



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión por procesos y compromiso organizacional según los
trabajadores de una institución pública, San Isidro. 2015

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Paredes Mogollón, Martha Eliana

ASESORA:

Dra. Cadenillas Albornoz, Violeta

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

LIMA – PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

Dedicatoria:

A mis queridos padres Víctor y Teresa, hermanos Víctor Hernán, Teresa Roxana y Ana Cecilia, a Miguel y demás familiares por confiar en mí y alentarme en todo momento a seguir adelante para conseguir mis metas.

Agradecimiento:

A Dios, a mis padres Teresa y Víctor, hermanos Víctor Hernán, Teresa Roxana y Ana Cecilia, a Miguel por todo el apoyo brindado y por su comprensión durante todo el tiempo de estudios.

A mis profesores y compañeros de aula de la Universidad César Vallejo por sus enseñanzas, paciencia y colaboración en todo momento.

A los trabajadores de la institución pública materia del estudio, por darse el tiempo de desarrollar la encuesta y poder obtener la información necesaria para culminar la tesis.

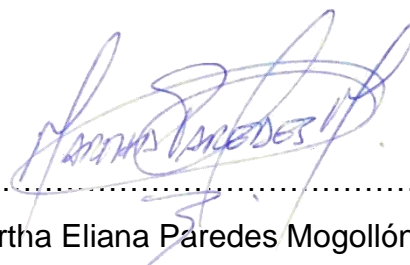
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Paredes Mogollón, Martha Eliana, estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con Documento Nacional de Identidad 40337572 con la tesis titulada “Gestión por procesos y compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública, San Isidro.2015”.

Declaro bajo juramento que:

- La tesis es de mi autoría.
- 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.
- La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no se ha publicado ni presentado en anteriores oportunidades para la obtención de algún grado académico previo o título profesional.
- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.
- De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentarse como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, enero del 2019.



Martha Eliana Paredes Mogollón

DNI 40337572

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumpliendo a las normas y disposiciones de la Universidad Cesar Vallejo, para optar el grado de Magister con mención en Gestión Pública, presento mi tesis titulada “Gestión por procesos y compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública, San Isidro. 2015”, cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública.

El presente trabajo de investigación consta de siete capítulos los mismos que presentan en detalle en la introducción del presente trabajo de investigación. Deseando que el fin alcanzado contribuya a una mejor toma de decisiones que favorezcan a la mejora de la calidad en gestión por procesos y el compromiso organizacional. Para ello iniciamos esta investigación haciendo la introducción, seguidamente describo los antecedentes en la primera parte, la justificación, problema, hipótesis y el objetivo, en el segundo capítulo describo el marco metodológico, en la parte tercera presento el producto, así también en la cuarta parte se indica la discusión, la parte quinta describe las conclusiones, en la sección sexta presento las recomendaciones y finalmente como parte séptima encontraremos referencias bibliográficas y apéndices.

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

La autora

Índice general

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Realidad Problemática	14
1.2 Trabajos Previos	16
1.3 Teorías Relacionadas al tema	20
1.4 Formulación al Problema	34
1.5 Justificación del estudio	35
1.6 Hipótesis	38
1.7 Objetivos	38
II. Método	40
2.1 Diseño de investigación	41
2.2 Variables, operacionalización	43
2.3 Población y muestra	48
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	50
2.5 Método de análisis de datos	55
2.6 Aspectos éticos	58

III. Resultados	59
3.1 Análisis descriptivos	60
3.2 Contrastación de hipótesis	74
IV. Discusión	81
V. Conclusiones	84
VI. Recomendaciones	87
VII. Referencias	90
Apéndices	93
Apéndice A Matriz de consistencia	94
Apéndice B Instrumentos	100
Apéndice C Documentos de validación	104
Apéndice D Base de datos de la confiabilidad	115
Apéndice E Base de datos del estudio	119
Apéndice F Artículo científico	125
Apéndice G Interpretaciones de Rho de Spearman	133

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión por procesos	46
Tabla 2	Operacionalización de variable: Compromiso Organizacional	48
Tabla 3	Población de estudio	49
Tabla 4	Escalas y baremos de la variable gestión por procesos	52
Tabla 5	Escalas y baremos de la variable compromiso organizacional	53
Tabla 6	Resultado de validación de la variable gestión por procesos	53
Tabla 7	Resultado de validación de la variable Compromiso organizacional	53
Tabla 8	Confiabilidad de la variable gestión por proceso	54
Tabla 9	Confiabilidad de la variable compromiso organizacional	55
Tabla 10	Distribución de frecuencia de la variable Gestión por procesos	60
Tabla 11	Distribución de frecuencia de la dimensión Gestión tecnológica	61
Tabla 12	Distribución de frecuencia de la dimensión Gestión del conocimiento	62
Tabla 13	Distribución de frecuencia de la dimensión Gestión del mercado	63
Tabla 14	Distribución de frecuencia de la dimensión Gestión de la cultura	64
Tabla 15	Distribución de frecuencia de la Variable Compromiso organizacional	65
Tabla 16	Distribución de frecuencia de la dimensión compromiso afectivo	66
Tabla 17	Distribución de frecuencia de la dimensión compromiso de continuidad	67
Tabla 18	Distribución de frecuencia de la dimensión compromiso normativo	68
Tabla 19	Gestión por procesos y compromiso organizacional	69
Tabla 20	Gestión tecnológica y compromiso organizacional	70
Tabla 21	Compromiso organizacional y gestión del conocimiento	71
Tabla 22	Compromiso organizacional y gestión del mercado	72
Tabla 23	Compromiso organizacional y gestión de la cultura	73
Tabla 24	Correlación y significación entre la gestión por procesos y el compromiso organizacional	75
Tabla 25	Correlación y significación entre el compromiso organizacional y la gestión tecnológica	76
Tabla 26	Correlación y significación entre el compromiso organizacional y la gestión del conocimiento	77
Tabla 27	Correlación y significación entre el compromiso organizacional y la gestión del mercado	78
Tabla 28	Correlación y significación entre el compromiso organizacional y la gestión de la cultura	80

Índice de figuras

Figura 1.	Distribución de frecuencia de la variable Gestión por procesos	60
Figura 2.	Distribución de frecuencia de la dimensión Gestión tecnológica	61
Figura 3.	Distribución de frecuencia de la dimensión Gestión del conocimiento	62
Figura 4.	Distribución de frecuencia de la dimensión Gestión del mercado	63
Figura 5.	Distribución de frecuencia de la dimensión Gestión de la cultura	64
Figura 6.	Distribución de frecuencia de la variable compromiso organizacional	65
Figura 7.	Distribución de frecuencia de la dimensión compromiso afectivo	66
Figura 8.	Distribución de frecuencia de la dimensión compromiso de continuidad	67
Figura 9.	Distribución de frecuencia de la dimensión compromiso normativo	68
Figura 10.	Descripción de los niveles de gestión por procesos y compromiso organizacional	69
Figura 11.	Descripción de los niveles de gestión tecnológica y compromiso organizacional	70
Figura 12.	Descripción de los niveles de Compromiso organizacional y gestión del conocimiento	71
Figura 13.	Descripción de los niveles de compromiso organizacional y gestión del mercado	72
Figura 14.	Descripción de los niveles de compromiso organizacional y gestión de la cultura	73

Resumen

En la presente investigación se estudió como se relaciona la Gestión por procesos y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública, San Isidro. 2015". El objeto de este trabajo se centró en determinar la relación que existe entre gestión por procesos y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública, San Isidro. La hipótesis que se formuló fue existe relación directa y significativa entre gestión por procesos y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública. San Isidro. 2015.

Esta investigación es de tipo básica, el nivel usado fue descriptivo – correlacional, de corte transversal y diseño no experimental. La población fue 80 trabajadores, la muestra fue censal ya que son los mismos elementos de la población. Para recolectar los datos se utilizó el cuestionario como instrumentos para cada variable: Gestión por procesos y compromiso organizacional, se realizó la confiabilidad del Alfa de Cronbach para la verificación de los instrumentos, el procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 22).

Realizando el análisis con un nivel de significancia $p < 0.05$ y con coeficiente de Rho Spearman igual 0.165; cuyo p valor es 0.122 ($p > 0.05$), se concluye que acepta la hipótesis nula, consecuentemente el resultado indica que no existe relación significativa entre la variable gestión por procesos y la variable compromiso organizacional.

Palabras claves: Gestión por procesos, Compromiso organizacional, instrumentos, hipótesis, correlación, coeficiente.

Abstract

In the present investigation, it was studied how the Management by processes and the organizational commitment are related according to the workers of a public institution, San Isidro. 2015 ". The purpose of this work was to determine the relationship between management by processes and organizational commitment according to the workers of a public institution, San Isidro. The hypothesis that was formulated was a direct and significant relationship between management by processes and organizational commitment according to the workers of a public institution. San Isidro. 2015.

This research is of a basic type, the level used was descriptive - correlational, of cross section and not experimental design. The population was 80 workers, the sample was census since they are the same elements of the population. To collect the data, the questionnaire was used as instruments for each variable: Management by processes and organizational commitment, the reliability of the Cronbach's Alpha was verified for the verification of the instruments, the data processing was carried out with the SPSS software (version 22).

