis de los 18 ítems, calculando los índices correlacionales ítem-total. De los resultados que se muestra en la tabla 6, los dieciocho ítems se consideraron válidos al obtener valores  $r > .300$  y significativos.

Tabla 6

*Índice de correlación Ítem-total*

| Ítems | Compromiso afectivo | Compromiso normativo | Compromiso de continuación |
|-------|---------------------|----------------------|----------------------------|
| 1     | ,709**              |                      |                            |
| 7     | ,526**              |                      |                            |
| 13    | ,769**              |                      |                            |
| 18    | ,632**              |                      |                            |
| 20    | ,701**              |                      |                            |
| 2     | ,622**              |                      |                            |
| 8     | ,735**              |                      |                            |
| 15    | ,574**              |                      |                            |
| 21    | ,559**              |                      |                            |
| 22    | ,560**              |                      |                            |
| 4     | ,712**              |                      |                            |
| 9     | ,701**              |                      |                            |
| 16    | ,589**              |                      |                            |
| 23    | ,469**              |                      |                            |
| 24    | ,652**              |                      |                            |
| 5     |                     | ,838**               |                            |
| 10    |                     | ,838**               |                            |
| 17    |                     | ,828**               |                            |
| 26    |                     | ,764**               |                            |
| 28    |                     | ,758**               |                            |
| 6     |                     |                      | ,718**                     |
| 11    |                     |                      | ,670**                     |
| 27    |                     |                      | ,641**                     |
| 29    |                     |                      | ,691**                     |
| 31    |                     |                      | ,700**                     |
| 3     |                     |                      | ,749**                     |
| 12    |                     |                      | ,578**                     |
| 14    |                     |                      | ,667**                     |
| 19    |                     |                      | ,630**                     |
| 25    |                     |                      | ,683**                     |
| 30    |                     |                      | ,455**                     |
| 32    |                     |                      | ,552**                     |

Fuente: Registro de datos tabla 17

#### **4. Confiabilidad:**

Se estimó mediante el método de consistencia interna Alpha de Cronbach. Se tuvo lo siguiente:

- Los valores de los coeficientes de correlación corregido en la supresión de ítems por dimensión son mayores a 0.300 (ver tabla 7).
- El grado de cohesión de los 32 ítems es 0.959, superior a los valores estimados por dimensión (compromiso afectivo [.921], compromiso normativo [.910], compromiso de continuación [.927], y a los resultados de la supresión de cada ítem por dimensión, que oscilaron desde 0.877 a 0.928(ver tabla 8).

Por lo que el nivel de confiabilidad del cuestionario se encuentra en un nivel muy alto para medir compromiso laboral con un total de 32 ítems y tres dimensiones (ver tablas 7 y 8).

**Tabla 7***Coeficiente de correlación corregido ítem total*

| Ítems | Compromiso afectivo | Compromiso normativo | Compromiso de continuación |
|-------|---------------------|----------------------|----------------------------|
| 1     | .687                |                      |                            |
| 7     | .509                |                      |                            |
| 13    | .767                |                      |                            |
| 18    | .700                |                      |                            |
| 20    | .715                |                      |                            |
| 2     | .650                |                      |                            |
| 8     | .744                |                      |                            |
| 15    | .520                |                      |                            |
| 21    | .568                |                      |                            |
| 22    | .541                |                      |                            |
| 4     | .685                |                      |                            |
| 9     | .711                |                      |                            |
| 16    | .591                |                      |                            |
| 23    | .472                |                      |                            |
| 24    | .677                |                      |                            |
| 5     |                     | .797                 |                            |
| 10    |                     | .831                 |                            |
| 17    |                     | .812                 |                            |
| 26    |                     | .698                 |                            |
| 28    |                     | .741                 |                            |
| 6     |                     |                      | .681                       |
| 11    |                     |                      | .734                       |
| 27    |                     |                      | .738                       |
| 29    |                     |                      | .803                       |
| 31    |                     |                      | .778                       |
| 3     |                     |                      | .799                       |
| 12    |                     |                      | .554                       |
| 14    |                     |                      | .741                       |
| 19    |                     |                      | .670                       |
| 25    |                     |                      | .763                       |
| 30    |                     |                      | .469                       |
| 32    |                     |                      | .533                       |

**Fuente: Registro de datos tabla 17**

Tabla 8

*Coefficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach eliminando ítems*

| Ítems | Compromiso afectivo | Compromiso normativo | Compromiso de continuación |
|-------|---------------------|----------------------|----------------------------|
| 1     | .914                |                      |                            |
| 7     | .920                |                      |                            |
| 13    | .911                |                      |                            |
| 18    | .914                |                      |                            |
| 20    | .913                |                      |                            |
| 2     | .915                |                      |                            |
| 8     | .912                |                      |                            |
| 15    | .919                |                      |                            |
| 21    | .918                |                      |                            |
| 22    | .919                |                      |                            |
| 4     | .914                |                      |                            |
| 9     | .913                |                      |                            |
| 16    | .917                |                      |                            |
| 23    | .921                |                      |                            |
| 24    | .914                |                      |                            |
| 5     |                     | .885                 |                            |
| 10    |                     | .877                 |                            |
| 17    |                     | .882                 |                            |
| 26    |                     | .908                 |                            |
| 28    |                     | .896                 |                            |
| 6     |                     |                      | .921                       |
| 11    |                     |                      | .919                       |
| 27    |                     |                      | .919                       |
| 29    |                     |                      | .916                       |
| 31    |                     |                      | .917                       |
| 3     |                     |                      | .916                       |
| 12    |                     |                      | .926                       |
| 14    |                     |                      | .919                       |
| 19    |                     |                      | .922                       |
| 25    |                     |                      | .918                       |
| 30    |                     |                      | .928                       |
| 32    |                     |                      | .926                       |
| .959  | .921                | .910                 | .927                       |

Fuente: Registro de datos tabla 17

## **2.5 Método de Análisis de Datos**

El análisis de datos será mediante:

1. Descripción de resultados:

- Base de datos
- Tablas de distribución de frecuencia
- Gráficos de tablas de distribución de frecuencia
- Coeficiente de correlación de rangos Spearman.

2. Análisis ligado a las hipótesis:

- Prueba de normalidad de los datos (Kolmogorov Smirnov)
- Prueba de hipótesis no paramétrica Rho Spearman.

## **2.6 Aspectos éticos**

El presente proyecto ha tomado en cuenta los principios éticos establecidos en las normas internacionales de la Declaración de Helsinki, Reporte Belmont, las Pautas CIOMS y Resolución 008430 de Octubre 4 de 1993.

En principio se obtuvo la autorización de la Dirección del Hospital I La Esperanza-EsSalud-RALL y aprobación del proyecto del Comité Científico y Capacitación de la misma.

La participación de los colaboradores que formaron parte de la muestra de la presente investigación fue voluntaria respetando en todo momento sus derechos y privacidad de los participantes.

Las encuestas y resultados obtenidos del presente estudio no serán divulgados, ni publicados en seminarios y/o revistas científicas sin el consentimiento de los colaboradores participantes.

### III RESULTADOS

**Tabla 9**

*Nivel de cultura organizacional en el Hospital I La Esperanza – Essalud La Libertad, 2017*

| Nivel | Trabajadores | Porcentaje |
|-------|--------------|------------|
| Bajo  | 1            | 1          |
| Medio | 62           | 78         |
| Alto  | 17           | 21         |
| Total | 80           | 100        |

Fuente: Registro de datos tabla 16

Descripción:

La tabla 9 refleja el comportamiento de los porcentajes acerca de los niveles de cultura organizacional, donde el mayor porcentaje de trabajadores indican que se halla en un nivel medio (78%) y 21% lo ubica en nivel alto. El 1% en nivel en bajo. Esto indicaría que los rasgos culturales existentes son valorados en niveles medio y alto.

**Tabla 10**

*Nivel de cultura organizacional por dimensión en el Hospital I La Esperanza – EsSalud La Libertad, 2017*

| Dimensión | Nivel | Trabajadores | Porcentaje |
|-----------|-------|--------------|------------|
| Valores   | Bajo  | 6            | 7,5        |
|           | Medio | 30           | 37,5       |
|           | Alto  | 44           | 55         |
| Creencias | Bajo  | 34           | 43         |
|           | Medio | 45           | 56         |
|           | Alto  | 1            | 1          |
| Clima     | Bajo  | 11           | 14         |
|           | Medio | 61           | 76         |
|           | Alto  | 8            | 10         |
| Normas    | Bajo  | 2            | 2,5        |
|           | Medio | 20           | 25,0       |
|           | Alto  | 58           | 72,5       |
| Símbolo   | Bajo  | 2            | 2,5        |
|           | Medio | 70           | 85,5       |
|           | Alto  | 8            | 10,0       |
| Filosofía | Bajo  | 8            | 10         |
|           | Medio | 54           | 67,5       |
|           | Alto  | 18           | 22,5       |
| Total     |       | 80           | 100,0      |

**Fuente:** Registro de datos tabla 16

#### Descripción:

En la tabla 10 se muestran los niveles de cultura organizacional respecto a sus seis rasgos culturales:

El nivel de práctica de valores es alto para el 55% y medio para el 37,5%. Sólo el 7,5% indica, bajo.

El nivel de Creencias, poco más de la mitad de los encuestados señalan que se halla en nivel Medio (56%) y 43% en Bajo. Sólo el 1% indica Alto.

Acerca del clima en la organización, el 76% percibe nivel Medio, similares proporciones señalan que es alto (10%) y bajo (14%).

El nivel de normas, según el 72% de trabajadores es Alto y nivel Medio para el 25%. Sólo el 2,5% señala Bajo.

El nivel de cultura respecto a símbolos, el 85,5%(70) lo clasifica en nivel Medio, y 10% en nivel Alto. Solo el 2,5% en bajo nivel.

El nivel de cultura respecto a la filosofía, el 67,5% lo valora en nivel Medio y 22,5% en nivel Alto. Sólo el 10% en nivel bajo.

Los rasgos culturales existentes en la organización, ordenado de mayor a menor jerarquía se tiene:

- Símbolos: 85.5%
- Clima: 76%
- Normas: 72.5%
- Filosofía: 67.5%
- Creencias: 56%
- Valores: 55%

### **Tabla 11**

*Nivel de compromiso laboral en el Hospital I La Esperanza – Essalud La Libertad, 2017*

| Nivel | Trabajadores | Porcentaje |
|-------|--------------|------------|
| Bajo  | 50           | 63         |
| Medio | 29           | 36         |
| Alto  | 1            | 1          |
| Total | 80           | 100        |

Fuente: Registro de datos tabla 17

Descripción:

La tabla 11 refleja el comportamiento de los porcentajes acerca de los niveles de compromiso laboral, donde el mayor porcentaje de trabajadores indican que se halla en un nivel Bajo (63%) y el 36% lo ubica en nivel Medio. El 1% en nivel en Alto. Esto indicaría que el compromiso laboral de los trabajadores se encuentra entre los niveles medio y bajo (99%).

**Tabla 12**

*Nivel de compromiso laboral por dimensión en el Hospital I La Esperanza – EsSalud La Libertad, 2017*

| Dimensión                  | Nivel | Personal de enfermería | Porcentaje |
|----------------------------|-------|------------------------|------------|
| Compromiso afectivo        | Bajo  | 38                     | 47,5       |
|                            | Medio | 40                     | 50,0       |
|                            | Alto  | 2                      | 2,5        |
| Compromiso normativo       | Bajo  | 55                     | 69         |
|                            | Medio | 24                     | 30         |
|                            | Alto  | 1                      | 1          |
| Compromiso de continuación | Bajo  | 56                     | 70         |
|                            | Medio | 23                     | 29         |
|                            | Alto  | 1                      | 1          |
| Total                      |       | 80                     | 100,0      |

Fuente: Registro de datos tabla 17

Descripción:

En la tabla 12 se muestran los niveles de compromiso laboral respecto a sus tres dimensiones:

El nivel de compromiso afectivo es Medio para la mitad de los trabajadores (50%) y el 47,5% siente que es Bajo. Sólo el 2,5% indica, Alto.

El nivel de Compromiso normativo, para poco más de la mitad (69%) de los encuestados es Bajo y Medio para el 30%. Sólo el 1% indica Alto.

El nivel de compromiso de continuación, se halla en nivel Bajo (70%) y Medio para el 29%. Sólo el 1% señala Alto.

**Tabla 13***Prueba de contraste de normalidad. Kolmogorov Smirnov*

|                            | Estadístico | gl. | Sig.  |
|----------------------------|-------------|-----|-------|
| Valores                    | ,141        | 80  | ,000  |
| Creencias                  | ,198        | 80  | ,000  |
| Clima                      | ,116        | 80  | ,009  |
| Normas                     | ,204        | 80  | ,000  |
| Símbolo                    | ,161        | 80  | ,000  |
| Filosofía                  | ,156        | 80  | ,000  |
| Cultura organizacional     | ,070        | 80  | ,200* |
| Compromiso afectivo        | ,123        | 80  | ,004  |
| Compromiso normativo       | ,220        | 80  | ,000  |
| Compromiso de continuación | ,119        | 80  | ,007  |
| Compromiso laboral         | ,109        | 80  | ,020  |

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Registro de datos tabla 16 y 17

Descripción:

En la tabla 13, se muestra valores del error de probabilidad menor que el nivel de significancia estándar ( $p < 0.05$ ) para los puntajes de compromiso organizacional y dimensiones, así como para las dimensiones de cultura organizacional, a excepción de cultura organizacional global ( $p\text{-valor} = .200 > 0.05$ ). Por lo que existe evidencia estadística para no rechazar la hipótesis de normalidad.

El contraste de hipótesis, se realizó con la prueba Rho Spearman y t-student según caso.

## Tabla 14

*Prueba de contraste sobre la asociación entre las cultura organizacional y compromiso laboral. Prueba t-student*

---

|         |                        | Compromiso Laboral |        |
|---------|------------------------|--------------------|--------|
| Pearson | Cultura organizacional | r                  | ,896** |
|         |                        | Sig. (bilateral)   | ,000   |
|         |                        | n                  | 80     |

---

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

**Fuente: Registro de datos tabla 16 y 17**

### Descripción:

Observando el valor de la significancia en la tabla 14, éste resultó menor que el nivel de significación estándar ( $p < 0.01$ ). Hay evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula; es decir que existe correlación altamente significativa entre cultura organizacional y compromiso laboral en el Hospital I La Esperanza – EsSalud La Libertad, 2017. Siendo la relación directa y muy alta ( $r = 0.896^{**}$ ). Es decir a mayor cultura organizacional, mayor compromiso laboral.