Carrying out the analysis with a level of significance $p < 0.05$ and with Rho Spearman coefficient equal 0.165; whose p value is 0.122 ($p > 0.05$), it is concluded that it accepts the null hypothesis, consequently the result indicates that there is no significant relationship between the variable management by processes and the variable organizational commitment.

Keywords: Process management, Organizational commitment, instrument, hypothesis, relationship, coefficient.

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

Dada la complejidad en las diversas instituciones estatales en el mundo, se ha dejado de lado la combinación que existe entre los componentes tanto social como económico y teniendo en consideración la dinámica actual de apertura y globalización, es lógico plantear estructuras y modelos con los que se pueda desarrollar actividades que marchen al desarrollo y equilibrio entre sus diferentes funciones. Además de ser conforme con la misión de la institución y puesto en práctica a partir de un plan estratégico, que coopere no solamente a lograr objetivos sociales y económicos, sino que también al logro de la consolidación de una imagen organizacional.

A nivel internacional la gestión por procesos es una de las prioridades del estado como parte de la modernización administrativa del estado y esta se encuentra como una meta al 2021 que se inicia aprobando la estrategia de modernización en la gestión pública el 2012, luego fue aprobada la política nacional de modernización de la gestión pública en el 2013 para que finalmente en mayo del 2013 se llegue a aprobar un plan de implementación de la política nacional de modernización de la gestión pública 2013-2016.

Siendo normativas recientes, existe aún dentro de los trabajadores del estado cierta resistencia a los nuevos procesos y adaptación a los cambios, quienes tienen miedo de cometer errores y esto puede recaer en procesos administrativos, el mismo que genera desconfianza y conflictos entre los compañeros por la acumulación de trabajo y las múltiples tareas asignadas a cada uno.

El compromiso tiene como objetivo ser para una institución, meta o persona. El objetivo del compromiso no tiene por qué ser excluyente, pero evidentemente varía respecto a la particularidad del vínculo generado.

En el Perú la gestión pública presenta una disminución en la eficacia y eficiencia, pasando a ser una causa principal del problema siendo la deficiencia en el diseño organizacional existente en las instituciones públicas, ya para corregir

esto, Estado peruano dispone que entidades públicas adopten modelos de Gestión por Procesos. Este tipo de Gestión por Procesos es considerada como práctica avanzada de gestión organizacional, debido a que permite combinar la organización con métodos transversales pasando por diferentes áreas de las organizaciones, buscando siempre la eficiencia de esta bajo un enfoque de servicio a la ciudadanía y que no corresponda sólo a un área en particular.

La adecuada aplicación en la gestión por procesos permitirá realizar una correcta adaptación al entorno cambiante de las instituciones mejorar su capacidad de atención y servicio al usuario.

Se le considera a la Gestión por Procesos una de las prácticas con mayor crecimiento en gestión organizacional, ya que contribuye en el relacionamiento de la institución con procesos transversales que pasan por las áreas de las organizaciones, buscando ser eficientes y enfocado al servicio ciudadano.

Entonces podemos indicar que los empleados de la institución pública, si bien conocen de la gestión por procesos, no necesariamente están comprometidos con la labor que realizan, por tal motivo, este trabajo fue realizado en una institución pública ubicada en el distrito de San Isidro. Los trabajadores de dicha organización son profesionales multidisciplinarios.

Basado en los procesos y resultados de la gestión, podemos observar el desconocimiento por parte del personal de los procesos y procedimientos de la institución, esto acompañado de la gestión informática, instrumentos que son parte de la modernización del estado y los profesionales aún adolecen del conocimiento de estos paquetes informáticos utilizados en la institución.

Esto ocasiona que muchos procesos queden pendientes y demoren muchos días en ser atendidos generando malestares a los clientes internos y externos. Ante ello ocurren descuentos del personal y en otros casos fondos que son entregados muy a destiempo no cumpliéndose con los plazos establecidos.

Estos problemas ocurren debido a que no existe un plan de inducción del personal, así como una adecuada orientación con respecto a la identidad institucional y compromiso, los espacios dentro del local institucional la necesidad de cumplir las 8 horas laborales y el estrés de muchos procesos y la falta de seguimiento a los mismos.

Esta situación si perdura generaría un ambiente no muy agradable dentro del centro laboral y repercutirá en la gestión institucional cayendo en una crisis institucional.

Este trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre gestión por procesos y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública.

1.2. Trabajos Previos

La información fue una búsqueda concerniente al propósito de la investigación, consiste de manera primordial en trabajos de investigación virtuales y tesis ubicadas en las bibliotecas de post grado de varias universidades, las cuales se relacionan directamente o indirectamente con este estudio, para ello tomamos las siguientes, las cuales se relacionan con el tema.

1.2.1. Antecedentes internacionales

Luego de una búsqueda de trabajos fuera del Perú (internacionales) relacionados al tema de investigación, no se pudo encontrar antecedentes donde hayan realizado trabajos de investigación tomando las variables de la presente investigación; no obstante, se encontraron trabajos relacionado a una variable que tiene este trabajo de investigación de manera independiente, lo que nos llegó a servir de referencia o medio de inicio para desarrollar este trabajo de investigación.

Iglesias (2013), realiza un trabajo de tesis titulada: *La competencia gerencial, el sentido de pertenencia y el compromiso organizacional de los directivos docentes*

de la educación privada de Medellín y su relación con la calidad institucional y la calidad de la gestión, en 2011, este estudio planteó el problema existente en Colombia: Las preocupaciones que proceden de una calidad baja en la educación originaron políticas, estudios y normas propensas para dominar este tipo de problemática, por tanto, con este trabajo se establece la interacción entre competencia gerencial, la dependencia y el compromiso organizacional de directores con el manejo de cuestionario con cinco escalas que se suman tipo Likert, la participaron de alrededor 448 directores, el 50% de la población que fue identificada; para relacionar las variables en estudio se utilizó un método de análisis multivariante; cuyos resultados encontraron que la correlación canónica es fuerte y significativa entre las variables, que dependen una de otra como son calidad institucional y calidad de la gestión, por otro lado aquellas variables dependientes que tienen significancia de mayor a menor tenemos a la competencia gerencial, seguido de la variable sentido de pertenencia teniendo finalmente al compromiso organizacional, así mismo, encontrándose diferencias condicionadas a especificaciones demográficas llegándose a la conclusión de que calidad institucional y gestión son semejantes por el mismo interés, sin embargo, es de suma importancia fomentar una formación a aquellos docentes que ocupan cargos directivos para que sus competencias gerenciales para mantener niveles de calidad por encima del promedio.

Méndez (2015), en su trabajo de investigación: *Clima y compromiso organizacional percibido por los empleados del parque eco arqueológico en México*, plantea responder al siguiente problema : El clima organizacional ¿es predictor del grado de compromiso organizacional de los empleados del parque eco arqueológico en México?, siguiendo para esta investigación el método de la investigación descriptiva, cuantitativa, explicativa, realizada en campo siendo de corte transversal, de una población de 2000 trabajadores aproximadamente, con 633 empleados muestreados, para la obtención de los resultados de estas variables se consideraron calidad del clima organizacional y compromiso organizacional, que con las pruebas estadística se halló el valor $F = 5.89$ a un nivel de significancia $p = 0.16$, concluyendo que los resultados obtenidos al aplicar el instrumento, encontró que la variable clima organizacional no predice el nivel del compromiso

organizacional de trabajadores. En este trabajo se presenta una escala Likert y cada uno de los niveles utilizados en los instrumentos, recogiendo que en la variable clima organizacional tiene valores entre muy bueno y excelente mientras que otro grupo tomaron valores de muy de acuerdo y totalmente de acuerdo para los indicadores planteados del compromiso organizacional.

Vilardy (2013), en el artículo titulado: *Gerencia de la gestión tecnológica en las Universidades Públicas*, indicó que, examinó la gerencia de gestión tecnológica en universidades. Iniciando en definición, empoderamiento, visibilidad y relación en gestión tecnológica, especialmente del sector público, de donde salen como discusión las conclusiones, reflexiones sobre estrategias gerenciales de gestión tecnológica, como un instrumento de impacto elevado en universidades. Utilizó una metodología descriptiva que se desarrolló mediante revisión literaria, así como las consultas de las páginas de internet, aplicó instrumentos en diferentes universidades de la ciudad de Valledupar, la medida de impacto de este trabajo de investigación presenta un vasto enfoque: iniciando en métodos subjetivos no cuantitativos, siguiendo los estudios retrospectivos, terminando en enfoques cuantitativos evaluación bibliométrica y costo – beneficio. Se establecieron resultados que, miembros de cada grupo de investigación de las Universidades, deberían desarrollar sus habilidades gerenciales, los que permitirán la contribución en la generación del conocimiento, y la inteligencia para administrar el variado entorno global.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Para la realización del presente trabajo de investigación, no se encontraron antecedentes de investigación en el ámbito nacional que incluyan las dos variables; no obstante, sí se encontraron trabajos que tienen relación a cada una de las variables de manera independientes del tema de investigación, dicha información es útil para realizar el presente trabajo.

El trabajo de investigación de Flores (2014), *Liderazgo y compromiso organizacional de los equipos de trabajo del Gobierno Regional de Moquegua, en el año 2013*, cuyos objetivos fueron establecer la relación existente entre las variables de liderazgo de los directivos y el compromiso organizacional; conceptualizando el liderazgo, hacia un grupo de capacidades gerenciales de las personas que tienen para influenciar en otras personas, cambiando su forma de ser, el compromiso organizacional y el estado psicológico característico en empleados que muestran hacia sus organizaciones. Este trabajo es una investigación aplicada con un diseño transaccional correlacional de tipo no experimental, tomando para ello a una muestra representativa de 97 trabajadores correspondientes a seis áreas del Gobierno Regional; quienes aplicaron a las encuestas preparadas para la variable de liderazgo, así como para la variable compromiso organizacional. La hipótesis fue comprobada con el análisis del Chi-Cuadrado de Pearson ($P = 0.000$), con el que fue posible demostrar que existe estadísticamente existe un nivel de significancia del 5%, afirmando de esta manera la existencia de una relación directa del liderazgo de directivos con el compromiso organizacional.

Vallejos (2014), en su trabajo de tesis: *La cultura organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad del Centro Poblado de Miramar-2014*, indicó que la investigación realizada tenía como objetivo la identificación de la relación existente entre cultura organizacional con el compromiso organizacional de los trabajadores, usando el método de tipo aplicada no experimental y descriptiva para esta investigación, usando el diseño descriptivo-transversal. Este trabajo de investigación nos muestra la existencia de una relación directa de la cultura organizacional con el compromiso organizacional, afirmando que de realizarse acciones de mejora en la cultura organizacional obtienen mayores compromisos de empleados municipales.

1.3. Teorías Relacionadas al tema

1.3.1. *Gestión por procesos*

Bravo (2013), considera a la variable gestión por procesos como un objetivo para aseverar que los procesos en una institución o empresa se realicen de manera coordinada, incrementando la efectividad y mejorando la satisfacción de los interesados, para este caso los trabajadores empresariales, los proveedores, clientes y la sociedad en general. Estos procesos entregan salidas: productos, bienes o servicios, resultados que requieren los proveedores, los clientes, los usuarios o consumidores, asimismo proporcionan unas entradas como son las materias primas y los insumos.

En la actualidad la gestión por procesos ha sido adoptada por organizaciones públicas y privadas porque ayuda a responder a una sociedad que necesita de cambios, incluyendo un grupo de componentes indispensables para competir con éxito, generando mayores beneficios como la mejora del nivel de complacencia de los clientes, la reducción de tiempos en el proceso, la calidad, la gestión del cambio, prevención de posibles errores.

Por su parte Zaratiegui (1999) mencionó que probablemente el mecanismo de mayor importancia y extensión de la gestión de empresas, son los procesos, en especial las que basan su sistema de gestión en total calidad. Acoger enfoques asentados en procesos, podría otorgar beneficio en la institución, ya que admite prevalecer habituales ordenamientos de las áreas y las oficinas que son distantes al intelecto de lo que cada uno debería realizar desde su el lugar en donde se desempeña para la buena función de los procesos en su totalidad, así mismo saber las causas de los diversos inconvenientes, de esta manera buscan la mejor solución a sus problemas entre todos y alcanzar los objetivos planteados.

En tanto Fragas (2012) nos menciona que la gestión de calidad está enfocada en los procesos es interpretado para mejorar, hay que considerar que los procesos como cimiento de las actividades de cualquier institución es necesaria

revisar de manera periódica la eficiencia y eficacia, con la finalidad de optimizar el problema que los afecta y así encontrar posibilidades para superar dificultades, tener control del proceso y perfeccionarlo.

Bouza (2010), indicó la gestión por proceso como:

Excelentes organizaciones que se gestionan por medio de técnicas estructuradas y alineadas de manera estratégica en función de medidas fundamentadas en información y casos que nos permiten obtener resultados sostenidos y equilibrados. Lo que involucra que las organizaciones extraordinarias valoren a los trabajadores que los integren y formen una cultura para delegar y ascenso de obligaciones que permita lograr los objetivos individuales y de la institución de manera equitativa, la innovación y creatividad significa que las excelentes instituciones producen más valor y óptimos resultados por medio de una permanente y ordenada transformación, beneficiando la creatividad en los grupos de interés, siendo éxito de ellas a través de las personas. (pp.35-36)

La presente tesis se enfoca en la búsqueda de medios que ayuden a mejorar el ambiente laboral en gestión de información y el conocimiento de las instituciones públicas desde una mirada de la gestión por procesos y de compromiso organizacional, tomando como medio el ISO 9001:2008 que corresponde a la gestión por procesos donde a través del uso de métodos estructurados se identifican, seleccionan, ordenan, describen y se representan procesos adecuados con un sistema de indicadores que son Gestión del conocimiento, cultura empresarial, mercado y tecnológica.

Por otra parte, Ruíz (2014) mencionó que las ventajas del enfoque por procesos son:

Alinear las metas de la institución con perspectivas e insuficiencias de clientes, mostrando la creación de valores en la institución, señalando como está estructurado el flujo de información y el material, muestra la forma como hacen el trabajo y como esta es vinculada a la relación proveedor - cliente de cada uno de los puestos. Es así que el enfoque en mención requiere de soporte logístico, el cual permita a la institución gestionarse, comenzando con estudios de los flujos del material y el flujo informativo al que está incorporado, iniciando con los abastecedores y terminando en los consumidores. El orientar y brindar los servicios en cada puesto específico dado solución a las carencias y exigencias

de los usuarios, lo que se consigue con una eficaz gestión de abastecimiento y ordenamiento oportuno reconociendo la organización de procesos. (pp.16-19)

Marrero, Dominguez y Fajardo (2012) indicaron que:

La gestión por procesos considera el reordenamiento de flujos en las labores de la institución, con la finalidad de otorgar una única atención y respuesta la cual va presidida a complacer satisfactoriamente a los compradores, así como también facilitar las tareas del recurso humano que necesita intervención de los trabajadores. No hay duda alguna de que la gestión por procesos considera cambios, donde se concrete la construcción de una calidad nueva, más no de suprimir la que antecede. (pp.98-99)

Así mismo Morcillo (2002), indica que:

El enfoque que planteó estuvo orientado a que: el consumidor, considera un cambio en la cultura de la organización, debido a que se toma en consideración desde el principio las carencias e intereses de los compradores, midiendo de esta manera su grado de satisfacción, así como también, para contar con el compromiso de los trabajadores implica laborar en equipo sumando los esfuerzos de todos los conocedores de las diversas disciplinas del programa. (p.159)

Por otro lado, Díaz (2011) manifiesta que:

Una de las características más resaltantes es la continuidad, la cual permite suprimir acciones no útiles, separar la interfaz y completar espacios o momentos vacíos de la gestión en los productos ofrecidos a los consumidores. Asimismo, un elemento clave que permite alcanzar esta continuidad es la relación vertical y horizontal que se tiene en la Organización. Al hablar de calidad, los métodos tradicionales de verificación no necesariamente son suficientes. Por ello es indispensable certificar que la organización pública cuenta con la disposición de brindar ahora y en el futuro servicios y productos de gran calidad. (p.99)

Fundamentación del enfoque por proceso:

Organizaciones estructuradas con procesos dirigidos a clientes.

Cambios en la estructura organizacional de las instituciones de verticales a horizontales. Las funciones de las áreas se vuelven obsoletas quedando grupos de profesionales multidisciplinarios dentro de un proceso.

Se tiene un grupo de directivos que dejan sus funciones de supervisar para convertirse en parte operativa de un proceso. Los trabajadores están preocupados en la satisfacción al cliente dejando de lado los estándares establecidos por la institución o los jefes

Las ventajas que tenemos de este enfoque son las siguientes:

Estandarizar las expectativas de los clientes con los objetivos de la institución.

Ayuda a crear valor añadido en las instituciones. Indicando la estructuración de los sistemas de información y materiales, finalmente el cómo realizar las labores o trabajo y la manera de articularse con el cliente entre cada una de las funciones.

Este enfoque por procesos necesariamente requiere del apoyo logístico, que ayude la gestión de la institución partiendo de estudios de flujos materiales, informativos que van desde los suministros hasta el cliente final.

Medir la satisfacción de los clientes, resulta fundamental para las organizaciones orientadas a la prestación de servicios, para ello deben orientarse al cliente para obtener buena gestión de sus flujos en aprovisionamiento y entrega oportuna, cumpliendo con ello la planificación del proceso establecido.