**Tabla 15**

*Prueba de contraste sobre la asociación entre las dimensiones de cultura organizacional y compromiso laboral. Prueba Rho Spearman*

| Dimensiones de cultura organizacional |                  | Compromiso laboral |
|---------------------------------------|------------------|--------------------|
| Valores                               | $r_s$            | ,815**             |
|                                       | Sig. (bilateral) | ,000               |
|                                       | N                | 80                 |
| Creencias                             | $r_s$            | ,282**             |
|                                       | Sig. (bilateral) | ,011               |
|                                       | N                | 80                 |
| Clima                                 | $r_s$            | ,705**             |
|                                       | Sig. (bilateral) | ,000               |
|                                       | N                | 80                 |
| Normas                                | $r_s$            | ,357**             |
|                                       | Sig. (bilateral) | ,000               |
|                                       | N                | 80                 |
| Símbolo                               | $r_s$            | ,624**             |
|                                       | Sig. (bilateral) | ,000               |
|                                       | N                | 80                 |
| Filosofía                             | $r_s$            | ,528**             |
|                                       | Sig. (bilateral) | ,000               |
|                                       | N                | 80                 |

Fuente: Registro de datos tabla 16 y 17

Descripción:

Respecto al contraste de la asociación entre las dimensiones de cultura organizacional con el compromiso laboral mostradas en la tabla 15 se tiene lo siguiente:

Respecto a la asociación entre el rasgo cultural, valores y compromiso laboral, el p-valor resultó menor que el nivel de significancia estándar ( $p < 0.01$ ). Hay evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula; es decir que existe correlación altamente significativa entre valores y compromiso laboral en el Hospital I La Esperanza – EsSalud La Libertad, 2017, siendo la correlación directa y alta ( $r_s = ,815^{**}$ ). Es decir a mayor rasgo cultural valores, mayor compromiso laboral.

Respecto a la asociación entre el rasgo cultural creencias y compromiso laboral, el p-valor resultó menor que el nivel de significancia estándar ( $p < 0.01$ ). Hay evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula; es decir que existe correlación altamente significativa entre creencias y compromiso laboral en el Hospital I La Esperanza – EsSalud La Libertad, 2017, siendo la correlación directa y baja ( $r_s = ,282^{**}$ ). Es decir a mayor rasgo cultural creencias, mayor compromiso laboral.

Respecto a la asociación entre el rasgo cultural clima y compromiso laboral, el p-valor resultó menor que el nivel de significancia estándar ( $p < 0.01$ ). Hay evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula; es decir que existe correlación altamente significativa entre clima y compromiso laboral en el Hospital I La Esperanza– EsSalud La Libertad, 2017, siendo la correlación directa y alta ( $r_s = ,705^{**}$ ). Es decir a mayor rasgo cultural clima, mayor compromiso laboral.

Respecto a la asociación entre el rasgo cultural normas y compromiso laboral, el p-valor resultó menor que el nivel de significancia estándar ( $p < 0.01$ ). Hay evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula; es decir que existe correlación altamente significativa entre normas y compromiso laboral en el Hospital I La Esperanza–EsSalud La Libertad, 2017, siendo la correlación directa y baja ( $r_s = ,357^{**}$ ). Es decir a mayor rasgo cultural normas, mayor compromiso laboral.

Respecto a la asociación entre el rasgo cultural símbolos y compromiso laboral, el p-valor resultó menor que el nivel de significancia estándar ( $p < 0.01$ ). Hay evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula; es decir que existe correlación altamente significativa entre símbolos y compromiso laboral en el Hospital I La Esperanza–EsSalud La Libertad, 2017, siendo la correlación directa y moderada ( $r_s = ,624^{**}$ ). Es decir a mayor rasgo cultural símbolos, mayor compromiso laboral.

Respecto a la asociación entre el rasgo cultural filosofía y compromiso laboral, el p-valor resultó menor que el nivel de significancia estándar ( $p < 0.01$ ). Hay evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula; es decir que existe correlación

altamente significativa entre filosofía y compromiso laboral en el Hospital I La Esperanza–EsSalud La Libertad, 2017, siendo la correlación directa y moderada ( $r_s=,528^{**}$ ). Es decir a mayor rasgo cultural filosofía, mayor compromiso laboral.

La relación altamente significativa entre las dimensiones de cultura organizacional en orden de mayor a menor índice se tiene:

En primer lugar al rasgo valores y clima en nivel alto, seguido de símbolos y filosofía con nivel moderado y finalmente normas y creencias con nivel bajo de correlación.

### Tabla 16

*Prueba de contraste sobre la asociación entre cultura organizacional y las dimensiones de compromiso laboral. Prueba t-student.*

| Dimensiones de compromiso laboral |                  | Cultura organizacional |
|-----------------------------------|------------------|------------------------|
| Compromiso afectivo               | r                | ,821**                 |
|                                   | Sig. (bilateral) | ,000                   |
|                                   | N                | 80                     |
| Compromiso normativo              | r                | ,896**                 |
|                                   | Sig. (bilateral) | ,011                   |
|                                   | N                | 80                     |
| Compromiso de continuación        | r                | ,673**                 |
|                                   | Sig. (bilateral) | ,000                   |
|                                   | N                | 80                     |

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

**Fuente: Registro de datos tabla 16 y 17**

### Descripción:

Respecto al contraste de la asociación entre cultura organizacional con las dimensiones de compromiso laboral mostradas en la tabla 15 se tiene lo siguiente:

Acerca de la asociación entre cultura organizacional y compromiso afectivo, el p-valor resultó menor que el nivel de significancia estándar ( $p<0.01$ ). Hay evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula; es decir que existe correlación altamente significativa entre cultura organizacional y compromiso afectivo en el

Hospital I La Esperanza–EsSalud La Libertad, 2017, siendo la correlación directa y alto ( $r=,821^{**}$ ). Es decir a mayor cultura organizacional, mayor compromiso afectivo.

Sobre la asociación entre cultura organizacional y compromiso normativo, el p-valor resultó menor que el nivel de significancia estándar ( $p<0.01$ ). Hay evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula; es decir que existe correlación altamente significativa entre cultura organizacional y compromiso normativo en el Hospital I La Esperanza–EsSalud La Libertad, 2017, siendo la correlación directa y muy alto ( $r=,896^{**}$ ). Es decir a mayor cultura organizacional, mayor compromiso normativo.

Acerca de la asociación entre cultura organizacional y compromiso de continuación, el p-valor resultó menor que el nivel de significancia estándar ( $p<0.01$ ). Hay evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula; es decir que existe correlación altamente significativa entre cultura organizacional y compromiso de continuación en el Hospital I La Esperanza–EsSalud La Libertad, 2017, siendo la correlación directa y moderado ( $r=,673^{**}$ ). Es decir a mayor cultura organizacional, mayor compromiso de continuación.

La relación altamente significativa entre cultura organizacional y dimensiones de compromiso laboral, en orden de mayor a menor índice se tiene:

En primer lugar la dimensión compromiso normativo en nivel muy alto, seguido de compromiso afectivo con nivel alto y finalmente compromiso de continuación con nivel moderado de correlación.

#### **IV DISCUSIÓN**

A nivel mundial las organizaciones de salud atraviesan una misma problemática, falta o poco compromiso laboral por parte de sus colaboradores hacia la organización, debido muchas veces a las características culturales de este tipo de organizaciones, conllevando a los trabajadores a no involucrarse con la misión, valores y creencias de la organización, de la cual son parte.

Los trabajadores del Hospital I La Esperanza–EsSalud La Libertad clasificaron en niveles Medio y Alto la cultura organizacional. Explicación dada cuando los encuestados ubicaron a los rasgos culturales normas institucionales y valores practicados en nivel Alto; en niveles medio y alto a símbolos, filosofía y clima institucionales. El rasgo cultural creencias en niveles medio y bajo.

Resultados que es explicado por Rodríguez (2009), cuando indica: una estrategia y su implementación a través de estructuras y sistemas, no alineada con el sistema cultural <creencias y valores> en conjunto podrían llevar a la pérdida de eficacia en el logro de objetivos; por este pensamiento los directivos deben crear técnicas destinadas a cultivar creencias, supuestos y valores que movilicen conductas relacionadas a las estrategias organizacionales. Además se debe de tomar la cultura organizacional como un recurso que posibilite lograr en cierta medida la cohesión entre distintos valores existentes.

Datos que corroboran a la investigación de Deloitte Perú (2015), al señalar que los directivos de las organizaciones refieren a la problemática de cultura organizacional y falta de compromiso laboral de los colaboradores como muy importante. Es trascendental que en las compañías se preste interés por la cultura y el engagement (Anón., s.f.)

Con respecto a la segunda variable, compromiso laboral se encuentra entre los niveles medio y bajo. Situación que se esclarece cuando la mayor proporción de trabajadores identifican el nivel de compromiso afectivo en nivel Medio. Mientras que al de continuación y normativo en nivel Bajo.

Resultado que coincide con la conclusión de Esteban (2013) al señalar la explicación del compromiso laboral en la satisfacción laboral de los empleados.

Teniendo en cuenta el objetivo general, se ha determinado que existe asociación altamente significativa entre ambas variables con valor  $r= 0.896^{**}$  con un  $p\text{-valor}<.01$  existiendo evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula con un nivel de significancia al 1%. Es decir a mayor cultura organizacional, mayor compromiso laboral.

Datos no coincidentes con el hallazgo de Olmos y Socha (2015), al concluir no existe relación significativa entre cultura organizativa con el cumplimiento laboral.

Concordante con lo averiguado por Calderón (2013), al enfatizar que, la cultura organizacional que presenta la organización no es estable pues determina el comportamiento de sus colaboradores, originando un inadecuado compromiso laboral,

Así mismo existe correlación altamente significativa entre las dimensiones de cultura organizacional, que en orden de mayor a menor índice se tiene: En primer lugar el rasgo Valores [ $r_s= 0.815^{**}$   $p\text{-valor}<.01$ ] y clima [ $r_s= 0.705^{**}$   $p\text{-valor}<.01$ ] en nivel alto, seguido por símbolos [ $r_s= 0.624^{**}$   $p\text{-valor}<.01$ ] y filosofía [ $r_s= 0.528^{**}$   $p\text{-valor}<.01$ ] con nivel moderado y finalmente las normas [ $r_s= 0.357^{**}$   $p\text{-valor}<.01$ ] y creencias [ $r_s= 0.282^{**}$   $p\text{-valor}<.01$ ] con nivel bajo de correlación.

El nivel de compromiso de los trabajadores se encuentra en nivel medio y bajo (compromiso afectivo en nivel medio; el normativo y de continuidad en niveles bajo), además los rasgos culturales (valores institucionales se relaciona en nivel alto; mientras, con creencias institucionales en nivel bajo) se relacionan con el compromiso laboral. Adicionado a ello la distancia existente entre el apego de los trabajadores con los valores institucionales y el desapego con las creencias. Situación del establecimiento hospitalario contradictorio a Habelow (2010). Las organizaciones que tienen buen compromiso por parte de sus colaboradores, conservarán y protegerán los aspectos que hagan que estos se sientan altamente identificados y comprometidos con las funciones que cumplen dentro de la organización, más conectados con los objetivos organizacionales y altamente estimulados para colaborar y cooperar con su organización. Por lo tanto, las organizaciones dentro de su visión organizativa, no pueden ni deben desconocer u

olvidar a la cultura organizacional, deben considerarla componente esencial y crítico de su estrategia organizativa.

Por Rodríguez (2009) al indicar que desde que los valores son aceptados y compartidos por los miembros del grupo social en la empresa, se van convirtiendo en creencias y presunciones básicas, que configuran la mente colectiva del grupo de colaboradores. Estos supuestos se van enraizando en la mente de los colaboradores, hasta que ellos en forma inconsciente las consideran como indiscutibles para orientar su conducta. Es decir en el establecimiento hospitalario no se ha trabajado el apego que tienen los trabajadores hacia los valores institucionales para desarrollar los demás rasgos culturales en especial las creencias institucionales

Por Meyerson y Martin (1987), basándose en la teoría Simbólico Interpretativa, consideran que las creencias y valores influyen en la conducta de los colaboradores mediante normas establecidas por la organización y transmiten la identidad organizativa a través de símbolos, tradiciones y costumbres.

Por Mintzberg (1988) al plantear que, las doctrinas de creencia organizacional sólidas pueden reconocerse, sobre todo, por la existencia de elevada identificación natural de los trabajadores.

Las dimensiones de compromiso laboral: compromiso normativo ( $.821^{**}$  y  $p\text{-valor} < .01$ ), compromiso afectivo ( $.896^{**}$  y  $p\text{-valor} < .01$ ) y compromiso de continuación ( $.673^{**}$  y  $p\text{-valor} < .01$ ) guardan correlación altamente significativa, directa, muy alta, alta y moderada respectivamente.

El nivel de cultura organizacional es medio alto. Los niveles de compromiso afectivo en nivel medio (los compromisos de continuidad y normativo en niveles bajo), además existe relación entre cultura organizacional y compromiso normativo (muy alto) y afectivo (alto), sin embargo con el compromiso de continuidad su relación es baja. Realidad del establecimiento hospitalario explicada por Randstad (2010). La cultura organizativa es la clave del éxito de una organización, pues mientras la cultura organizacional pudo haberse convertido en una herramienta táctica muy eficiente y perdurable para conservar en las organizaciones a los mejores colaboradores y fortalecer sus obligaciones, compromiso, ética y rendimiento

durante la etapa de recesión y crisis mundial, hicieron todo lo contrario, haciendo que sus colaboradores se sintieran cada vez menos comprometidos con su trabajo y organización.

Datos incongruentes con el manifiesto de Mintzberg (1988). Cuando la cultura organizacional es rica entonces el compromiso del colaborador con su organización y su lealtad a ella será muy fuerte.

Contradictorio al concepto de compromiso laboral dado por Meyer y Allen, Peralta (2013), vínculo de lealtad o membresía por el cual el colaborador desea permanecer en la organización por el convencimiento que su trabajo es trascendente en el logro de los objetivos organizacionales y eficacia de sus funciones dentro de la organización.

Finalmente con Arciniega (2012). Es elemental y primordial que los colaboradores lleven “bien puesta la camiseta”, esto quiere decir, sentir afecto por su organización y cumplir a carta cabal con sus funciones y obligaciones.

## V CONCLUSIONES

1. La cultura organizacional se relaciona con el compromiso laboral en los trabajadores del Hospital I La Esperanza–EsSalud La Libertad, 2017, siendo la correlación directa y muy alto [ $r_s=,896^{**}$  y  $p\text{-valor}<0.01$ ].
2. Los valores practicados se relaciona con el compromiso laboral en los trabajadores del Hospital I La Esperanza–EsSalud La Libertad, 2017, siendo la correlación directa y alta [ $r_s=,815^{**}$  y  $p\text{-valor}<0.01$ ].
3. Las creencias se relaciona con el compromiso laboral en los trabajadores en el Hospital I La Esperanza–EsSalud La Libertad, 2017, siendo la correlación directa y baja [ $r_s=,282^{**}$  y  $p\text{-valor}<0.01$ ].
4. El clima institucional se relaciona con el compromiso laboral de los trabajadores en el Hospital I La Esperanza–EsSalud La Libertad, 2017, siendo la correlación directa y alto [ $r_s=,705^{**}$  y  $p\text{-valor}<0.01$ ].
5. Las normas se relaciona con compromiso laboral en los trabajadores en el Hospital I La Esperanza-EsSalud La Libertad, 2017, siendo la correlación directa y baja [ $r_s=,357^{**}$  y  $p\text{-valor}<0.01$ ].
6. Los símbolos se relaciona con compromiso laboral en los trabajadores en el Hospital I La Esperanza–EsSalud La Libertad, 2017, siendo la correlación directa y moderado [ $r_s=,624^{**}$  y  $p\text{-valor}<0.01$ ].
7. La filosofía se relaciona con compromiso laboral en los trabajadores en el Hospital I La Esperanza–EsSalud La Libertad, 2017, siendo la correlación directa y moderado [ $r_s=,528^{**}$  y  $p\text{-valor}<0.01$ ].
8. La cultura organizacional se relaciona con el compromiso afectivo en los trabajadores en el Hospital I La Esperanza–EsSalud La Libertad, 2017, siendo la correlación directa y alta [ $r=,821^{**}$  y  $p\text{-valor}<0.01$ ].
9. La cultura organizacional se relaciona con el compromiso normativo en los trabajadores en el Hospital I La Esperanza–EsSalud La Libertad, 2017, siendo la correlación directa y muy alta [ $r=,896^{**}$  y  $p\text{-valor}<0.01$ ].
10. La cultura organizacional se relaciona con el compromiso de continuación en los trabajadores en el Hospital I La Esperanza–EsSalud La Libertad, 2017, siendo la correlación directa y moderada [ $r=,673^{**}$  y  $p\text{-valor}<0.01$ ].

## **VI RECOMENDACIONES**

1. A los directivos del Hospital I La Esperanza-EsSalud-RALL desarrollar taller en adaptación de creencias, normas, filosofía y símbolos institucionales para desarrollar compromiso laboral en los trabajadores.
2. A los directivos y trabajadores del Hospital I La Esperanza-EsSalud-RALL mediante círculos de trabajo reflexionar e identificar otros factores organizacionales que influyen en la falta de apego laboral en sus componentes afectivo, normativo y de continuidad.
3. A los directivos y trabajadores del Hospital I La Esperanza-EsSalud-RALL consensuar y conciliar la actualización de sus documentos de gestión, que guarden vinculación con la cultura organizacional e indicadores de los componentes afectivos (conocimiento y cumplimiento de misión, objetivos, valores institucionales y adopción y generación de cambios), normativo (diligencia para lograr aprendizaje institucional) y de continuación (orgullo institucional y frustración con respecto a la organización).
4. A los directivos del Hospital I La Esperanza-EsSalud-RALL, elaborar un Plan de Inducción dirigido a los nuevos colaboradores que se integran a la organización, de los documentos de gestión vinculados a la cultura organizacional de la institución.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allen, N. y Meyer, J. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment.(Homepage). Recuperado de: [http://faculty.bus.olemiss.edu/snoble/BUS668%20readings/readings/58week%207-%20Issues%20in%20Relationships%20-%20Trust Commitment/Meyer%20and%20Allen%20.\(1991\)pdf](http://faculty.bus.olemiss.edu/snoble/BUS668%20readings/readings/58week%207-%20Issues%20in%20Relationships%20-%20Trust%20Commitment/Meyer%20and%20Allen%20.(1991)pdf)
- Anón. Cultura y Engagement., “s.f.” [www.gestion.pe/.../87-empresas-considera-que-falta-compromiso-laboral-su-principal-probl](http://www.gestion.pe/.../87-empresas-considera-que-falta-compromiso-laboral-su-principal-probl).
- Anón. *Que es...”Employee Commitment”*, “s.f.” *El Mundo*.
- Arciniega, L.M. & González, L. (2012). Explorando los flancos de la lealtad: Análisis de la estructura y significado de la dimensión normativa del compromiso organizacional.
- Bobadilla, M., Callata, C. & Caro, A. (2015). Engagement Laboral Y Cultura Organizacional: El Rol De La Orientación Cultural En Una Empresa Global. 2105. Tesis de maestría. Escuela de Posgrado de la Universidad del Pacífico de Perú.
- Cáceres, D. (2000). Identificación con la Empresa: El cliente interno. Aprende y Sobrevive en RR HH.
- Calderón, Z. (2013). La Cultura Organizacional en la Estabilidad Laboral. 2013. Tesis de licenciatura. Universidad Rafael Landívar de Guatemala.
- Carrada Bravo, T. (2002). La cultura organizacional en los sistemas de salud. Rev. Méd., IMSS 2002; 40 (3): 203-211.
- Centro de Investigación Grupo RHUO del IAE. Economía., “s.f.” [www.lanacion.com.ar](http://www.lanacion.com.ar).
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. 8° edición. México: Edit. McGraw Hill.
- Contaduría y Administration. (2015). Commitment to work in the health sector social work, Volume 60, Issue 1, January–March 2015, Pages 31–51

- Cújar, A., Ramos, C., Hernández, H. & López, J. (2013). Cultura Organizacional: Evolución en la medición. *Rev. Estudios Gerenciales* 2013; 29 (2013) 350-355.
- Deloitte (s.f.) *Tendencias Globales de Capital Humano 2015: Liderando en el nuevo mundo del trabajo*. Perú.
- Díez De Castro, E. (2001). *Administración y Dirección*. México: Edit., Mc, Graw Hill.
- Enciclopedia Financiera. (2017). Organización: Cultura Organizacional. [Internet]. [Citado 2017, Enero 08]. Disponible en: <http://www.encyclopediainanciera.com/organizaciondeempresas/cultura-organizacional.htm>
- Esteban, F. (2013). Cultura Organizacional, compromiso cristiano y la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión. *Rev. Apuntes Universitarios*. 2013; 5 (2): 57-74.
- Falcones, G. (2014). Estudio Descriptivo de la Cultura Organizacional de los Colaboradores de la Unidad de Negocio de Supply Chain Guayaquil de Nestlé. 2014. Tesis de licenciatura. Universidad de Guayaquil de Ecuador.
- Figuerola, L. (2015). Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental. Universidad Rafael Landívar de Guatemala.
- Franco R, C. (2010). La cultura organizacional es clave para el éxito de una empresa: Los trabajadores parecen estar de acuerdo en que influye en su moral, su productividad y su satisfacción. *Rev. Tendencias Estratégicas* 2010
- Gallup (2012). *Columna Intramuros, Gestión de Gente: El Mundo Economía y Negocios*. Recuperado de: <https://comunicacionycambio.com/2012/04/>
- García Del Junco, J. (2001). *Prácticas de Gestión Empresarial*. México: Edit. Mc Graw Hill.
- Geertz, C. *La interpretación de las culturas*.
- Granell H. (1997). *Éxito Gerencial y Cultura*. Caracas: Ediciones IESA.

- Hellriegel, D. & Slocum, J. (2001). Comportamiento Organizacional. México, D.F.: CengageLearning editores, S.A. de C.V. [http://dx.doi.org/10.1016/S0186-1042\(15\)72146-7](http://dx.doi.org/10.1016/S0186-1042(15)72146-7) <https://es.scribd.com/doc/93346458/LIBRO-Cultura-Organizacional-Schein#>
- Jiménez, J. & Norman, B. (2007). Recuperado de: [http://elpais.com/diario/2007/10/07/negocio/1191762867\\_850215.html](http://elpais.com/diario/2007/10/07/negocio/1191762867_850215.html).
- López, G. (2016). La cultura organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Colegio Médico Consejo Regional I La Libertad-Trujillo. 2015. Tesis de Maestría. Universidad Nacional de Trujillo.
- Maurera, M., Rivas, M. & Samra, A. (2006). La cultura Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral del personal Adscrito al Centro Clínico Quirúrgico Divino Niño C.A. Tesis de licenciatura. Universidad de Oriente de Venezuela.
- Méndez, C., "s.f." Un Marco teórico para el concepto de Cultura Corporativa. Colombia.
- Méndez, C. (1997). Seminario sobre Cultura y Clima Organizacional. Santafé de Bogotá. Julio 7 y 8.
- Méndez, C. (1985). El hombre en la Organización: Tres ensayos. 2° edición. Colombia: Ediciones Rosaristas.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). Commitment in the workplace: theory, research, and application. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-551.
- Meyerson, D. E. & Martin, J. (1987). Cultural change: An integration of three different views. *Journal of Management Studies*, 24.
- Mintzberg, H. (1988). La Ideología y la Organización Misionera. En "El Proceso Estratégico". Adaptado de *Power In and Around Organizations*. Prentice Hall. 1988: 191-196.
- Montaña, A. & Torres, G. (2015). Caracterización de la Cultura Organizacional y Lineamientos de Intervención para la Implementación de Procesos de

- Cambio en las Organizaciones. Caso Empresa Sector Financiero. Tesis de grado. Universidad del Rosario de Bogotá.
- Montoya, E. (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un Contact Center. Tesis de grado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas de Perú.
- Mora, C. (2009). Definición y características de la cultura organizaciona
- Moreno-Jiménez, M., Ríos-Rodríguez M. L., Canto-Ortiz J., San Martín-García J., Perles-Nova F., (2010). Satisfacción Laboral y Burnout en Trabajos Poco Cualificados: Diferencias entre Sexos en Población Inmigrante. Rev. psicol. trab. organ.[Internet].2010 Dic [citado 2017 Feb 27] ; 26( 3 ): 255-265. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-5](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-5)
- Olmos, C. & Socha, K. (2015). Diseño y Validación mediante Jueces Expertos del Instrumento para Evaluar la Cultura Organizacional. Universidad de La Sabana - Colombia. [http://www.academia.edu/8956970/Instrumento\\_para\\_Evaluar\\_Cultura\\_1\\_DISE%C3%91O\\_Y\\_VALIDACI%C3%93N\\_MEDIANTE\\_JUECES\\_EXPERTOS\\_DEL\\_INSTRUMENTO\\_PARA\\_EVALUAR\\_CULTURA\\_ORGANIZACION](http://www.academia.edu/8956970/Instrumento_para_Evaluar_Cultura_1_DISE%C3%91O_Y_VALIDACI%C3%93N_MEDIANTE_JUECES_EXPERTOS_DEL_INSTRUMENTO_PARA_EVALUAR_CULTURA_ORGANIZACION)  
[A](#)
- Pedraza-Álvarez, L., Obispo-Salazar, K., Vásquez-González, L. & Gómez-Gómez, L. (2015). Cultura Organizacional desde la teoría de Edgar Schein: Estudio Fenomenológico. Rev. Clío América.; 9 (17): 17-25.
- Peralta, C. (2013). El compromiso laboral: discursos en la organización. Psicología desde el Caribe. Tesis de grado. Universidad del Norte Barranquilla-Colombia.
- Pérez Tapia, R. (2014). Motivación y Clima Organizacional en personal administrativo de universidades limeñas. Tesis de licenciatura. Pontifica Universidad Católica del Perú.
- Rodríguez, R. (2009). La cultura organizacional. Un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la administración. [file:///C:/Users/home/Downloads/Dialnet-LaCulturaOrganizacionalUnPotencialActivoEstrategic-3394655%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/home/Downloads/Dialnet-LaCulturaOrganizacionalUnPotencialActivoEstrategic-3394655%20(5).pdf)

- Saavedra, M. (2016). Clima Organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Max Arias Schreiber del distrito de La Victoria en Noviembre-Diciembre 2012. Tesis de magister en Gerencia de Servicios de Salud. Universidad Mayor de San Marcos de Perú.
- Schein, E. (2004). Cultura Organizacional y Liderazgo. (3ª edi.). Estados Unidos: Publicado por: The Jossey-Bass - Social and Behavioral Science Series.
- Schein, E. H. (2010). Organizational Culture and Leadership. (4ª Edit.). San Francisco: Editorial Wiley.
- Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Rev. Cubana Salud Pública [Internet]. [citado 2017 Ene 08]; 39(2): 385-393. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662013000200017&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200017&lng=es).
- Taller de Producción de Mensajes TPM. (2007). Documento de Cátedra.* [Internet]. 2007. Recuperado de : [www.perio.unlp.edu.ar/tpm/textos/cultura.pdf](http://www.perio.unlp.edu.ar/tpm/textos/cultura.pdf)
- Trice, H. & Beyer, J. (1993). The Cultures of Work Organizations. Texas: Prentice Hall.
- Villarreal, M., Villarreal, F. & Briones, E. (2012). Diagnóstico de la Cultura Organizacional en un Hospital de Zona en Durango. Rev. Conciencia Tecnológica N° 44.