Dimensiones de la variable Gestión por procesos

Dimensión de la Gestión Tecnológica:

Bouza (2010, p.78), indica que: “Si la empresa sabe gestionar el conocimiento organizativo, entonces puede disfrutar de una ventaja competitiva. A partir de la capacidad de la empresa para adquirir, generar y explotar activos de conocimiento puede obtener una rentabilidad diferenciada”. La inserción de la gestión por procesos se ha manifestado como una de los instrumentos para la mejorar la gestión, siendo de mayor efectividad en los diferentes tipos de empresas. Para ello la gestión de la tecnología es un campo interdisciplinar en el que se combinan los conocimientos de ciencia, ingeniería y administración con la finalidad de desarrollar, planificar e implantar soluciones tecnológicas que coadyuven a lograr los objetivos tácticos y estratégicos de una institución.

Bouza (2010), indicó que:

Los procesos de gestión tecnológica corresponden el accionar de la dirección quienes obtienen y disponen recursos para la mejora o innovación de aquellas técnicas, medios y procesos que facilitan la realización de las actividades en la organización de una manera más eficiente y eficaz, dándose también información y generando conocimiento. (p.122)

Vilardy (2013) mencionó que:

La gestión tecnológica, admite una adecuada interacción entre el recurso humano, la tecnología, y el formado conocimiento, así como aprovechado, lo que conlleva a incrementar la calidad de servicios y/o bienes que se ofrecen, en la competitividad y en la productividad. Puntualiza que la asimilación, generación y la utilización objetiva de la tecnología por medio de la gestión tecnológica, también comprende la eficiente utilización de los capitales utilizados por la organización, así como la reducción del impacto que cuenta la actividad productiva en el entorno. Conceptualizando gestión tecnológica la podemos resumir como facultad de la organización para tener un conocimiento e información beneficiosa. La gestión en mención es más que la suma de los componentes o variables tecnológicas implicadas en las tecnologías blanda y dura, constituyendo un enfoque institucional coherente y fuerte que integra la tecnología como una herramienta habitual en la decisión a nivel gerencial. La organización debe verse como absoluto, comercializando productos, información, recursos

y servicios en un entorno flexible y dinámico redefiniéndose, aprendiendo y cambiando de forma continua. (p.121)

Dimensión Gestión del Conocimiento:

Decimos que la dimensión referida a la gestión del conocimiento está siendo considerada como parte de la cultura empresarial, es decir es un nuevo método para administrar las empresas que posicionan los recursos humanos como el activo principal y sostiene su capacidad competitiva en compartir las experiencias, la información y los conocimientos colectivos e individuales; en otras palabras, nos referimos a información + gestión de recursos humanos. Bouza (2010), menciona que “es la habilidad de la dirección que será ejercida en la disposición del conocimiento siendo ésta necesaria para garantizar un grado de funcionamiento adecuado y debidamente actualizado de la una organización” (p. 122).

Al ser un tema reciente en estudio, López (2011) mencionó: “Existen muchas definiciones del término gestión del conocimiento que nos facilitan distintos puntos de vista. Es por ello que es inevitable representar algunas, para poder establecer y entender de manera práctica el significado general del término”. (p.66)

Moreno-Luzón et al. (2000) citado por López (2011), menciona:

La gestión del conocimiento está dada por un conjunto de decisiones, políticas y directivas que tienen el objetivo de inspirar los procesos de aprendizaje individual, grupal y organizativo con la finalidad de desarrollar conocimiento de acuerdo a las metas de la institución. (p.32)

La gestión de conocimiento nos permite tener nuevas herramientas que permiten a los profesionales de información aportar nuevos conocimientos basada en la experiencia y uso apropiado de todos los recursos externos que se encuentran disponibles.

Dimensión Gestión del Mercado:

Bouza (2010), indica que:

“Es la acción de dirección ejecutada que permite conocer la exigencia que busca alinear el mercado con la actividad de la organización usando para ello estrategias propias, incluyendo al mercadeo a sus operaciones donde el producto llega al consumidor”. (p. 122)

Valencia (2011), menciona que: Puede ser conocida la organización como una entidad integrada por fases que se interrelacionadas entre sí por medio de procesos y distribuciones, lo que indica que el funcionamiento del sistema no constituye que cada componente haga su teoría sino en que interactúen bien todos los elementos entre sí y su entorno. Para alcanzar desarrollo sostenible viable en el tiempo, espacio y ambiente cultural, el recurso humano puede tener varios fines, pero estos enfoques están condicionados por valores e intereses de los accionistas, la sociedad y los trabajadores ligados desde un común interés, centralizado en la carencia de sustentabilidad o supervivencia de la misma institución.

Dimensión Gestión de la Cultura Empresarial:

Bouza (2010) mencionó que:

“Es la concepción de cultura dentro de una organización bajo la mirada de un conjunto de valores y formas de realizar actividades que constituyen formas aceptables de la misma, asumidas como la mejor manera de hacer las cosas”. (p.122)

Las empresas tienen a la cultura como una parte fundamental, determinando funciones realizadas por los empleados de la empresa, estas funciones pueden ser generales. Siendo un soporte sobre el cual la empresa y sus miembros actúan, aplicándose desde que la empresa es creada y muchas veces desde el diseño de la estrategia empresarial realizada por su fundador incluyendo el plan empresarial.

Fitzgerald (2002) citado por Falcones (2014), mencionó que:

Define a las instituciones informales y formales como estructuras que son guiadas por valores, normas, tradiciones y convicciones que varían con el paso del tiempo, pero restringen el actuar de los seres, quiere indicar, la cultura. Dicho concepto involucra que la institución por medio que crece, se desarrolla y sus normas, valores y demás pueden variar. No obstante, los trabajadores de la institución están condicionados a un enfoque cultural inicial, que normalmente es dificultoso suplir estos cambios. El inicial condicionamiento también es conocido como resistencia al cambio. Que va asociado a los principios, políticas iniciales, valores y procedimientos. (pp.3-4)

Granel (2007) citado por Pardo (2012), conceptualiza el término como: "... todo lo que toman parte la mayoría o todos los trabajadores de una masa social... esta interacción confusa de los grupos sociales en la organización se determina con... actitudes, creencias, valores, conductas". (p. 02).

Fundamento científico, técnico y humanístico de la variable compromiso organizacional.

Esta variable es relativamente nueva con mucha importancia en las organizaciones y que últimamente está siendo ampliamente estudiada en cuanto al comportamiento organizacional. Esto a razón de las investigaciones realizadas referente a compromiso organizacional, demostraron que está relacionada con la puntualidad y la rotación del personal, así como la satisfacción laboral. Del mismo modo hay evidencias más importantes aún, respecto a que las organizaciones donde sus trabajadores o empleados muestran altos grados de compromiso, son también quienes manifiestan altos grados de productividad, competencia y reducido índice de ausentismo.

Pons y Ramos (citado por Flores, 2014) indicaron que: "el compromiso organizacional tiene gran importancia porque el esfuerzo con el que los empleados asumen a la institución como parte de ellos, identificándose con ella" (p. 04).

Chiang, et al. (citado por Flores, 2014) indicaron que “es un estado psicológico el cual distingue la correlación entre el trabajador y la institución, la cual representa desenlaces en relación a su juicio para seguir en ella o retirarse”. (p.91).

Cuando los trabajadores asumen los compromisos dentro de una institución, estos realizan desde el interno, adoptando un compromiso con la organización que labora que finalmente se convierte en un empleado a tiempo indefinido, reduciendo costos para la institución.

1.3.2. Compromiso organizacional

Mijares (2011) indica que:

Es una de las variables más estudiadas. La razón fundamental de este estudio, es debido a que varias investigaciones lograron manifestar que el compromiso hacia una institución acostumbra hábitos de un principal anunciador de puntualidad, rotación, más que la satisfacción laboral. Quizá lo más importante son las evidencias de las instituciones que tienen participantes con mayor nivel de productividad, compromiso, desempeño e índices bajos de ausentismo. (p.22)

Meyer y Allen (1991), citado por Rivera (2010) señalaron:

Es un estado psicológico el compromiso organizacional. Es por ello que plantean un concepto más completo del tema y son los que ejecutan un estudio más intenso ya que no se restringen solo en la identificación e intervención de los empleados con su institución, sino también realizan la división de tres componentes del compromiso organizacional los cuales estiman el compromiso: continuidad, normativo y afectivo, estos componentes son los que utilizaremos como variables en la presente investigación. (p.17)

Esta variable permite conocer a futuro la satisfacción laboral, el grado de compromiso de los trabajadores de una empresa, el liderazgo, la inseguridad, el desempeño, entre otras. Siendo importante que todo sea visto bajo un enfoque de dirección así poder ver su dedicación de cada una de las tareas que se asigna de forma diaria.

Tena y Villanueva (citado por Flores, 2014) indicaron que el compromiso organizacional está dado por:

La intensidad que tienen los trabajadores en la organización y su identidad con la misma, caracterizándose por el reconocimiento, los valores de la organización, la aceptación de las metas, capacidad de efectuar una lucha significativa a favor de la institución y la aspiración de pertenencia en la misma. (p.19)

Lo que implica, que el compromiso organizacional será fundamental para que trabajadores se apropien de una institución y estén más involucradas con ella, así como sean leales con ella.