## **Anexo 1**

### **Instrumento para Evaluar Cultura Organizacional**

Carolina Olmos Torres y Katherine Socha Fandiño (2006)

A continuación, encontrará una serie de frases. Lea cada una de ellas cuidadosamente y conteste de acuerdo a la siguiente escala:

(Escoja UNA)

©=Nunca 0%

©=Ocasionalmente 25%

®=Algunas Veces 50%

@=Frecuentemente 75%

©=Siempre 100%

Responda todas las preguntas, teniendo en cuenta que no es una prueba, no hay respuestas correctas ni incorrectas y todas las respuestas serán estrictamente confidenciales.

|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. ¿En la empresa donde usted labora se fomenta la innovación?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. ¿En la empresa donde usted labora se promueve el trabajo en equipo?                                 |   |   |   |   |   |
| 3. ¿Para la empresa donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas?                 |   |   |   |   |   |
| 4. ¿Cree usted que para ingresar a la empresa es necesaria un recomendación o influencia interna?      |   |   |   |   |   |
| 5. ¿Cree usted que el salario que recibe por su labor en la empresa es el adecuado?                    |   |   |   |   |   |
| 6. ¿Cree usted que se le suministran las herramientas necesarias cumplir adecuadamente con su trabajo? |   |   |   |   |   |
| 7. ¿Percibe usted que la empresa le permite aprender y progresar como persona?                         |   |   |   |   |   |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| 8. ¿Percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la empresa?   |  |  |  |  |  |
| 9. ¿Percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo?   |  |  |  |  |  |
| 10. ¿Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa?  |  |  |  |  |  |
| 11. ¿En la empresa hay normas respecto de la presentación personal de los empleados?   |  |  |  |  |  |
| 12. ¿La empresa utiliza sanciones ante una falta?  |  |  |  |  |  |
| 13. ¿La empresa celebra fechas especiales como el día de la secretaria, navidad, entre otros?  |  |  |  |  |  |
| 14. ¿La empresa recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar las buenas                       |  |  |  |  |  |
| 15. ¿Los trabajadores reconocen y entienden el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la empresa?     |  |  |  |  |  |
| 16. ¿Su trabajo es coherente con la misión - visión de la empresa?   |  |  |  |  |  |
| 17. ¿Al haber una vacante, la empresa toma en cuenta primero a los trabajadores internos para dicho cargo antes que personas externas? |  |  |  |  |  |
| 18. ¿A la empresa le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar?   |  |  |  |  |  |

## **Ficha Técnica del instrumento de Cultura Organizacional**

1. Nombre: Instrumento para medir Cultura Organizacional
2. Autor: Carolina Olmos Torres y Katherine Socha Fandiño
3. Objetivo: Determinar el nivel de Cultura Organizacional
4. Material:

Cuadernillo de preguntas
5. Duración:

15 a 25 minutos
6. Normas:
  - El espacio físico donde se va a aplicar el instrumento debe reunir condiciones suficientes de amplitud, iluminación, temperatura y ventilación.
  - Es conveniente aplicar el instrumento cuando los sujetos no están cansados (de preferencia en horas de la mañana). La aplicación se debe hacer en una sola sesión.
  - Es importante tener en cuenta evitar la presencia de factores que cohiban las respuestas de los examinados, como directivos o supervisores de la empresa o institución.
  - Durante la aplicación debe haber un examinador preparado para resolver las dudas de los sujetos participantes.
  - Se debe comunicar a los examinados el objetivo del instrumento y la inexistencia de preguntas buenas o malas.
7. Usuarios (muestra):

80 trabajadores del Hospital II de EsSalud de La Esperanza, Trujillo.
8. Unidad de análisis:

Trabajadores del Hospital II de EsSalud de La Esperanza, Trujillo.
9. Modo de aplicación:
  - Este instrumento de evaluación está estructurado en 18 ítems, los cuales se agrupan en 6 dimensiones, con 3 ítems cada dimensión.
  - Los trabajadores deben desarrollar el cuestionario en forma individual.
  - El personal que aplique el instrumento debe preparar todo el material antes de comenzar la aplicación.

10. Estructura:

| Dimensión | Indicador   | ITEMS |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------|---|-------|--|---|---|---|---|---|
| Valores   | Trabajo en equipo e Innovación  | 1     | ¿En la empresa se fomenta la innovación?   |   |   |   |   |   |
|           |   | 2     | ¿Se promueve el trabajo en equipo?   |   |   |   |   |   |
|           | Cumplimiento de metas   | 3     | ¿Para la empresa lo más importante es el cumplimiento de metas?  |   |   |   |   |   |
| Creencias | Forma de ingreso a la institución: por recomendación u otro y Salario adecuado. | 4     | ¿Cree que para ingresar a la empresa es necesaria una recomendación o influencia interna?                  |   |   |   |   |   |
|           |   | 5     | ¿Cree que el salario que recibe es el adecuado?  |   |   |   |   |   |
|           | Herramientas para el trabajo  | 6     | ¿Cree que se le suministran las herramientas necesarias para cumplir su trabajo?                           |   |   |   |   |   |
| Clima     | Capacitación y cooperación en la institución.                                   | 7     | ¿Percibe que la empresa le permite aprender y progresar como persona?                                      |   |   |   |   |   |
|           |   | 8     | ¿Percibe un ambiente de cooperación dentro de la empresa?  |   |   |   |   |   |
|           | Autonomía para decisiones de trabajo.   | 9     | ¿Percibe tener autonomía para tomar decisiones en la empresa?  |   |   |   |   |   |
| Normas    | Horarios y Normas   | 10    | ¿Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida?  |   |   |   |   |   |
|           |   | 11    | ¿En la empresa hay normas respecto a la presentación de los trabajadores?                                  |   |   |   |   |   |
|           | Sanciones   | 12    | ¿La empresa utiliza sanciones ante las faltas?   |   |   |   |   |   |
| Símbolos  | Celebraciones en la institución Incentivos a colaboradores destacados.          | 13    | ¿La empresa celebra fechas importantes como navidad, cumpleaños, etc.?                                     |   |   |   |   |   |
|           |   | 14    | ¿La empresa recurre a incentivos como viajes, condecoraciones para premiar las buenas labores?             |   |   |   |   |   |
|           | Reconocimiento de logos y otros símbolos de la institución.                     | 15    | ¿Los trabajadores reconocen y entienden el significado de las ceremonias, logo, colores de la institución? |   |   |   |   |   |

|           |   |    |  |  |  |  |  |  |
|-----------|---|----|--|--|--|--|--|--|
| Filosofía | Misión y visión. Forma de ingreso a la institución: por recomendación u otro. | 16 | ¿Su trabajo es coherente con la misión-visión de la empresa?   |  |  |  |  |  |
|           |   | 17 | ¿Al haber una vacante, la empresa toma en cuenta a los trabajadores internos antes de recurrir a un externo? |  |  |  |  |  |
|           | Interés de la institución por sus colaboradores.                              | 18 | ¿A la empresa le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar?                                     |  |  |  |  |  |

### 11. Escala:

#### Escala General

| Intervalo | Nivel |
|-----------|-------|
| 18-42     | Bajo  |
| 43-66     | Medio |
| 67-90     | Alto  |

#### Escala Específica

| Intervalo | Nivel |
|-----------|-------|
| 3-7       | Bajo  |
| 8-11      | Medio |
| 12 - 15   | Alto  |

Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

Nunca (1), Ocasionalmente (2), Algunas veces (3), Frecuentemente (4), Siempre (5).

## 12. Validación

Olmos y Socha (2006) diseñaron y validaron el cuestionario con 18 ítems teóricamente analizado en seis dimensiones mediante juicio de expertos (6), entre ellos, docentes de la Universidad de la Sabana del Área de Desarrollo Humano, la Decana de la Facultad de Psicología de la Universidad Piloto de Colombia, Jefes de Departamento de Gestión Humana y Psicólogos Investigadores con experiencia en Psicometría obteniendo el instrumento validez de contenido.

La autora aporta con el valor de índices correlacionales ítem-total con la finalidad de discriminar ítems. De los resultados que se muestra en la tabla 3, los dieciocho ítems son válidos por ser los valores  $r > .300$  y significativo.

**Tabla 3**

*Índice de correlación Ítem-total*

| Ítem | Valores | Creencias | Clima  | Normas | Símbolos | Filosofía |
|------|---------|-----------|--------|--------|----------|-----------|
| 1    | ,361*** |           |        |        |          |           |
| 2    | ,414**  |           |        |        |          |           |
| 3    | ,351**  |           |        |        |          |           |
| 4    |         | ,390**    |        |        |          |           |
| 5    |         | ,349*     |        |        |          |           |
| 6    |         | ,332*     |        |        |          |           |
| 7    |         |           | ,313*  |        |          |           |
| 8    |         |           | ,303** |        |          |           |
| 9    |         |           | ,369** |        |          |           |
| 10   |         |           |        | ,378*  |          |           |
| 11   |         |           |        | ,374*  |          |           |
| 12   |         |           |        | ,368*  |          |           |
| 13   |         |           |        |        | ,380*    |           |
| 14   |         |           |        |        | ,356*    |           |
| 15   |         |           |        |        | ,321**   |           |
| 16   |         |           |        |        |          | ,747**    |
| 17   |         |           |        |        |          | ,762**    |
| 18   |         |           |        |        |          | ,735**    |

Fuente: Registro de datos tabla 16

### 13. Confiabilidad:

Se estimó mediante el método de consistencia interna Alpha de Cronbach.

Se tuvo lo siguiente:

- Los valores de los coeficientes de correlación corregido en la supresión de ítems por dimensión son mayores a 0.300 (ver tabla 4).
- El grado de cohesión de los 18 ítems es 0.919, superior a los valores estimados por dimensión: valores [.835], creencias [.552], clima [.724], normas [.872], símbolos [.742] y filosofía [.573], y a los resultados de la supresión de cada ítem por dimensión, que oscilaron desde 0.387 a 0.868(ver tabla 5).

Por lo que el nivel de confiabilidad del cuestionario se encuentra en un nivel muy alto para medir la cultura organizacional con un total de 18 ítems y seis dimensiones (ver tablas 4 y 5).

Tabla 4

*Coefficiente de correlación corregido ítem total*

| Ítem | Valores | Creencias | Clima | Normas | Símbolos | Filosofía |
|------|---------|-----------|-------|--------|----------|-----------|
| 1    | .754    |           |       |        |          |           |
| 2    | .708    |           |       |        |          |           |
| 3    | .646    |           |       |        |          |           |
| 4    |         | .350      |       |        |          |           |
| 5    |         | .411      |       |        |          |           |
| 6    |         | .401      |       |        |          |           |
| 7    |         |           | .585  |        |          |           |
| 8    |         |           | .529  |        |          |           |
| 9    |         |           | .544  |        |          |           |
| 10   |         |           |       | .799   |          |           |
| 11   |         |           |       | .767   |          |           |
| 12   |         |           |       | .700   |          |           |
| 13   |         |           |       |        | .515     |           |
| 14   |         |           |       |        | .619     |           |
| 15   |         |           |       |        | .589     |           |
| 16   |         |           |       |        |          | .311      |
| 17   |         |           |       |        |          | .489      |
| 18   |         |           |       |        |          | .363      |

Fuente: Registro de datos tabla 16

Tabla 5

*Coefficiente de consistencia interna eliminando ítem por dimensión*

| Ítem | Valores | Creencias | Clima | Normas | Símbolos | Filosofía |
|------|---------|-----------|-------|--------|----------|-----------|
| 1    | .712    |           |       |        |          |           |
| 2    | .768    |           |       |        |          |           |
| 3    | .823    |           |       |        |          |           |
| 4    |         | .502      |       |        |          |           |
| 5    |         | .387      |       |        |          |           |
| 6    |         | .452      |       |        |          |           |
| 7    |         |           | .595  |        |          |           |
| 8    |         |           | .659  |        |          |           |
| 9    |         |           | .657  |        |          |           |
| 10   |         |           |       | .778   |          |           |
| 11   |         |           |       | .808   |          |           |
| 12   |         |           |       | .868   |          |           |
| 13   |         |           |       |        | .722     |           |
| 14   |         |           |       |        | .595     |           |
| 15   |         |           |       |        | .634     |           |
| 16   |         |           |       |        |          | .571      |
| 17   |         |           |       |        |          | .390      |
| 18   |         |           |       |        |          | .506      |
|      | .919    | .835      | .552  | .724   | .872     | .742      |
|      |         |           |       |        | .742     | .573      |

Fuente: Registro de datos tabla 16



## ENCUESTA PARA DIAGNOSTICAR EL COMPROMISO LABORAL PARA CON LA EMPRESA

**Estuardo Ceballos (2008)**

**Instrucciones:** esta encuesta tiene por objeto explorar el nivel de compromiso laboral. Es por ello que solicitamos responder los siguientes cuestionamientos, sin dejar ninguno sin responder. Esta encuesta es totalmente anónima y se efectúa únicamente con la intención de realizar un diagnóstico selectivo.

A continuación, encontrará treinta y dos aseveraciones con 4 opciones de respuesta para cada una. Marque con una "X" la que considere que mejor refleja su sentir con respecto a dichas aseveraciones.

|   | Lo comparto totalmente | Lo comparto | No lo comparto | No lo comparto en absoluto |
|---|------------------------|-------------|----------------|----------------------------|
| 1. <i>El desarrollo de mis actividades gira alrededor de los objetivos que la empresa ha determinado para el logro de los planes de trabajo.</i>                                      |                        |             |                |                            |
| 2. <i>Estimo que es incuestionable el cumplimiento sin vacilación de los valores que la empresa tiene como propios.</i>   |                        |             |                |                            |
| 3. <i>Deseo seguir formando parte de esta empresa durante muchos años más.</i>  |                        |             |                |                            |
| 4. <i>Acepto los cambios que la alta gerencia demanda porque sé que contribuirán a alcanzar mayor efectividad en las actividades que realizo en mi trabajo</i>                        |                        |             |                |                            |
| 5. <i>Estoy muy interesado en capacitarme en temas que generen mejoras en el cargo que ocupo</i>  |                        |             |                |                            |
| 6. <i>Cuando ocurren situaciones dentro de la empresa que muchas veces no están acorde con mi forma de pensar, no impide que me siga sintiendo orgulloso de pertenecer a ella</i>     |                        |             |                |                            |
| 7. <i>Considero que es reprochable la actitud de compañeros de trabajo que ignoran conscientemente que los objetivos de la empresa deben cumplirse a cabalidad por parte de todos</i> |                        |             |                |                            |

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| 8. <i>Conozco a cabalidad todos los valores que la empresa considera como propios, así como todas sus implicaciones.</i>  |  |  |  |  |
| 9. <i>Resistirme a poner en práctica los cambios que exigen la alta gerencia de la empresa, puede restar agilidad a los procesos afectando la calidad en el servicio que prestamos</i>        |  |  |  |  |
| 10. <i>Soy consciente de que los cursos que recibo me ayudan a ser más productivo dentro de la empresa</i>  |  |  |  |  |
| 11. <i>A pesar de los inconvenientes, limitaciones y diferencias que puedan existir dentro del trabajo que se realiza en la empresa, sigo considerando que es un buen lugar para trabajar</i> |  |  |  |  |
| 12. <i>Cuando hablo de mi lugar de trabajo suelo afirmar "mi empresa", en lugar de "la empresa" o "esa empresa".</i>  |  |  |  |  |
| 13. <i>Cuando logro cumplir los objetivos que me pide la empresa siento una grata satisfacción personal</i>   |  |  |  |  |
| 14. <i>Para mí es un verdadero privilegio ser un colaborador en esta empresa</i>  |  |  |  |  |
| 15. <i>Considero que mis compañeros que incumplen con respetar los valores institucionales deben ser sancionados por ello</i>   |  |  |  |  |
| 16. <i>Estoy consciente de que los cambios que proponen las autoridades de la empresa, son para beneficio de todos los que la integran</i>  |  |  |  |  |
| 17. <i>Soy consciente de que a través de los conocimientos que adquiero cuando me capacito, contribuyo con la mejora del servicio al cliente de la empresa a la que pertenezco</i>            |  |  |  |  |
| 18. <i>Conozco de memoria la Misión de mi empresa</i>   |  |  |  |  |
| 19. <i>Portaría con dignidad la camisa que lleva bordado el logo de mi empresa</i>  |  |  |  |  |
| 20. <i>Conozco la misión de la empresa y sé explicar con propiedad cada una de sus frases</i>   |  |  |  |  |
| 21. <i>Cuando alguien que no labora en mi empresa me pide que le indique cuales son nuestros valores se los puedo decir con total propiedad</i>   |  |  |  |  |
| 22. <i>Me gustaría ver colocado en las paredes de todas las áreas de mi empresa, la lista de valores que deben practicarse</i>  |  |  |  |  |
| 23. <i>Siento que apporto a la empresa cuando propongo ideas que pueden generar cambios positivos</i>   |  |  |  |  |
| 24. <i>Contribuyo a la conciencia de otros compañeros sobre el hecho de que todo cambio bien intencionado puede generar mejoras para todos en la empresa</i>                                  |  |  |  |  |
| 25. <i>Comento con orgullo a todas las personas que pertenezco a esta empresa</i>   |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| 26. <i>Estoy convencido de que través de mi aprendizaje en diversos campos, contribuyo a que la empresa mejore cada día más.</i>                       |  |  |  |  |
| 27. <i>Creo y confío firmemente en mi empresa, aun cuando algunos compañeros no están de acuerdo.</i>  |  |  |  |  |
| 28. <i>Creo firmemente que con cada colaborador que se encuentre bien capacitado se mejora la imagen de la empresa</i>                                 |  |  |  |  |
| 29. <i>Estoy sumamente consciente de las dificultades y problemas que se presentan en mi empresa, a pesar de ello, deseo seguir trabajando en ella</i> |  |  |  |  |
| 30. <i>Mi familia comparte conmigo el agrado y la satisfacción de ser un colaborador en esta empresa</i>   |  |  |  |  |
| 31. <i>Aunque existan críticas para la empresa en la que laboro, tanto internas como externas, mi confianza en ella se mantiene firme</i>              |  |  |  |  |
| 32. <i>Me siento muy identificado con la empresa y de tener otra oportunidad de trabajo lo pensaría antes de presentar mi renuncia</i>                 |  |  |  |  |

## **Ficha Técnica del instrumento de Compromiso Laboral**

1. Nombre: Encuesta para Diagnosticar el Compromiso Laboral para con la Empresa (Escala de Likert).
2. Autor: Estuardo Ceballos
3. Objetivo:
  - Diagnosticar el grado de Compromiso laboral que tienen los empleados para con la empresa.
4. Normas:
  - Es importante tener en cuenta evitar la presencia de factores que cohíban las respuestas de los examinados, como directivos o supervisores de la empresa o institución.
  - Durante la aplicación debe haber un examinador preparado para resolver las dudas de los sujetos participantes.
  - Se debe comunicar a los examinados el objetivo del instrumento y la inexistencia de preguntas buenas o malas.
5. Usuarios (muestra):

80 trabajadores del Hospital I La Esperanza-EsSalud del distrito de La Esperanza, Trujillo.
6. Unidad de análisis:

Trabajadores del Hospital I La Esperanza-EsSalud del distrito de La Esperanza, Trujillo.
7. Modo de aplicación:

El cuestionario es de auto-aplicación.

Este instrumento de evaluación está estructurado en 32 ítems, los cuales se agrupan en 4 dimensiones.

8. Estructura:

| Dimensión                  | Indicador   | ITEMS |   | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----------------------------|---|-------|---|---|---|---|---|
| <b>Identificación</b>      | <b>Conocimiento y cumplimiento de objetivos</b>           | 1     | El desarrollo de mis actividades gira alrededor de los objetivos que la empresa ha determinado para el logro de los planes de trabajo.                                      |   |   |   |   |
|                            |   | 7     | Considero que es reprochable la actitud de compañeros de trabajo que ignoran conscientemente que los objetivos de la empresa deben cumplirse a cabalidad por parte de todos |   |   |   |   |
|                            |   | 13    | Cuando logro cumplir los objetivos que me pide la empresa siento una grata satisfacción personal  |   |   |   |   |
|                            | <b>Conocimiento y cumplimiento de misión</b>              | 18    | Conozco de memoria la Misión de mi empresa  |   |   |   |   |
|                            |   | 20    | Conozco la misión de la empresa y sé explicar con propiedad cada una de sus frases  |   |   |   |   |
| <b>Compromiso Afectivo</b> | <b>Cumplimiento de valores</b>                            | 2     | Estimo que es incuestionable el cumplimiento sin vacilación de los valores que la empresa tiene como propios.   |   |   |   |   |
|                            | <b>Conocimiento de valores</b>                            | 8     | Conozco a cabalidad todos los valores que la empresa considera como propios, así como todas sus implicaciones.  |   |   |   |   |
|                            | <b>Cumplimiento y práctica de valores institucionales</b> | 15    | Considero que mis compañeros que incumplen con respetar los valores institucionales deben ser sancionados por ello  |   |   |   |   |
|                            | <b>Conocimiento de valores</b>                            | 21    | Cuando alguien que no labora en mi empresa me pide que le indique cuales son nuestros valores se los puedo decir con total propiedad  |   |   |   |   |
|                            |   | 22    | Me gustaría ver colocado en las paredes de todas las áreas de mi empresa, la lista de valores que deben practicarse   |   |   |   |   |
|                            | <b>Disposición a la adopción de cambios</b>               | 4     | Acepto los cambios que la alta gerencia demanda porque sé que contribuirán a alcanzar mayor efectividad en las actividades que realizo en mi trabajo                        |   |   |   |   |

|                                    |   |  |  |   |  |  |  |  |
|------------------------------------|---|--|--|---|--|--|--|--|
|                                    |   | 9  | Resistirme a poner en práctica los cambios que exigen la alta gerencia de la empresa, puede restar agilidad a los procesos afectando la calidad en el servicio que prestamos       |   |  |  |  |  |
|                                    |   | 16   | Estoy consciente de que los cambios que proponen las autoridades de la empresa, son para beneficio de todos los que la integran  |   |  |  |  |  |
|                                    | <b>Participa de cambios y los genera</b>                                      | 23   | Siento que apporto a la empresa cuando propongo ideas que pueden generar cambios positivos   |   |  |  |  |  |
|                                    |   | 24   | Contribuyo a la conciencia de otros compañeros sobre el hecho de que todo cambio bien intencionado puede generar mejoras para todos en la empresa                                  |   |  |  |  |  |
| <b>Compromiso Normativo: Deber</b> | <b>Diligencia para lograr aprendizaje institucional:</b>                      | 5  | Estoy muy interesado en capacitarme en temas que generen mejoras en el cargo que ocupo   |   |  |  |  |  |
|                                    |   | 10   | Soy consciente de que los cursos que recibo me ayudan a ser más productivo dentro de la empresa  |   |  |  |  |  |
|                                    |   | 17   | Soy consciente de que a través de los conocimientos que adquiero cuando me capacito, contribuyo con la mejora del servicio al cliente de la empresa a la que pertenezco            |   |  |  |  |  |
|                                    | <b>Se capacita y Desarrolla</b>   | <b>Diligencia para lograr aprendizaje institucional:</b> | 26   | Estoy convencido de que través de mi aprendizaje en diversos campos, contribuyo a que la empresa mejore cada día más. |  |  |  |  |
|                                    |   |  | 28   | Creo firmemente que con cada colaborador que se encuentre bien capacitado se mejora la imagen de la empresa           |  |  |  |  |
|                                    |   | <b>Mejora y contribuye</b>                               |  |   |  |  |  |  |
| <b>Compromiso de Continuación</b>  | <b>Inconveniencias y limitaciones (Frustración) con respecto a la empresa</b> | 6  | Cuando ocurren situaciones dentro de la empresa que muchas veces no están acorde con mi forma de pensar, no impide que me siga sintiendo orgulloso de pertenecer a ella            |   |  |  |  |  |
|                                    |   | 11   | A pesar de los inconvenientes, limitaciones y diferencias que puedan existir dentro del trabajo que se realiza en la empresa, sigo considerando que es un buen lugar para trabajar |   |  |  |  |  |

|  |   |    |   |  |  |  |  |
|--|---|----|---|--|--|--|--|
|  | <b>Confianza en la Institución</b>  | 27 | Creo y confío firmemente en mi empresa, aun cuando algunos compañeros no están de acuerdo.  |  |  |  |  |
|  | <b>Inconveniencias y limitaciones (Frustración) con respecto a la empresa</b> | 29 | Estoy sumamente consciente de las dificultades y problemas que se presentan en mi empresa, a pesar de ello, deseo seguir trabajando en ella |  |  |  |  |
|  | <b>Confianza en la Institución</b>  | 31 | Aunque existan críticas para la empresa en la que laboro, tanto internas como externas, mi confianza en ella se mantiene firme              |  |  |  |  |
|  | <b>Compromiso con la Institución</b>  | 3  | Deseo seguir formando parte de esta empresa durante muchos años más.  |  |  |  |  |
|  |   | 12 | Cuando hablo de mi lugar de trabajo suelo afirmar "mi empresa", en lugar de "la empresa" o "esa empresa".                                   |  |  |  |  |
|  |   | 14 | Para mí es un verdadero privilegio ser un colaborador en esta empresa   |  |  |  |  |
|  |   | 19 | Portaría con dignidad la camisa que lleva bordado el logo de mi empresa   |  |  |  |  |
|  | <b>Satisfacción por trabajar en la institución:<br/>Orgullo Institucional</b> | 25 | Comento con orgullo a todas las personas que  |  |  |  |  |
|  |   | 30 | Mi familia comparte conmigo el agrado y la satisfacción de ser un colaborador en esta empresa   |  |  |  |  |
|  |   | 32 | Me siento muy identificado con la empresa y de tener otra oportunidad de trabajo lo pensaría antes de presentar mi renuncia                 |  |  |  |  |

9. Escala:

Escala General

| <b>Intervalo de índices de logro (%) base 100</b> | <b>Nivel</b> |
|---|--------------|
| Menor o igual a 50%                               | Bajo         |
| 51% a 75%   | Medio        |
| Más de 75%  | Alto         |

10. Validación:

Cuestionario elaborado por Ceballos (2008 citado por Peña, 2013) basado en Meyer y Allen (1991). Para su uso en la recolección de datos se procedió a realizar el análisis de los 18 ítems, calculando los índices correlacionales ítem-total. De los resultados que se muestra en la tabla 6, los dieciocho ítems se consideraron válidos al obtener valores  $r > .300$  y significativos.

Tabla 6

*Índice de correlación Ítem-total*

| Ítems | Compromiso afectivo | Compromiso normativo | Compromiso de continuación |
|-------|---------------------|----------------------|----------------------------|
| 1     | ,709**              |                      |                            |
| 7     | ,526**              |                      |                            |
| 13    | ,769**              |                      |                            |
| 18    | ,632**              |                      |                            |
| 20    | ,701**              |                      |                            |
| 2     | ,622**              |                      |                            |
| 8     | ,735**              |                      |                            |
| 15    | ,574**              |                      |                            |
| 21    | ,559**              |                      |                            |
| 22    | ,560**              |                      |                            |
| 4     | ,712**              |                      |                            |
| 9     | ,701**              |                      |                            |
| 16    | ,589**              |                      |                            |
| 23    | ,469**              |                      |                            |
| 24    | ,652**              |                      |                            |
| 5     |                     | ,838**               |                            |
| 10    |                     | ,838**               |                            |
| 17    |                     | ,828**               |                            |
| 26    |                     | ,764**               |                            |
| 28    |                     | ,758**               |                            |
| 6     |                     |                      | ,718**                     |
| 11    |                     |                      | ,670**                     |
| 27    |                     |                      | ,641**                     |
| 29    |                     |                      | ,691**                     |
| 31    |                     |                      | ,700**                     |
| 3     |                     |                      | ,749**                     |
| 12    |                     |                      | ,578**                     |
| 14    |                     |                      | ,667**                     |
| 19    |                     |                      | ,630**                     |
| 25    |                     |                      | ,683**                     |
| 30    |                     |                      | ,455**                     |
| 32    |                     |                      | ,552**                     |

Fuente: Registro de datos tabla 17

11. Confiabilidad:

Se estimó mediante el método de consistencia interna Alpha de Cronbach.

Se tuvo lo siguiente:

- Los valores de los coeficientes de correlación corregido en la supresión de ítems por dimensión son mayores a 0.300 (ver tabla 7).
- El grado de cohesión de los 32 ítems es 0.959, superior a los valores estimados por dimensión (compromiso afectivo [.921], compromiso normativo [.910], compromiso de continuación [.927], y a los resultados de la supresión de cada ítem por dimensión, que oscilaron desde 0.877 a 0.928(ver tabla 8).