Bajo estos puntos de vista, podemos indicar que el compromiso organizacional, son aquellas actitudes del personal que a manera de retribución muestran su satisfacción y orgullo de formar parte de una organización o institución, lo hace desde su estado interno. Estas actitudes son muy importantes para las organizaciones, ya que implica contar con personal comprometido, laborando no solo por conseguir objetivos personales, sino que también lo hacen porque sus organizaciones consigan el éxito, ya que el trabajador asume su responsabilidad como propia.

Enfoques teóricos sobre la variable compromiso organizacional

El compromiso organizacional son aquellas conductas de trabajadores quienes mediante ella expresan su satisfacción y compromiso de formar parte en la institución que la laboran. Con esta conducta se benefician las organizaciones porque esto significa contar con trabajadores ligados a la organización, laborando no solamente por conseguir un propósito personal sino también colaborando con el alcance de los objetivos institucionales.

Barraza y Acosta (Como se citó en Flores, 2014) indicó: "Que determinan que el compromiso es importante debido a la cantidad de varios compromisos que el personal atiende en conformidad a los diversos factores de la institución, como

son los dueños, los gerentes, los subalternos, supervisores, sindicatos y usuarios".
(p.21)

Así también, el enfoque de Meyer y Allen (como se citó en Florez, 2014) mencionó:

El compromiso se basa en tres teorías las que explicamos cómo: La teoría del intercambio, la cual es una retribución que advierte que el compromiso organizacional es consecuencia de los subsidios, estímulos de trabajadores con una empresa. Entendiéndose entonces, que el trabajador asocia los beneficios que le otorga la institución con la satisfacción laboral, esto conlleva a que el trabajador se sienta en compromiso con su trabajo en la organización. La teoría siguiente está basada en el punto de vista psicológico que contempla tres elementos, la primera que alcanza a la apropiación por parte de la institución, involucrándose para la personalización de objetivos y valores, luego tenemos al segundo elemento fundamentada con la contribución hacia organización con el fin de que alcance los fines y metas planteadas, finalmente el último elemento consiste en interiorizar la apropiación con la institución; estos elementos concentran el logro de interiorizar su identidad con la organización por parte del trabajador. La atribución es la tercera teoría, donde se contempla el compromiso a manera de promesa asumida por la persona a consecuencia de realizar algunas tareas de manera voluntaria, irrevocable y evidente. De esta forma, la situación se relacionaría al compromiso organizacional, al igual que integrantes de alguna agrupación religiosa expresa de manera pública los votos tomados o cuando trabajadores públicos prometen desempeñar con calidad y en función a sus contratos la toma de decisiones.
(pp.21-22)

Por consiguiente, podemos comprender que el compromiso organizacional relaciona al trabajador con el trabajo que se desempeña, esto induce a actuar de acuerdo a las creencias, cultura y valores, de la institución; en especial haciendo énfasis al logro de las finalidades institucionales, la visión y la misión que en definitiva induce al empleado a adaptarse e identificarse con las normas que de la organización.

Dimensiones de la Variable: Compromiso Organizacional

Dimensión Compromiso Afectivo:

Meyer y Allen, (citado por Rivera, 2010) manifestaron que:

Se refiere a la unión emocional que los seres crean con la institución en la que trabajan. Expresa el afecto emocional al advertir el bienestar de las limitaciones (especialmente psicológicas) y la confianza en la que aprovechan su continuación en la institución. Es oportuno que, al indicar carencias, estén referidas a cuatro grupos: necesidades fisiológicas, (ropa, techo, comida, entre otras.); necesidades de seguridad (seguridad laboral, salud individual y del entorno, jubilación, entre otros.); necesidades sociales (reconocimiento grupal, comunicación interpersonal, comunicación social, etc.), así también de autorrealización (necesidad de actividad, ejercicios físicos, mejora de competencias y talentos, entre otras.). Empleados con este prototipo de compromiso están satisfechos de formar parte de la institución. (p.28)

Blanco y Castro (citado por Flores, 2014) indicaron:

Que representa la unión emocional concebida por los trabajadores y la institución, expresa un alto afecto que distingue complacencia de una necesidad, en especial la psicológica, así como expectativas a futuro. En consecuencia, el compromiso de los trabajadores desde el entorno emocional, quedará inmerso en sus emociones por la institución, por otro lado, la labor que efectúen dependerá del desempeño del estado emocional óptimo; produciendo una motivación interna alta para el desempeño de sus funciones. (p.22)

Entonces podemos indicar que el compromiso afectivo, induce a los trabajadores a manifestar una cohesión emocional con la organización, al estar plenamente identificado se involucra con sus metas y valores, estos se manifiestan con sus ansias de permanecer en la organización, como una muestra de emociones y sentimientos que le permiten un apego afectivo. En otras palabras, se forma una etapa afectiva de compromiso con la organización, sacándola a luz a través de una predisposición total hacia la organización, porque la adoptado haciéndola parte de su vida diaria.

Dimensión Compromiso de Continuidad:

Referida a la identificación de la persona y su institución, ya que trabajando regular tiempo en ella tiene el conocimiento de sus costos físicos, psicológicos y financieros, en caso tuviera la oportunidad de encontrar otro empleo y decidiera poner fin al vínculo con su institución, éste se sentirá vinculado con la organización debido a la inversión de tiempo, esfuerzo y dinero, tomando en consideración que si dejara a la empresa le implicaría pérdidas fuertes en caso observara que las situaciones externas a la institución se verían minimizadas, entonces se incrementaría el afecto con la institución, no obstante, siempre se supone una mejor oportunidad para salir de la empresa.

Chiavenato (2004) manifestó que: Actualmente la fidelidad de los trabajadores por una empresa está quedando obsoleta principalmente por los cambios a la concepción del empleo debido a que las instituciones requieren compromiso y dedicación no siendo importante la ubicación y temporalidad del trabajo, haciéndolo una limitante de estudio. Entonces aquí las personas son consideradas como proveedoras que dan competencias y talentos a la institución no como un trabajador burócrata como fue considerado anteriormente, así mismo el autor indica que el compromiso por parte de los colaboradores o trabajadores el compromiso de continuidad es el apego remunerativo. La estabilidad que le brinda la empresa es momentánea y su rendimiento es cumplir lo necesario que sea aceptable o simplemente el mínimo esfuerzo con el propósito de continuar en la posición laboral.

Meyer y Allen citado por Rivera (2010) mencionaron: “Existe relación positiva del componente de continuidad y valoración entre el rango relacionado y el puesto ocupado, el beneficio económico acumulado y la estabilidad económica es más apreciada por los que tienen un puesto seguro”. (p.35)

Dimensión Compromiso Normativo:

Meyer y Allen citado por Rivera (2010) señalaron que: “Un empleado es leal con su empleador es más fuerte cuando tiene un sentimiento de deuda porque siente que le dieron una oportunidad o fue recompensado por un esfuerzo en su labor diaria”. (p.37)

Bayona y Goñi (2007) indican lo siguiente:

El compromiso normativo es uno de los componentes con menos estudio a nivel empírico. Esta dimensión o componente nace porque el empleado tiene la obligación de permanecer en una institución debido a que cree que es lo correcto, del mismo modo indicaron que este compromiso normativo tiene que ser visto en su totalidad de ajustes normativos del tipo familiar o cultural. (p. 56)

Goman (1992) mencionó que la fidelidad está acompañada con dimensiones como son el componente interno - emotivo y el segundo referido al comportamiento. Al interno la fidelidad se manifiesta en sentimientos de interés, unión, solidaridad; de manera externa, la fidelidad se manifiesta de distintas maneras como acciones, conductas o manifestaciones. Así mismo Morales (2004) indicó que la fidelidad es una manifestación espontánea y consciente para el cumplimiento de compromisos adquiridos.

Arciniega (2002) sostuvo que el compromiso afectivo como el normativo son emocionales donde el trabajador experimenta sentimientos de obligación para permanecer en la institución”. Referido a los trabajadores que manifiestan este compromiso son leales cuando se desarrolla un proyecto, tal vez no necesariamente con el mismo entusiasmo, energía frente a alguno que manifiesta un compromiso afectivo, sin embargo, mostrará la seguridad que siempre estará presente.

Meyer y Allen (1991) señalaron que:

Los haberes que recibe un trabajador por el trabajo que realiza no siempre representa lo necesario para desarrollar el compromiso organizacional, esto debido a que la realización de labores interesantes, mejora de las potencialidades de cada individuo, capacitación e identificación con metas y valores organizacionales, desarrollo de las familias a través de becas u otro tipo de incentivo son altamente valoradas por los empleados, los que son tomados como compromiso. También podemos indicar que existen escuelas que en su mayoría acostumbran brindar un beneficio económico a hijos de los empleados, que va generando una de alguna manera un compromiso moral de parte de ellos. (p.39)

Ramos (2005) mencionó que el compromiso normativo está catalogado como una obligación moral, normas que son aceptadas de manera voluntaria y libre por empleados que hacen lo correcto en nombre de la lealtad, siendo este una sensación de defensa y creencia de los principios que asimila ante una institución. Violar esos principios le generan una sensación de culpa, cuando el compromiso normativo es aceptado por el empleado como parte de reciprocidad que la institución le dio un apoyo especial en algún momento (indicar oportunidad o apoyo es porque se encontró en campo estas evidencias) estas deudas son asumidas por los trabajadores como aspectos importantes que van generando una deuda moral hacia las empresas o instituciones.

1.4. Formulación del Problema

En este trabajo de investigación se ha planteado un problema general y cuatro problemas específicos:

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre gestión por procesos y compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública, San Isidro. 2015?

1.4.2 Problemas Específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación que existe entre gestión tecnológica y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública, San Isidro. 2015?

Problema secundario 2

¿Cuál es la relación que existe entre gestión del conocimiento y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública, San Isidro. 2015?

Problema secundario 3

¿Cuál es la relación que existe entre gestión del mercado y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública, San Isidro. 2015?

Problema secundario 4

¿Cuál es la relación que existe entre gestión de la cultura empresarial y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública, San Isidro. 2015?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Justificación legal

Para realizar este trabajo investigación Gestión por procesos y compromiso organizacional, es necesario tener en cuenta la normativa vigente relacionada a la Modernización del Estado. Para lo cual se dictaron los siguientes Decretos Supremos, Resoluciones Directorales y Directivas.

D.S. No 004–2013–PCM, del 09 de enero de 2013, donde aprueban la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

D.S. No. 109-2012-PCM, donde se aprueba la “Estrategia de Modernización de la Gestión Pública 2012 - 2016”.

R.D. No. 429 – 2012 – Vivienda - OGA donde aprueban la Directiva N° 008 – 2012 – Vivienda - OGA

R.D. N° 189 – 2013 – Vivienda - OGA donde modifican la directiva No 008 – 2012 – Vivienda - OGA

Directiva No 003 – 2012 – Vivienda - OGA que fue aprobado por R.D. No 088 – 2012 – Vivienda - OGA

1.5.2. Justificación teórica

Con respecto a las múltiples definiciones para la gestión por procesos y compromiso organizacional asumida en esta investigación, se consideran puntos más resaltantes.

La gestión por procesos presume reorientar los flujos de trabajo del Programa, con el propósito de otorgar respuesta, atención única orientada a mejorar la satisfacción de los usuarios, del mismo modo facilitar la labor de recursos humanos requiriendo la intervención del personal. Es indudable que la gestión por procesos permite cambios, cambios que construyan una mejor calidad sin desechar el anterior.

El enfoque está centrado en los usuarios, presume cambios en la cultura organizacional, esto porque tomamos en cuenta desde el inicio las expectativas y necesidades de los usuarios, midiendo de esta manera su grado de satisfacción, así como también, para contar con el compromiso de los trabajadores implica realizar trabajo de equipo juntando el esfuerzo de todos los empleados de las cada uno de las especialidades del programa.

Una de las características más importantes es la continuidad, la cual nos ayuda a descartar actos incoherentes, ruptura de interfaces y completar espacios en blanco de gestión servicios ofrecidos a usuarios. Así mismo, otro factor clave para el logro de continuidad es tener una coordinación horizontal y vertical en la institución.

Tratándose de reunificar actividades relacionadas a los métodos que anticipadamente ha sido fraccionados producto de una toma de decisiones discutidas con cambios informales, asumiendo que los procesos están en primer lugar y luego viene la organización que recién se convierten en operativos. Esta forma ver el proceso dentro de la organización del trabajo es la más natural. Esta distribución no necesariamente coincide con el proceso, debido a que dentro de un puesto de trabajo se realizan distintas funciones para varios procesos.

Por tanto, las personas participantes del proceso no deben pensar en cómo mejorar el proceso (haciendo una división en la labor), por el contrario, debe saber el por qué y para quién está orientado; debido a que el usuario interno o externo está satisfecho en este tipo de proceso en general y no solamente por el desempeño en cada una de las funciones individuales.

1.5.3. Justificación metodológica

En el presente trabajo de investigación se adecuaron instrumentos de investigación para tomar encuestas a trabajadores de una institución pública en San Isidro, 2015. Por lo demás sirven como información para una correcta toma de decisión. Estas conclusiones que se generaron durante la investigación son fuente de información para nuevas investigaciones, del mismo modo la metodología y los instrumentos utilizados.

1.5.4. Justificación social

La presente investigación contribuirá a la institución materia del estudio identificar los hechos u acciones desarrolladas o en actual desarrollo, que sean causantes de riesgos y que estos influyan en la gestión de una entidad pública; lo cual permitirá fortalecer e incrementar la magnitud operante del programa de la organización, permitiendo ejecutar mayores tareas, teniendo en cuenta el crecimiento y labor de estas entidades públicas durante los últimos años.

1.6. Hipótesis

1.6.1. *Hipótesis General*

Existe relación directa y significativa entre Gestión por procesos y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública. San Isidro.2015.

1.6.2. *Hipótesis Específicas*

H₁: Existe relación directa y significativa entre la gestión tecnológica y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública, San Isidro. 2015.

H₂: Existe relación directa y significativa entre la gestión del conocimiento y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública, San Isidro. 2015.

H₃: Existe relación directa y significativa entre la gestión del mercado y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública, San Isidro. 2015.

H₄: Existe relación directa y significativa entre la gestión de la cultura empresarial y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública, San Isidro. 2015.

1.7. Objetivos

1.7.1. *Objetivo General*

Determinar la relación que existe entre Gestión por procesos y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública, San Isidro. 2015

1.7.2. *Objetivos Específicos*

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre la gestión tecnológica y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública, San Isidro. 2015.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la gestión del conocimiento y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública, San Isidro. 2015.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la gestión del mercado y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública, San Isidro. 2015.

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre la gestión de la cultura empresarial y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública, San Isidro. 2015.

II. Método

2.1 Diseño de investigación

2.1.1 Tipo de Investigación

Se utilizó una investigación de tipo aplicada, tomando en cuenta los teóricos siguientes:

Para Sánchez y Reyes (2006), “la investigación aplicada o tecnológica se orienta a encontrar validez de técnicas donde se aplican principios científicos”. (p.16)

Según Carrasco (2009), “la investigación es caracterizada por sus propósitos prácticos e inmediatos completamente definidos, es decir, investigamos con el propósito de modificar, transformar, actuar, o producir cambios en sectores de la realidad. Cuando realizamos investigaciones aplicadas es imprescindible contar con teorías científicas”. (p.43).

Valderrama (2013) mencionó: es también llamada “activa”, práctica, empírica o dinámica. Esta se presenta estrechamente asociada a la investigación básica, porque existe gracias a los descubrimientos o aportes teóricos, solucionando problemas, que generan bienestar social. (p.164)

Hernández, et al. (2014), la investigación de carácter descriptivo - correlacional y todos los niveles que tiene “son diferentes en aquellos estudios: correlacional, exploratorio, explicativo, descriptivo”. (p. 90)

Hernández, et al. (2014), un estudio descriptivo “busca especificar las características, perfiles y propiedades de grupos, personas, procesos, comunidades, objetos o cualquier fenómeno sometido a análisis”. (p. 92).

Un estudio correlacional para Hernández, et al. (2014), “es con el propósito de conocer una relación o nivel de asociación existente entre dos o más variables, categorías, o conceptos dentro de un contexto específico” (p. 94).

La investigación es de naturaleza descriptiva – correlacional, porque al inicio describimos y caracterizamos las dinámicas de las variables estudiadas. Posteriormente medimos el nivel de asociación de las variables gestión por procesos con el compromiso organizacional

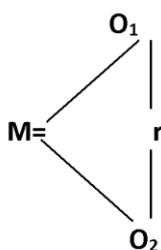
2.1.2 Diseño

Para Hernández, et al. (2014), “El término diseño, está referido a un plan o una estrategia determinada con el propósito de obtener información deseada” (p. 128).

Hernández, et al. (2014), en el trabajo el diseño a ser utilizado corresponde a un no experimental esto porque “está realizada sin una manipulación deliberada de variables, donde sólo observamos los fenómenos ocurridos en su ambiente natural para un posterior análisis” (p. 152).

Entonces podemos indicar que la investigación tiene un diseño no experimental de corte transversal - correlacional debido a que describe la relación entre dos variables, gestión por procesos y compromiso organizacional en un determinado momento

El presente diseños podemos representar con el siguiente diagrama:



Dónde:

M = 80 empleados de una institución pública. San Isidro. 2015

O1= Observación de la gestión por procesos

O2= Observación del compromiso organizacional

r = Coeficiente de correlación. Relación entre variables.

2.2 Variables, operacionalización

Definición conceptual

Hernández, R. et al. (2014) mencionó que la variable viene a ser la propiedad que puede variar y esta fluctuación es apta para ser medida u observable. Como por ejemplos el género, la presión arterial, el atractivo físico, la resistencia de un material, la religión, la masa, la personalidad autoritaria, entre otras. La definición de variable es aplicada a los humanos y demás seres vivos, hechos, fenómenos y objetos, los que adoptan diversos valores relacionados a la variable específica. En otros ejemplos tenemos, el conocimiento, porque se puede catalogar a personas en conformidad con su inteligencia; ya que las personas no cuentan con el mismo nivel, varían en inteligencia. Como más ejemplos tenemos: el rendimiento de cierta especie de semilla, la eficacia de un procedimiento de construcción, la duración en que se muestra un padecimiento, etc. Cabe decir entonces que, en todos estos casos se producen variaciones, ya que obtienen valores que pueden ser investigadas científicamente cuando se relacionan con otras variables, cabe decir, si son parte de una teoría o hipótesis. En esta ocasión, se le llama constructos o construcciones hipotéticas.