Por lo que el nivel de confiabilidad del cuestionario se encuentra en un nivel muy alto para medir compromiso laboral con un total de 32 ítems y tres dimensiones (ver tablas 7 y 8).

**Tabla 7***Coeficiente de correlación corregido ítem total*

| Ítems | Compromiso afectivo | Compromiso normativo | Compromiso de continuación |
|-------|---------------------|----------------------|----------------------------|
| 1     | .687                |                      |                            |
| 7     | .509                |                      |                            |
| 13    | .767                |                      |                            |
| 18    | .700                |                      |                            |
| 20    | .715                |                      |                            |
| 2     | .650                |                      |                            |
| 8     | .744                |                      |                            |
| 15    | .520                |                      |                            |
| 21    | .568                |                      |                            |
| 22    | .541                |                      |                            |
| 4     | .685                |                      |                            |
| 9     | .711                |                      |                            |
| 16    | .591                |                      |                            |
| 23    | .472                |                      |                            |
| 24    | .677                |                      |                            |
| 5     |                     | .797                 |                            |
| 10    |                     | .831                 |                            |
| 17    |                     | .812                 |                            |
| 26    |                     | .698                 |                            |
| 28    |                     | .741                 |                            |
| 6     |                     |                      | .681                       |
| 11    |                     |                      | .734                       |
| 27    |                     |                      | .738                       |
| 29    |                     |                      | .803                       |
| 31    |                     |                      | .778                       |
| 3     |                     |                      | .799                       |
| 12    |                     |                      | .554                       |
| 14    |                     |                      | .741                       |
| 19    |                     |                      | .670                       |
| 25    |                     |                      | .763                       |
| 30    |                     |                      | .469                       |
| 32    |                     |                      | .533                       |

**Fuente: Registro de datos tabla 17**

Tabla 8

*Coefficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach eliminando ítems*

| Ítems | Compromiso afectivo | Compromiso normativo | Compromiso de continuación |
|-------|---------------------|----------------------|----------------------------|
| 1     | .914                |                      |                            |
| 7     | .920                |                      |                            |
| 13    | .911                |                      |                            |
| 18    | .914                |                      |                            |
| 20    | .913                |                      |                            |
| 2     | .915                |                      |                            |
| 8     | .912                |                      |                            |
| 15    | .919                |                      |                            |
| 21    | .918                |                      |                            |
| 22    | .919                |                      |                            |
| 4     | .914                |                      |                            |
| 9     | .913                |                      |                            |
| 16    | .917                |                      |                            |
| 23    | .921                |                      |                            |
| 24    | .914                |                      |                            |
| 5     |                     | .885                 |                            |
| 10    |                     | .877                 |                            |
| 17    |                     | .882                 |                            |
| 26    |                     | .908                 |                            |
| 28    |                     | .896                 |                            |
| 6     |                     |                      | .921                       |
| 11    |                     |                      | .919                       |
| 27    |                     |                      | .919                       |
| 29    |                     |                      | .916                       |
| 31    |                     |                      | .917                       |
| 3     |                     |                      | .916                       |
| 12    |                     |                      | .926                       |
| 14    |                     |                      | .919                       |
| 19    |                     |                      | .922                       |
| 25    |                     |                      | .918                       |
| 30    |                     |                      | .928                       |
| 32    |                     |                      | .926                       |
| .959  | .921                | .910                 | .927                       |

Fuente: Registro de datos tabla 17

**Tabla 16**

*Registro de datos sobre cultura organizacional por ítem y dimensión en el Hospital I La Esperanza – Essalud La Libertad, 2017*

| n  | Valores |   |   |       | Creencias |   |   |       | Clima |   |   |       | Normas |    |    |       | Símbolos |    |    |       | Filosofía |    |    |       | Cultura organizacio<br>nal |
|----|---------|---|---|-------|-----------|---|---|-------|-------|---|---|-------|--------|----|----|-------|----------|----|----|-------|-----------|----|----|-------|----------------------------|
|    | 1       | 2 | 3 | Total | 4         | 5 | 6 | Total | 7     | 8 | 9 | Total | 10     | 11 | 12 | Total | 13       | 14 | 15 | Total | 16        | 17 | 18 | Total | Total global               |
| 1  | 1       | 3 | 4 | 8     | 5         | 1 | 2 | 8     | 2     | 2 | 2 | 6     | 5      | 5  | 4  | 14    | 5        | 1  | 4  | 10    | 3         | 2  | 1  | 6     | 52                         |
| 2  | 2       | 2 | 3 | 7     | 2         | 1 | 1 | 4     | 1     | 2 | 3 | 6     | 5      | 5  | 4  | 14    | 4        | 1  | 3  | 8     | 4         | 5  | 3  | 12    | 51                         |
| 3  | 2       | 5 | 4 | 11    | 5         | 3 | 1 | 9     | 3     | 3 | 4 | 10    | 5      | 5  | 2  | 12    | 4        | 1  | 4  | 9     | 5         | 4  | 2  | 11    | 62                         |
| 4  | 4       | 3 | 4 | 11    | 5         | 1 | 2 | 8     | 3     | 2 | 2 | 7     | 4      | 4  | 5  | 13    | 5        | 1  | 3  | 9     | 3         | 2  | 1  | 6     | 54                         |
| 5  | 2       | 3 | 3 | 8     | 3         | 1 | 3 | 7     | 4     | 2 | 2 | 8     | 4      | 5  | 4  | 13    | 5        | 3  | 3  | 11    | 3         | 4  | 2  | 9     | 56                         |
| 6  | 1       | 1 | 2 | 4     | 5         | 1 | 1 | 7     | 1     | 1 | 1 | 3     | 2      | 3  | 2  | 7     | 4        | 1  | 3  | 8     | 3         | 4  | 2  | 9     | 38                         |
| 7  | 3       | 3 | 3 | 9     | 2         | 2 | 3 | 7     | 3     | 3 | 3 | 9     | 3      | 4  | 3  | 10    | 5        | 1  | 3  | 9     | 4         | 4  | 3  | 11    | 55                         |
| 8  | 5       | 4 | 5 | 14    | 2         | 1 | 4 | 7     | 4     | 3 | 3 | 10    | 5      | 5  | 3  | 13    | 4        | 2  | 3  | 9     | 3         | 4  | 4  | 11    | 64                         |
| 9  | 3       | 2 | 2 | 7     | 4         | 2 | 2 | 8     | 4     | 1 | 3 | 8     | 5      | 5  | 5  | 15    | 4        | 1  | 4  | 9     | 4         | 4  | 2  | 10    | 57                         |
| 10 | 3       | 3 | 4 | 10    | 2         | 3 | 3 | 8     | 3     | 2 | 3 | 8     | 2      | 4  | 2  | 8     | 4        | 1  | 2  | 7     | 3         | 5  | 3  | 11    | 52                         |
| 11 | 3       | 4 | 4 | 11    | 4         | 2 | 4 | 10    | 2     | 2 | 3 | 7     | 3      | 4  | 3  | 10    | 5        | 2  | 4  | 11    | 4         | 5  | 3  | 12    | 61                         |
| 12 | 4       | 3 | 4 | 11    | 5         | 2 | 2 | 9     | 3     | 2 | 2 | 7     | 2      | 5  | 4  | 11    | 4        | 1  | 3  | 8     | 3         | 4  | 2  | 9     | 55                         |
| 13 | 3       | 4 | 4 | 11    | 2         | 3 | 3 | 8     | 3     | 2 | 3 | 8     | 2      | 3  | 4  | 9     | 4        | 1  | 2  | 7     | 4         | 2  | 3  | 9     | 52                         |
| 14 | 2       | 2 | 3 | 7     | 4         | 1 | 2 | 7     | 3     | 2 | 3 | 8     | 4      | 4  | 4  | 12    | 4        | 1  | 3  | 8     | 3         | 2  | 2  | 7     | 49                         |
| 15 | 2       | 1 | 4 | 7     | 5         | 2 | 2 | 9     | 2     | 2 | 2 | 6     | 5      | 5  | 0  | 10    | 4        | 1  | 4  | 9     | 4         | 4  | 3  | 11    | 52                         |

|    |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |    |    |
|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|----|
| 16 | 4 | 4 | 5 | 13 | 1 | 1 | 4 | 6  | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 2 | 4 | 10 | 5 | 4 | 3 | 12 | 67 |
| 17 | 4 | 5 | 5 | 14 | 2 | 1 | 5 | 8  | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 2 | 3 | 9  | 4 | 4 | 4 | 12 | 66 |
| 18 | 4 | 4 | 5 | 13 | 2 | 1 | 4 | 7  | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 5 | 2 | 11 | 5 | 2 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 | 65 |
| 19 | 3 | 4 | 5 | 12 | 2 | 3 | 4 | 9  | 5 | 3 | 3 | 11 | 5 | 4 | 3 | 12 | 5 | 1 | 4 | 10 | 5 | 3 | 3 | 11 | 65 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 12 | 1 | 2 | 3 | 6  | 2 | 4 | 2 | 8  | 5 | 5 | 3 | 13 | 5 | 3 | 4 | 12 | 3 | 5 | 3 | 11 | 62 |
| 21 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 2 | 4 | 10 | 4 | 4 | 2 | 10 | 4 | 1 | 3 | 8  | 5 | 3 | 2 | 10 | 59 |
| 22 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 2 | 4 | 10 | 2 | 2 | 3 | 7  | 3 | 4 | 5 | 12 | 5 | 2 | 4 | 11 | 4 | 4 | 3 | 11 | 62 |
| 23 | 2 | 3 | 4 | 9  | 4 | 1 | 3 | 8  | 3 | 3 | 2 | 8  | 5 | 5 | 2 | 12 | 5 | 1 | 3 | 9  | 2 | 2 | 2 | 6  | 52 |
| 24 | 1 | 1 | 3 | 5  | 5 | 2 | 3 | 10 | 5 | 2 | 2 | 9  | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 1 | 5 | 11 | 3 | 4 | 2 | 9  | 58 |
| 25 | 3 | 4 | 5 | 12 | 2 | 1 | 4 | 7  | 3 | 3 | 3 | 9  | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 1 | 4 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 61 |
| 26 | 3 | 3 | 4 | 10 | 5 | 1 | 2 | 8  | 2 | 2 | 2 | 6  | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 1 | 4 | 9  | 3 | 2 | 1 | 6  | 53 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 12 | 2 | 3 | 2 | 7  | 4 | 3 | 4 | 11 | 3 | 4 | 2 | 9  | 4 | 2 | 2 | 8  | 4 | 3 | 3 | 10 | 57 |
| 28 | 1 | 3 | 5 | 9  | 5 | 2 | 3 | 10 | 3 | 2 | 3 | 8  | 5 | 5 | 3 | 13 | 5 | 1 | 5 | 11 | 3 | 5 | 1 | 9  | 60 |
| 29 | 3 | 4 | 4 | 11 | 1 | 2 | 3 | 6  | 2 | 4 | 2 | 8  | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 1 | 4 | 10 | 4 | 5 | 3 | 12 | 61 |
| 30 | 3 | 4 | 4 | 11 | 2 | 3 | 2 | 7  | 4 | 3 | 4 | 11 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 2 | 2 | 8  | 4 | 3 | 3 | 10 | 57 |
| 31 | 3 | 4 | 5 | 12 | 3 | 2 | 2 | 7  | 3 | 3 | 3 | 9  | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 3 | 3 | 11 | 4 | 4 | 2 | 10 | 61 |
| 32 | 3 | 4 | 3 | 10 | 2 | 2 | 3 | 7  | 3 | 3 | 3 | 9  | 3 | 5 | 4 | 12 | 4 | 1 | 3 | 8  | 5 | 4 | 3 | 12 | 58 |
| 33 | 4 | 4 | 5 | 13 | 3 | 2 | 1 | 6  | 3 | 4 | 3 | 10 | 4 | 2 | 4 | 10 | 4 | 1 | 4 | 9  | 4 | 4 | 3 | 11 | 59 |
| 34 | 2 | 3 | 4 | 9  | 4 | 1 | 3 | 8  | 3 | 3 | 3 | 9  | 5 | 5 | 3 | 13 | 5 | 1 | 4 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 59 |
| 35 | 3 | 3 | 4 | 10 | 5 | 1 | 2 | 8  | 3 | 2 | 3 | 8  | 1 | 4 | 2 | 7  | 5 | 1 | 4 | 10 | 3 | 5 | 2 | 10 | 53 |
| 36 | 4 | 4 | 5 | 13 | 3 | 2 | 3 | 8  | 3 | 2 | 4 | 9  | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 2 | 3 | 10 | 4 | 2 | 2 | 8  | 60 |
| 37 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 1 | 3 | 8  | 4 | 3 | 2 | 9  | 4 | 5 | 3 | 12 | 5 | 1 | 4 | 10 | 4 | 3 | 2 | 9  | 62 |
| 38 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 2 | 1 | 6  | 2 | 4 | 3 | 9  | 5 | 5 | 3 | 13 | 4 | 1 | 4 | 9  | 5 | 5 | 3 | 13 | 61 |
| 39 | 4 | 4 | 5 | 13 | 3 | 2 | 1 | 6  | 3 | 4 | 2 | 9  | 4 | 5 | 3 | 12 | 5 | 1 | 4 | 10 | 4 | 4 | 3 | 11 | 61 |
| 40 | 3 | 4 | 3 | 10 | 1 | 3 | 3 | 7  | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 4 | 2 | 10 | 5 | 2 | 4 | 11 | 4 | 4 | 2 | 10 | 58 |
| 41 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 1 | 4 | 9  | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 5 | 3 | 12 | 4 | 1 | 4 | 9  | 4 | 3 | 3 | 10 | 60 |
| 42 | 4 | 5 | 4 | 13 | 2 | 1 | 5 | 8  | 4 | 2 | 3 | 9  | 5 | 5 | 3 | 13 | 4 | 1 | 4 | 9  | 4 | 3 | 3 | 10 | 62 |
| 43 | 4 | 4 | 5 | 13 | 2 | 1 | 5 | 8  | 4 | 3 | 4 | 11 | 5 | 4 | 2 | 11 | 5 | 1 | 3 | 9  | 4 | 3 | 3 | 10 | 62 |