Variable gestión por procesos

Se puede indicar que las organizaciones y empresas son tan eficientes como sus procedimientos, la mayor parte han tomado en consideración lo que anteriormente se planteó y han reaccionado debido a las instituciones presentan ineficiencias, atribuidas a la excesiva inercia frente a cambios del entorno, incrementando la definición del proceso, trabajando con una visión objetiva y un foco común en el usuario.

Se puede conceptualizar la gestión por procesos a manera de gestionar de manera integral a la institución basados en Procesos, estando conceptualizados como una sucesión de acciones encaminadas para agregar valor en cada entrada

así obtener algún resultado, y/o un recurso complaciente a las demandas de los usuarios.

Bouza (2010) indicó que la gestión por proceso como: Excelentes organizaciones que se gestionan por medio de técnicas estructuradas y alineadas de manera estratégica en función de medidas fundamentadas en información y casos que nos permiten obtener resultados sostenidos y equilibrados. Lo que involucra que las organizaciones extraordinarias valoren a los trabajadores que las integran y formen una cultura para delegar y ascenso de obligaciones que permita lograr los objetos individuales y de la institución de manera equitativa, la innovación y creatividad significa que las excelentes instituciones producen más valor y óptimos resultados por medio de la transformación de manera continua beneficiando la creatividad de los sectores interesados siendo el éxito mediante las personas. (pp.35-36)

Variable compromiso organizacional

Podemos se indicar que el compromiso organizacional, son aquellas actitudes del personal que a manera de retribución muestran su satisfacción y orgullo de formar parte de una organización o institución, lo hace desde su estado interno. Estas actitudes son muy importantes para las organizaciones, ya que implica contar con personal comprometido, laborando no solo por conseguir objetivos personales, sino que también lo hacen porque sus organizaciones consigan el éxito, ya que el trabajador asume su responsabilidad como propia. Entendiendo entonces al compromiso organizacional como la forma de identidad asumida por el trabajador en la empresa que labora, esto asociado al trabajo que realiza involucrándolo a actuar con valores, cultura y creencias de la empresa; en especial cuando se trata del cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales, que termina llevando a los trabajadores a identificarse y acondicionarse a las normas con las que trabajan las instituciones u organizaciones.

Meyer y Allen (1991) citados por Rivera (2010) señalaron que es un estado psicológico el compromiso organizacional. Es por ello que plantean un concepto más completo del tema y son los que ejecutan un estudio más intenso ya que no se restringen solo en la identificación e intervención de los empleados con su institución, sino también realizan la división de tres componentes del compromiso organizacional los cuales estiman el grado de compromiso: de continuidad, normativo y afectivo, estos componentes son los que utilizaremos como variables en la presente investigación. (p.17)

2.2.1. Operacionalización de variables

Definición operacional

Variable 1: Gestión por procesos

Denominamos así al conjunto de estrategias sistemáticamente planificadas que ayudan en la obtención de medición de la variable gestión por procesos, y cada una de sus dimensiones de gestión: tecnológica, del conocimiento, del mercado, de la cultura empresarial. Utilizando para ello un instrumento de con escala ordinal.

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión por procesos

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Gestión tecnológica	Conocimiento de la gestión de información	1-3	Excelente	(3)Eficiente 3 (15 - 18)
	Estrategias de la Gestión tecnológica	4-6	Regular	(2)Regular 2 (11 - 14)
	Desarrollo de potencialidades científicas	7-8	Pésimo	(1) Deficiente1(06 - 10)
Gestión conocimiento	Creación del conocimiento	9-10	Excelente	(3)Eficiente 3 (15 - 18)
	Manejo conocimiento	11	Regular	(2)Regular 2 (11 - 14)
	Depósito conocimiento	12	Pésimo	(1) Deficiente1 (06 - 10)
Gestión mercado	Gestión de información comercial	13-15	Excelente	(3)Eficiente 3 (15 - 18)
	Oportunidad de negocios	16-17	Regular	(2)Regular 2 (11 - 14)
	Estrategia de mercadotecnia	18	Pésimo	(1) Deficiente1 (06 - 10)
Gestión de cultura empresarial	Gestión de información en el desarrollo de la cultura organizacional	19-21	Excelente	(3)Eficiente 3 (08 - 09)
			Regular	(2)Regular 2 (06 - 07)
			Pésimo	(1) Deficiente1 (03 - 05)

Adaptado de Bouza (2010)

Definición operacional

Variable 2: Compromiso organizacional

En esta variable se realizó un análisis del compromiso organizacional a trabajadores de una institución pública mediante: compromiso continuo (con el que se muestra un apego meramente material más que el empleado muestra con la empresa como pueden ser planes de incentivos, planes de pensiones, adquisición de activos), el compromiso afectivo (donde identifican al empleado con la filosofía y valores de la institución), y del compromiso normativo (caracterizado porque el empleado siente un sentimiento obligado de permanencia en la en la institución por lealtad o en algunos casos por adeudamiento), esta metodología será cuantitativa - censal, en referencia al instrumento de medición, utilizamos un cuestionario que fue aplicado por Meyer et al. (1993). En su versión corta escalar del tipo Likert con 3 niveles.

Tabla 2

Operacionalización de variable: Compromiso Organizacional

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Compromiso Afectivo	Lazos emocionales			
	Percepción de satisfacción	de 1-2	siempre	(3) Alto 3 (18 - 21)
	necesidades	3-4	veces	(2) Nunca Medio 2 (13 - 17)
	Orgullo de pertenencia a la organización	de 5-7	(1)	Bajo 1 (07 - 12)
Compromiso de continuidad	Necesidad de trabajo en la institución	8-10	siempre	(3) Alto 3 (20 - 24)
	Opciones laborales	11-12	veces	(2) Nunca Medio 2 (14 - 19)
	Evaluación de permanencia	de 13-15	(1)	Bajo 1 (08 - 13)
Compromiso normativo	Reciprocidad con la institución	16-21	siempre veces (1)	(3) Alto 3 (15 - 18) (2) Nunca Medio 2 (11 - 14) Bajo 1 (06 - 10)

Adaptado de Rivera (2010)

2.3 Población y muestra*2.3.1. Población*

Para el trabajo se identificó a la población de una institución pública del distrito de San Isidro en Lima, el que estuvo compuesta por 80 trabajadores en 2015.

Tabla 3

Población de estudio

Institución	Trabajadores	Población
Unidad de administración	15	15
Unidad de infraestructura	25	25
Unidad de Operaciones	12	12
Área de Suelos	08	08
Área de Terrenos	10	10
Área Legal	06	06
Dirección	04	04
Total	80	80

Fuente: Área Recursos Humanos de la institución pública (2015)

2.3.2 Muestra

Para Hernández, et al. (2014), “La muestra es una parte representativa de la población de interés sobre el cual se recolectan datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión” (p. 173).

2.3.3 Muestreo no probabilístico

Malhotra (2004) mencionó que el muestreo no probabilístico es obtenido a partir de una cantidad de individuos necesarios en el estudio, esto por ser una técnica menos costosa y necesita menor tiempo en unidades de estudio cooperativas y accesibles, sin embargo, esta presenta riesgos relacionadas a fuentes de sesgo en la información y la limitante de no poder generalizar los resultados obtenidos. Para nuestro proyecto utilizamos la población total de trabajadores de la institución pública situada en el distrito de San Isidro, al ser de un tamaño reducido, por tanto, no habrá muestra.

Criterios de selección:

Para el presente trabajo de investigación consideraremos criterios de inclusión y exclusión con el cual delimitaremos la población y son:

Criterios de Inclusión:

Empleados de una institución pública, San Isidro.2015

Criterios de Exclusión:

Empleados que no pertenecen a la institución pública. San Isidro 2015

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

2.4.1. Técnicas

La técnica que se utilizó fue la encuesta el que nos permite recolectar la información necesaria para el presente estudio.

La Encuesta

Para la recolección de la información del presente trabajo usamos una encuesta como técnica de recolección de información, principalmente porque si es construida de manera técnica, ésta registra con precisión y fiabilidad la problemática existente, ya que llega de manera directa a los que generan la información, permitiendo posteriormente la validación de la hipótesis.

2.4.2. Instrumento

Para Grinnell, Williams y Unrau (2009), los datos observables registrados representan a los conceptos y/o variables que se tiene en mente y esto se obtiene por una medición adecuada de los instrumentos.

Entonces podemos afirmar que los instrumentos son herramientas hacen la representación efectiva de las variables que se investiga y así los investigadores puedan contar con datos fiables y valideros.

Instrumento para medir la gestión por procesos

Ficha técnica: Encuesta

Nombre: Encuesta de Gestión por Procesos y Encuesta de Compromiso Organizacional.