|    |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |    |    |
|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|----|
| 44 | 4 | 5 | 4 | 13 | 2 | 2 | 2 | 6  | 5 | 3 | 3 | 11 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 1 | 5 | 10 | 5 | 5 | 3 | 13 | 67 |
| 45 | 4 | 3 | 5 | 12 | 3 | 2 | 5 | 10 | 5 | 2 | 4 | 11 | 5 | 5 | 3 | 13 | 4 | 1 | 4 | 9  | 4 | 5 | 3 | 12 | 67 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 2 | 4 | 10 | 4 | 3 | 4 | 11 | 5 | 5 | 3 | 13 | 5 | 1 | 5 | 11 | 5 | 5 | 3 | 13 | 73 |
| 47 | 3 | 5 | 4 | 12 | 1 | 2 | 4 | 7  | 5 | 4 | 2 | 11 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 3 | 4 | 11 | 5 | 3 | 4 | 12 | 67 |
| 48 | 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 9  | 5 | 5 | 3 | 13 | 5 | 1 | 4 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9  | 65 |
| 49 | 3 | 4 | 5 | 12 | 1 | 3 | 3 | 7  | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 2 | 4 | 11 | 4 | 4 | 3 | 11 | 64 |
| 50 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 1 | 3 | 7  | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 4 | 2 | 10 | 4 | 1 | 4 | 9  | 3 | 2 | 2 | 7  | 55 |
| 51 | 3 | 4 | 4 | 11 | 2 | 2 | 4 | 8  | 5 | 3 | 3 | 11 | 5 | 4 | 3 | 12 | 5 | 2 | 4 | 11 | 4 | 3 | 3 | 10 | 63 |
| 52 | 3 | 4 | 4 | 11 | 5 | 2 | 4 | 11 | 3 | 3 | 2 | 8  | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 1 | 4 | 10 | 4 | 3 | 3 | 10 | 64 |
| 53 | 4 | 5 | 4 | 13 | 2 | 3 | 2 | 7  | 5 | 3 | 3 | 11 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 1 | 5 | 10 | 5 | 5 | 3 | 13 | 68 |
| 54 | 4 | 4 | 5 | 13 | 3 | 1 | 5 | 9  | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 5 | 3 | 12 | 4 | 2 | 3 | 9  | 4 | 3 | 2 | 9  | 63 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 15 | 2 | 2 | 5 | 9  | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 2 | 12 | 4 | 1 | 5 | 10 | 5 | 4 | 2 | 11 | 71 |
| 56 | 3 | 3 | 4 | 10 | 2 | 1 | 4 | 7  | 4 | 2 | 4 | 10 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 1 | 3 | 8  | 3 | 3 | 3 | 9  | 55 |
| 57 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 2 | 4 | 10 | 4 | 5 | 3 | 12 | 5 | 5 | 3 | 13 | 5 | 1 | 5 | 11 | 4 | 4 | 3 | 11 | 70 |
| 58 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 3 | 4 | 12 | 5 | 3 | 3 | 11 | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 2 | 5 | 12 | 4 | 3 | 2 | 9  | 71 |
| 59 | 3 | 4 | 5 | 12 | 2 | 2 | 4 | 8  | 4 | 2 | 3 | 9  | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 1 | 5 | 11 | 3 | 4 | 3 | 10 | 64 |
| 60 | 4 | 5 | 5 | 14 | 2 | 1 | 4 | 7  | 4 | 3 | 4 | 11 | 5 | 5 | 3 | 13 | 5 | 2 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 | 68 |
| 61 | 4 | 4 | 5 | 13 | 3 | 1 | 4 | 8  | 4 | 3 | 3 | 10 | 5 | 5 | 3 | 13 | 5 | 1 | 4 | 10 | 4 | 3 | 3 | 10 | 64 |
| 62 | 3 | 5 | 5 | 13 | 2 | 1 | 5 | 8  | 4 | 3 | 4 | 11 | 5 | 5 | 2 | 12 | 5 | 2 | 4 | 11 | 4 | 4 | 2 | 10 | 65 |
| 63 | 3 | 3 | 4 | 10 | 2 | 1 | 3 | 6  | 3 | 2 | 2 | 7  | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 1 | 3 | 8  | 2 | 3 | 2 | 7  | 51 |
| 64 | 4 | 5 | 5 | 14 | 2 | 1 | 5 | 8  | 4 | 3 | 3 | 10 | 5 | 5 | 2 | 12 | 4 | 3 | 5 | 12 | 5 | 4 | 3 | 12 | 68 |
| 65 | 4 | 5 | 5 | 14 | 2 | 1 | 4 | 7  | 3 | 3 | 3 | 9  | 5 | 4 | 3 | 12 | 4 | 2 | 4 | 10 | 4 | 4 | 4 | 12 | 64 |
| 66 | 2 | 5 | 2 | 9  | 1 | 1 | 3 | 5  | 4 | 2 | 4 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 4 | 1 | 3 | 8  | 5 | 3 | 3 | 11 | 53 |
| 67 | 3 | 4 | 5 | 12 | 2 | 1 | 4 | 7  | 4 | 2 | 4 | 10 | 5 | 5 | 2 | 12 | 5 | 1 | 4 | 10 | 2 | 4 | 2 | 8  | 59 |
| 68 | 2 | 3 | 5 | 10 | 3 | 1 | 4 | 8  | 3 | 3 | 3 | 9  | 5 | 5 | 3 | 13 | 5 | 2 | 4 | 11 | 4 | 3 | 2 | 9  | 65 |
| 69 | 3 | 4 | 5 | 12 | 3 | 2 | 3 | 8  | 3 | 4 | 5 | 12 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 3 | 5 | 13 | 5 | 5 | 3 | 13 | 70 |
| 70 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 2 | 4 | 10 | 4 | 3 | 2 | 9  | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 2 | 5 | 12 | 5 | 5 | 3 | 13 | 73 |
| 71 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 2 | 4 | 10 | 4 | 5 | 2 | 11 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 2 | 5 | 12 | 4 | 4 | 3 | 11 | 73 |

|    |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |    |    |
|----|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|----|
| 72 | 5 | 4 | 5 | 14 | 2 | 1 | 4 | 7 | 3 | 2 | 3 | 8  | 4 | 5 | 3 | 12 | 4 | 1 | 4 | 9  | 4 | 4 | 3 | 11 | 61 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 1 | 4 | 9 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 2 | 11 | 4 | 1 | 4 | 9  | 3 | 3 | 2 | 8  | 62 |
| 74 | 2 | 3 | 4 | 9  | 3 | 1 | 3 | 7 | 3 | 2 | 2 | 7  | 4 | 5 | 3 | 12 | 4 | 2 | 4 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9  | 54 |
| 75 | 5 | 5 | 5 | 15 | 2 | 1 | 5 | 8 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 3 | 12 | 4 | 2 | 5 | 11 | 4 | 4 | 3 | 11 | 70 |
| 76 | 3 | 4 | 5 | 12 | 2 | 1 | 4 | 7 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 2 | 11 | 4 | 2 | 4 | 10 | 3 | 3 | 2 | 8  | 60 |
| 77 | 5 | 5 | 5 | 15 | 2 | 1 | 5 | 8 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 5 | 3 | 12 | 5 | 2 | 5 | 12 | 4 | 4 | 3 | 11 | 69 |
| 78 | 3 | 4 | 5 | 12 | 3 | 2 | 4 | 9 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 5 | 2 | 11 | 5 | 1 | 3 | 9  | 2 | 3 | 2 | 7  | 58 |
| 79 | 4 | 4 | 5 | 13 | 2 | 1 | 3 | 6 | 4 | 3 | 2 | 9  | 4 | 5 | 3 | 12 | 4 | 2 | 3 | 9  | 4 | 4 | 3 | 11 | 60 |
| 80 | 5 | 4 | 5 | 14 | 2 | 1 | 5 | 8 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 2 | 11 | 5 | 2 | 5 | 12 | 4 | 4 | 3 | 11 | 69 |

Fuente: Cuestionario sobre cultura organizacional aplicado a los trabajadores del Hospital I La Esperanza – Essalud La Libertad, 2017

Tabla 17

Registro de datos sobre compromiso laboral por ítem y dimensión en el Hospital I La Esperanza – Essalud La Libertad, 2017

| n  | Compromiso afectivo        |   |    |    |    |                            |   |    |    |    | Compromiso normativo                |   |    |    |                              |           |           |           | Compromiso de continuación            |    |    |    |                       |           |           |    | Compromiso laboral |    |    |   |    |    |          |          |          |    |    |           |           |           |           |
|----|----------------------------|---|----|----|----|----------------------------|---|----|----|----|-------------------------------------|---|----|----|------------------------------|-----------|-----------|-----------|---------------------------------------|----|----|----|-----------------------|-----------|-----------|----|--------------------|----|----|---|----|----|----------|----------|----------|----|----|-----------|-----------|-----------|-----------|
|    | C. Y C. Misión y objetivos |   |    |    |    | P. Valores institucionales |   |    |    |    | Disposición y generación de cambios |   |    |    | D. Aprendizaje institucional |           |           |           | Frustración con respecto a la empresa |    |    |    | Orgullo institucional |           |           |    |                    |    |    |   |    |    |          |          |          |    |    |           |           |           |           |
|    | 1                          | 7 | 13 | 18 | 20 | 2                          | 8 | 15 | 21 | 22 | 4                                   | 9 | 16 | 23 | 24                           | PD        | IL%       | 5         | 10                                    | 17 | 26 | 28 | PD                    | IL%       | 6         | 11 | 27                 | 29 | 31 | 3 | 12 | 14 | 19       | 25       | 30       | 32 | PD | IL%       | PD        | IL%       |           |
| 1  | 1                          | 2 | 1  | 1  | 1  | 1                          | 1 | 2  | 2  | 2  | 1                                   | 2 | 1  | 2  | 2                            | <b>22</b> | <b>37</b> | 1         | 1                                     | 1  | 1  | 1  | <b>5</b>              | <b>25</b> | 2         | 2  | 2                  | 2  | 2  | 1 | 2  | 2  | 1        | <b>2</b> | 2        | 1  | 21 | 44        | <b>48</b> | <b>38</b> |           |
| 2  | 1                          | 1 | 1  | 2  | 1  | 1                          | 1 | 1  | 2  | 1  | 1                                   | 1 | 1  | 2  | 2                            | 1         | <b>19</b> | <b>32</b> | 1                                     | 1  | 1  | 1  | 1                     | <b>5</b>  | <b>25</b> | 1  | 2                  | 2  | 2  | 1 | 1  | 1  | 2        | 2        | <b>1</b> | 1  | 2  | 18        | 38        | <b>42</b> | <b>33</b> |
| 3  | 2                          | 2 | 2  | 1  | 2  | 1                          | 1 | 2  | 2  | 2  | 2                                   | 2 | 3  | 2  | 2                            | 2         | <b>28</b> | <b>47</b> | 1                                     | 2  | 2  | 2  | 2                     | <b>9</b>  | <b>45</b> | 3  | 1                  | 2  | 2  | 2 | 1  | 2  | 1        | <b>2</b> | 2        | 2  | 21 | 44        | <b>58</b> | <b>45</b> |           |
| 4  | 1                          | 2 | 2  | 2  | 2  | 2                          | 2 | 2  | 2  | 2  | 2                                   | 2 | 3  | 2  | 2                            | <b>30</b> | <b>50</b> | 1         | 2                                     | 1  | 1  | 1  | <b>6</b>              | <b>30</b> | 2         | 2  | 2                  | 1  | 2  | 1 | 2  | 2  | <b>2</b> | 1        | 1        | 19 | 40 | <b>55</b> | <b>43</b> |           |           |
| 5  | 1                          | 1 | 1  | 2  | 2  | 1                          | 2 | 1  | 2  | 2  | 2                                   | 1 | 2  | 3  | 2                            | <b>25</b> | <b>42</b> | 1         | 1                                     | 2  | 1  | 2  | <b>7</b>              | <b>35</b> | 1         | 1  | 2                  | 2  | 2  | 1 | 1  | 2  | <b>1</b> | 2        | 2        | 18 | 38 | <b>50</b> | <b>39</b> |           |           |
| 6  | 2                          | 1 | 1  | 1  | 1  | 1                          | 1 | 1  | 1  | 2  | 1                                   | 2 | 3  | 3  | 1                            | <b>22</b> | <b>37</b> | 1         | 1                                     | 1  | 1  | 1  | <b>5</b>              | <b>25</b> | 2         | 1  | 1                  | 1  | 1  | 1 | 2  | 1  | <b>1</b> | 1        | 1        | 14 | 29 | <b>41</b> | <b>32</b> |           |           |
| 7  | 2                          | 1 | 2  | 2  | 2  | 1                          | 2 | 2  | 1  | 2  | 2                                   | 2 | 2  | 2  | 2                            | <b>27</b> | <b>45</b> | 1         | 1                                     | 1  | 2  | 1  | <b>6</b>              | <b>30</b> | 1         | 3  | 1                  | 2  | 1  | 1 | 1  | 1  | <b>2</b> | 1        | 1        | 16 | 33 | <b>49</b> | <b>38</b> |           |           |
| 8  | 2                          | 2 | 2  | 1  | 2  | 2                          | 2 | 3  | 2  | 2  | 2                                   | 2 | 3  | 2  | 3                            | 2         | <b>32</b> | <b>53</b> | 2                                     | 2  | 2  | 2  | 3                     | <b>11</b> | <b>55</b> | 1  | 1                  | 3  | 2  | 2 | 1  | 2  | 2        | <b>2</b> | 2        | 2  | 21 | 44        | <b>64</b> | <b>50</b> |           |
| 9  | 1                          | 1 | 1  | 1  | 1  | 2                          | 1 | 3  | 2  | 2  | 2                                   | 2 | 2  | 2  | 1                            | <b>24</b> | <b>40</b> | 1         | 2                                     | 1  | 1  | 2  | <b>7</b>              | <b>35</b> | 2         | 1  | 2                  | 1  | 1  | 1 | 1  | 2  | <b>1</b> | 1        | 1        | 15 | 31 | <b>46</b> | <b>36</b> |           |           |
| 10 | 1                          | 1 | 1  | 2  | 2  | 1                          | 1 | 1  | 2  | 1  | 1                                   | 1 | 2  | 3  | 3                            | 2         | <b>24</b> | <b>40</b> | 1                                     | 1  | 1  | 1  | 1                     | <b>5</b>  | <b>25</b> | 2  | 2                  | 2  | 1  | 2 | 1  | 2  | 2        | <b>1</b> | 1        | 1  | 18 | 38        | <b>47</b> | <b>37</b> |           |
| 11 | 2                          | 3 | 1  | 2  | 2  | 2                          | 2 | 2  | 2  | 2  | 1                                   | 2 | 2  | 2  | 2                            | <b>29</b> | <b>48</b> | 1         | 1                                     | 2  | 2  | 2  | <b>8</b>              | <b>40</b> | 2         | 1  | 2                  | 2  | 2  | 1 | 2  | 1  | <b>1</b> | 2        | 2        | 19 | 40 | <b>56</b> | <b>44</b> |           |           |
| 12 | 1                          | 3 | 2  | 2  | 2  | 1                          | 2 | 2  | 2  | 1  | 1                                   | 1 | 1  | 3  | 1                            | <b>25</b> | <b>42</b> | 1         | 1                                     | 2  | 1  | 1  | <b>6</b>              | <b>30</b> | 1         | 1  | 2                  | 2  | 1  | 1 | 1  | 1  | <b>1</b> | 1        | 2        | 15 | 31 | <b>46</b> | <b>36</b> |           |           |
| 13 | 1                          | 1 | 1  | 1  | 1  | 1                          | 1 | 2  | 1  | 1  | 1                                   | 1 | 3  | 2  | 2                            | 2         | <b>21</b> | <b>35</b> | 1                                     | 1  | 1  | 1  | 1                     | <b>5</b>  | <b>25</b> | 2  | 1                  | 1  | 1  | 1 | 1  | 1  | 1        | <b>1</b> | 1        | 1  | 13 | 27        | <b>39</b> | <b>30</b> |           |
| 14 | 1                          | 3 | 1  | 2  | 1  | 2                          | 1 | 2  | 1  | 2  | 1                                   | 1 | 1  | 2  | 1                            | <b>22</b> | <b>37</b> | 1         | 1                                     | 1  | 1  | 1  | <b>5</b>              | <b>25</b> | 1         | 1  | 1                  | 1  | 1  | 1 | 2  | 1  | <b>1</b> | 1        | 1        | 13 | 27 | <b>40</b> | <b>31</b> |           |           |



|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |           |           |   |   |   |   |   |           |            |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |           |            |           |           |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|-----------|---|---|---|---|---|-----------|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|-----------|------------|-----------|-----------|
| 43 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | <b>31</b> | <b>52</b> | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | <b>9</b>  | <b>45</b>  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 2  | 29        | 60         | <b>69</b> | <b>54</b> |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>38</b> | <b>63</b> | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | <b>14</b> | <b>70</b>  | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1  | 2  | 26        | 54         | <b>78</b> | <b>61</b> |
| 45 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>38</b> | <b>63</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>15</b> | <b>75</b>  | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2  | 26 | 54        | <b>79</b>  | <b>62</b> |           |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>55</b> | <b>92</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> | <b>100</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3  | 46 | 96        | <b>121</b> | <b>95</b> |           |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>37</b> | <b>62</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>15</b> | <b>75</b>  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2  | 32 | 67        | <b>84</b>  | <b>66</b> |           |
| 48 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | <b>32</b> | <b>53</b> | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | <b>11</b> | <b>55</b>  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2  | 23 | 48        | <b>66</b>  | <b>52</b> |           |
| 49 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | <b>25</b> | <b>42</b> | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | <b>9</b>  | <b>45</b>  | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 22 | 46 | <b>56</b> | <b>44</b>  |           |           |
| 50 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | <b>20</b> | <b>33</b> | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | <b>7</b>  | <b>35</b>  | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 21 | 44 | <b>48</b> | <b>38</b>  |           |           |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | <b>32</b> | <b>53</b> | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | <b>9</b>  | <b>45</b>  | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 18 | 38 | <b>59</b> | <b>46</b>  |           |           |
| 52 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | <b>31</b> | <b>52</b> | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | <b>9</b>  | <b>45</b>  | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 17 | 35 | <b>57</b> | <b>45</b>  |           |           |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | <b>43</b> | <b>72</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>15</b> | <b>75</b>  | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 22 | 46 | <b>80</b> | <b>63</b>  |           |           |
| 54 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | <b>29</b> | <b>48</b> | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | <b>10</b> | <b>50</b>  | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 23 | 48 | <b>62</b> | <b>48</b>  |           |           |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | <b>37</b> | <b>62</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>15</b> | <b>75</b>  | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1  | 32 | 67        | <b>84</b>  | <b>66</b> |           |
| 56 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | <b>19</b> | <b>32</b> | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | <b>7</b>  | <b>35</b>  | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 23 | 48 | <b>49</b> | <b>38</b>  |           |           |
| 57 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | <b>38</b> | <b>63</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>15</b> | <b>75</b>  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2  | 2  | 34        | 71         | <b>87</b> | <b>68</b> |
| 58 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | <b>44</b> | <b>73</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>15</b> | <b>75</b>  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2  | 2  | 34        | 71         | <b>93</b> | <b>73</b> |
| 59 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | <b>34</b> | <b>57</b> | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | <b>10</b> | <b>50</b>  | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 20 | 42 | <b>64</b> | <b>50</b>  |           |           |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>45</b> | <b>75</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>15</b> | <b>75</b>  | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 17 | 35 | <b>77</b> | <b>60</b>  |           |           |
| 61 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>36</b> | <b>60</b> | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | <b>9</b>  | <b>45</b>  | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 15 | 31 | <b>60</b> | <b>47</b>  |           |           |
| 62 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>46</b> | <b>77</b> | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | <b>11</b> | <b>55</b>  | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 16 | 33 | <b>73</b> | <b>57</b>  |           |           |
| 63 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | <b>23</b> | <b>38</b> | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | <b>5</b>  | <b>25</b>  | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 21 | 44 | <b>49</b> | <b>38</b>  |           |           |
| 64 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | <b>39</b> | <b>65</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>15</b> | <b>75</b>  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 36 | 75        | <b>90</b>  | <b>70</b> |           |
| 65 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | <b>32</b> | <b>53</b> | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | <b>11</b> | <b>55</b>  | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 19 | 40 | <b>62</b> | <b>48</b>  |           |           |
| 66 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | <b>27</b> | <b>45</b> | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | <b>6</b>  | <b>30</b>  | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 24 | 50 | <b>57</b> | <b>45</b>  |           |           |
| 67 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | <b>39</b> | <b>65</b> | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | <b>8</b>  | <b>40</b>  | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 25 | 52 | <b>72</b> | <b>56</b>  |           |           |
| 68 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | <b>33</b> | <b>55</b> | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | <b>8</b>  | <b>40</b>  | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 16 | 33 | <b>57</b> | <b>45</b>  |           |           |
| 69 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>43</b> | <b>72</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>15</b> | <b>75</b>  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 31 | 65 | <b>89</b> | <b>70</b>  |           |           |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>45</b> | <b>75</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>15</b> | <b>75</b>  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 28 | 58 | <b>88</b> | <b>69</b>  |           |           |



## MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA EJECUCIÓN DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

**Título:** Cultura organizacional y compromiso laboral de Hospital I La Esperanza – EsSalud La Libertad, 2017

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA  | HIPÓTESIS  | OBJETIVOS  | VARIABLES                                    | MARCO TEÓRICO (ESQUEMA)  | DIMENSIONES  | MÉTODOS   |
|---|--|--|--|--|--|---|
| <p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación existente entre la Cultura Organizacional y el Compromiso laboral de los colaboradores del Hospital I La Esperanza de EsSalud, año 2017?</p>   | <p><b>Hipótesis General</b></p> <p>H<sub>0</sub>: No existe relación entre la cultura organizacional y el compromiso laboral de los colaboradores del Hospital I La Esperanza-EsSalud La Libertad, año 2017.<br/> H<sub>1</sub>: Existe relación entre la cultura organizacional y el compromiso laboral de los colaboradores del Hospital I La Esperanza-EsSalud La Libertad, año 2017.</p>   | <p><b>Objetivo General</b></p> <p>Analizar la relación existente entre la Cultura Organizacional y el Compromiso laboral de los colaboradores del Hospital I La Esperanza de EsSalud, año 2017.</p>  | <p><b>V1:</b><br/>Cultura organizacional</p> | <p>Teoría:<br/>Modelo de presunciones básica de Schein (2004).<br/>Teoría Simbólico Interpretativa de Geertz (1987 citado por Olmos y Socha, 2015).<br/>1. Definición conceptual<br/>Conjunto de valores, reglas, creencias, rituales y tradiciones, además de las políticas e ideologías y el clima que tiene una organización (Schein, 2004)<br/>2. Definición operacional<br/>Evaluación de la cultura organizacional en función a:<br/>Valores, Creencias, Clima en una institución, Normas, Símbolos y Filosofía (Schein, 2004)</p> | <p>Valores<br/>Creencias<br/>Normas<br/>Símbolos<br/>Filosofía</p> | <p><b>Diseño:</b><br/><b>correlacional</b></p> <p><b>Población:</b><br/>110 trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b><br/>80 trabajadores</p> <p><b>Técnicas:</b><br/>La encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b><br/>Cuestionarios</p> <p><b>Métodos De Análisis De Investigación:</b><br/>1. Estadística descriptiva:<br/>-Matriz de base de datos de ambas variable por dimensión e ítems<br/>-Elaboración de tablas de distribución de frecuencias.</p> |
| <p><b>Problemas Específicas:</b></p> <p>p<sub>1</sub> ¿Cuál es el nivel de cultura organizacional según los colaboradores?<br/> p<sub>2</sub> ¿Cuál es el nivel de compromiso laboral de los colaboradores?<br/> p<sub>3</sub> ¿Cuál es la relación existente entre los valores practicados en la</p> | <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <p>H<sub>1</sub>: existe relación entre valores practicados en la institución y el compromiso laboral de los colaboradores.<br/> H<sub>2</sub> existe relación entre las creencias y el compromiso laboral de los colaboradores.<br/> H<sub>3</sub> existe relación entre el clima institucional y el compromiso laboral de los colaboradores.<br/> H<sub>4</sub> existe relación entre las normas de la institución y el</p> | <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>O<sub>1</sub> Determinar el nivel de cultura organizacional en los colaboradores.<br/> O<sub>2</sub> Determinar el nivel de compromiso laboral de los colaboradores.<br/> O<sub>3</sub> Determinar la relación existente entre los valores practicados en la institución y el compromiso laboral de los colaboradores.<br/> O<sub>4</sub> Determinar la relación existente entre las</p> |  |  |  |   |

|   |  |   |  |  |  |  |
|---|--|---|--|--|--|--|
| <p>institución y el compromiso laboral de los colaboradores?<br/> p<sub>4</sub> ¿Cuál es la relación existente entre las creencias y el compromiso laboral de los colaboradores?<br/> p<sub>5</sub> ¿Cuál es la relación existente entre el clima institucional y el compromiso laboral de los colaboradores?<br/> p<sub>6</sub> ¿Cuál es la relación existente entre las normas de la institución y el compromiso laboral de los colaboradores?<br/> p<sub>7</sub> ¿Cuál es la relación existente entre los símbolos institucionales y el compromiso laboral de los colaboradores?<br/> p<sub>8</sub> ¿Cuál es la relación existente entre la filosofía de la institución y el compromiso laboral de los colaboradores?<br/> p<sub>9</sub> ¿Cuál es la relación existente entre la cultura organizacional y el compromiso afectivo de los colaboradores?</p> | <p>compromiso laboral de los colaboradores.<br/> H<sub>5</sub> existe relación entre los símbolos institucionales y el compromiso laboral de los colaboradores.<br/> H<sub>6</sub> existe relación entre la filosofía de la institución y el compromiso laboral de los colaboradores<br/> H<sub>7</sub> existe relación entre la cultura organizacional y el compromiso afectivo de los colaboradores.<br/> H<sub>8</sub> existe relación entre la cultura organizacional y el compromiso normativo de los colaboradores.<br/> H<sub>9</sub> existe relación entre la cultura organizacional y el compromiso de continuación de los colaboradores.</p> | <p>creencias y el compromiso laboral de los colaboradores.<br/> O<sub>5</sub> Determinar la relación existente entre el clima institucional y el compromiso laboral de los colaboradores.<br/> O<sub>6</sub> Determinar la relación existente entre las normas de la institución y el compromiso laboral de los colaboradores.<br/> O<sub>7</sub> Determinar la relación existente entre los símbolos institucionales y el compromiso laboral de los colaboradores.<br/> O<sub>8</sub> Determinar la relación existente entre la filosofía de la institución y el compromiso laboral de los colaboradores.<br/> O<sub>9</sub> Determinar la relación existente entre la cultura organizacional y el compromiso afectivo de los colaboradores.<br/> O<sub>10</sub> Determinar la relación existente entre la cultura organizacional y el compromiso normativo de los colaboradores.<br/> O<sub>11</sub> Determinar la relación existente entre la cultura organizacional y el compromiso de continuación de los colaboradores.</p> |  | <p>determinación de continuar en la organización o dejarla. Así la naturaleza del compromiso es el deseo, necesidad o deber de permanecer en la organización. (Meyer y Allen, 1991).<br/> 2. Definición operacional<br/> Medición de compromiso laboral en tres dimensiones:<br/> Compromiso normativo, afectivo y continuidad. (Meyer y Allen, 1991).</p> |  | <p>-Coeficiente de correlación por rangos Spearman.<br/> 2. Estadística inferencial<br/> -Prueba de hipótesis de normalidad. Kolmogorov-Smirnov.<br/> 3- Prueba de hipótesis no paramétrico para coeficiente de correlación poblacional. Rho Spearman.</p> |
|---|--|---|--|--|--|--|

|   |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|
| <p>p<sub>10</sub> ¿Cuál es la relación existente entre la cultura organizacional y el compromiso normativo de los colaboradores?</p> <p>p<sub>11</sub> ¿Cuál es la relación existente entre la cultura organizacional y el compromiso de continuación de los colaboradores?</p> |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|