Autor: Paredes Mogollón, Martha Eliana

Año: 2015

Lugar : San Isidro.

Objetivo: Determinar la relación existente entre gestión por procesos y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública. San Isidro.2015

Administración: Individual.

Tiempo de duración: 0.30 horas.

Contenido: Fue elaborado como un test con escala ordinal de 21 preguntas en la Variable 1, Gestión por procesos, distribuido en cuatro dimensiones: Gestión tecnológica, del conocimiento, del mercado, de la cultura empresarial, es decir se mide la gestión por procesos tomando en cuenta estas dimensiones.

El índice y la escala usada en este instrumento son:

Excelente (3)

Regular (2)

Pésimo (1)

Tabla 4

Escalas y baremos de la variable gestión por procesos

Cuantitativo					Cualitativo
General	Dim.1	Dim.2	Dim.3	Dim.4	
49 – 63	15 – 18	15 - 18	15 - 18	08 - 09	Excelente
36 – 48	11 – 14	11 - 14	11 - 14	06 - 07	Regular
21 – 35	06 – 10	06 - 10	06 - 10	03 - 05	Pésimo

Instrumento para medir el compromiso organizacional

Ficha técnica: Encuesta

Nombre: Encuesta de compromiso organizacional

Autor: Oscar Martín Rivera Carrascal

Adaptador: Martha Eliana Paredes Mogollón

Año: 2015

Lugar: San Isidro

Objetivo: Determinar la relación existente entre gestión por procesos y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública. San Isidro.2015

Aplicación: Individual.

Duración de la aplicación: 0.35 horas aproximadamente.

Contenido: El test fue elaborado con una escala ordinal con 21 preguntas, dividido en tres dimensiones: Compromiso afectivo, de continuidad y normativo; con ello se midió al compromiso organizacional y sus tres dimensiones.

El índice y la escala es como sigue:

Siempre (3)

A veces (2)

Nunca (1)

Tabla 5

Escalas y baremos de la variable compromiso organizacional

Cuantitativo				Cualitativo
General	Dim.1	Dim.2	Dim.3	
49 – 63	17 - 21	19 - 24	15 - 18	Alto
36 – 48	13 - 16	14 - 18	11 - 14	Medio
21 – 35	07 - 12	08 -13	06 - 10	Bajo

Validación y confiabilidad del instrumento

Validez

El presente instrumento (encuestas) fue corroborado y validado por el juicio de expertos, el que fue sometido a pruebas y se obtienen resultados con valoraciones de muy alto.

Tabla 6

Resultado de validación de la variable gestión por procesos.

Apellidos y Nombres	Valoración
Dra. Violeta Cadenillas Albornoz	Muy alto
Mba. Francisco Martín Gonzáles Rodríguez	Muy alto

Fuente: Elaboración Propia (2015)

Tabla 7

Resultado de validación de la variable Compromiso organizacional

Apellidos y Nombres	Valoración
Dra. Violeta Cadenillas Albornoz	Muy alto

Fuente: Elaboración Propia (2015)

Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad es un aspecto importante en la investigación, es por ello que este trabajo de investigación se realizó la prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach, cuyo resultado obtenido nos da la consistencia y pertinencia interna de la encuesta utilizada.

El procedimiento seguido para tener un instrumento confiable fue aplicar éste a un grupo de treinta personas (empleados), con similares características a la población en estudio. Posteriormente se obtienen los puntajes totales para que a partir de estos datos calculamos el coeficiente Alfa de Cronbach midiendo de manera directa la confiabilidad Inter-elementos de los cuestionarios.

Los resultados obtenidos de la confiabilidad los interpretamos en base a la escala de Ruiz (2002):

Entre 0.01	a	0.20	Muy baja
Entre 0.21	a	0.40	Baja
De 0.41	a	0.60	Moderada
De 0.61	a	0.80	Alta
Entre 0.81	a	1.00	muy alta

Tabla 8

Confiabilidad de la variable gestión por proceso

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.805	21

Interpretación

Los 0.805 puntos obtenidos para la variable de gestión por procesos nos indican que el instrumento aplicado es altamente confiable.

Tabla 9

Confiabilidad de la variable compromiso organizacional.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.819	21

Interpretación:

Los 0.819 puntos obtenidos para la variable compromiso organizacional nos indica que el instrumento aplicado es altamente confiable.

2.5. Método de análisis de datos

Método

En este trabajo de investigación utilizamos la técnica Hipotético - Deductivo, con un enfoque cuantitativo descrito por Bernal (2010), "El método hipotético - deductivo se basa en afirmaciones que inician una hipótesis de calidad y persigue contradecir o tergiversar las hipótesis, sacando las conclusiones, las cuales deberían compararse hechos reales". (p. 60).

Para Cegarra (2011), "el método hipotético - deductivo, radica cuando expresa la hipótesis en alguna solución posible a un problema planteado y luego demostrar esta con la información disponible obtenida a partir de la muestra si están de acorde con la hipótesis planteada". (p. 82).

Este método hipotético deductivo, sostiene algunos procedimientos fundamentales: La principal es observar el fenómeno a estudiar, formular la hipótesis con el cual se va explicar el fenómeno identificado, suposición de posibles resultados corroborando los enunciados. Con dicha metodología se exige al investigador que combine reflexión racional y verificación de la realidad.

Procedimientos para la recolección de los datos

Una investigación es considerada válida científicamente siempre y cuando esté sustentada con datos objetivos y verificables, los cuales deben responder a las necesidades de demostrar la hipótesis planteada. Debido a ello, resulta indispensable contar con un procedimiento ordenado y planificado para la recolección de los datos, teniendo objetivos claros acerca de la información recolectada teniendo en cuenta el nivel y profundidad.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionaron luego de recolectar la información, será necesaria seleccionar y optar decidir por un programa informático adecuado de análisis de datos a ser utilizado, examinar la información obtenida en la recolección de datos, para ello será necesaria analizar de manera descriptiva los datos por cada una de las variables, así mismo visualizar estos datos, evaluar la validez, confiabilidad y objetividad, de la información recogida a través de los instrumentos de medición, finalmente interpretar y analizar a través de pruebas estadísticas las hipótesis planteadas (análisis estadístico inferencia) de manera individual, de ser posible es necesario realizar análisis estadísticos adicionales para luego preparar los resultados y presentarlos (p.270).

Un método apropiado junto con una técnica de investigación cuantitativa nos permite realizar análisis y la interpretación facilitando el planteamiento al momento de escribir conclusiones y finalmente permitirán realizar una toma de decisiones.

Para el análisis de los datos cuantitativos es necesario tener en cuenta los valores de cada variable a través de la estadística; la cual permitirá detallar y conocer las principales características las variables, que fueron obtenidas previamente de manera individual.

Para este propósito de tener una información precisa y con mayor análisis de cada una de las variables, en el trabajo se utilizó un software estadístico denominado SPSS versión 22.

Estadística descriptiva: describimos los resultados en términos de porcentajes, así mismo usamos tablas y gráficas donde se mostrarán como están distribuidos los datos obtenidos y la forma en que resultan con el uso de tablas de contingencia.

Estadística inferencial: nos permite calcular parámetros para luego probar las hipótesis planteadas, el mismo que está basado en una distribución muestral.

Análisis No Paramétricos: Para ello fue necesario hacer el cálculo del coeficiente de Correlación de Spearman, considerado como. “Una prueba de análisis no paramétrico utilizado cuando la escala del instrumento es ordinal” (Hernández, et al., 2014, p. 318).

Rho de Spearman usado en la determinación del grado de relación existente entre una y otra variable.

Estos instrumentos fueron sometidos a una prueba de campo piloto, su validez del contenido y su existencia como objeto ideal, fueron validados por el juicio de expertos y para la confiabilidad se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach.

La correlación realizada en el trabajo fue sometida a prueba de Spearman, el que se define como el conjunto de procedimientos estratégicos que sirven en este trabajo para obtener métricas de la variable de gestión por procesos, el mismo que será el resultado del estudio y análisis de sus dimensiones de gestión: tecnológica, conocimiento, mercado, cultura empresarial, información incorporada en el software estadístico: Statistical Package for Social Sciences (SPSS) V. 22.0 spanish, que fue usado para el análisis de la información de la presente investigación.

2.6 Aspectos éticos

Conforme al tipo del trabajo de investigación consideramos aspectos éticos fundamentales seleccionando a empleados de una institución pública, esta investigación realizada y aplicada en la institución pública no ha contado con la autorización por parte de la institución, para ello se aplicó el consentimiento de los empleados quienes accedieron a participar en el desarrollo de la encuesta. Es por ello que mantenemos el anonimato, la particularidad, así como el respeto a los evaluados en todo momento, cuidando los instrumentos de forma minuciosa y sin juzgar cuáles fueron las acertadas en los participantes.

III. Resultados

3. Análisis descriptivo de los resultados

3.1 Análisis descriptivos

Tabla 10

Distribución de frecuencia de la variable Gestión por procesos

Niveles de frecuencia	N	%
Pésimo	2	2.50
Regular	24	30.00
Excelente	54	67.50
Total	80	100.0

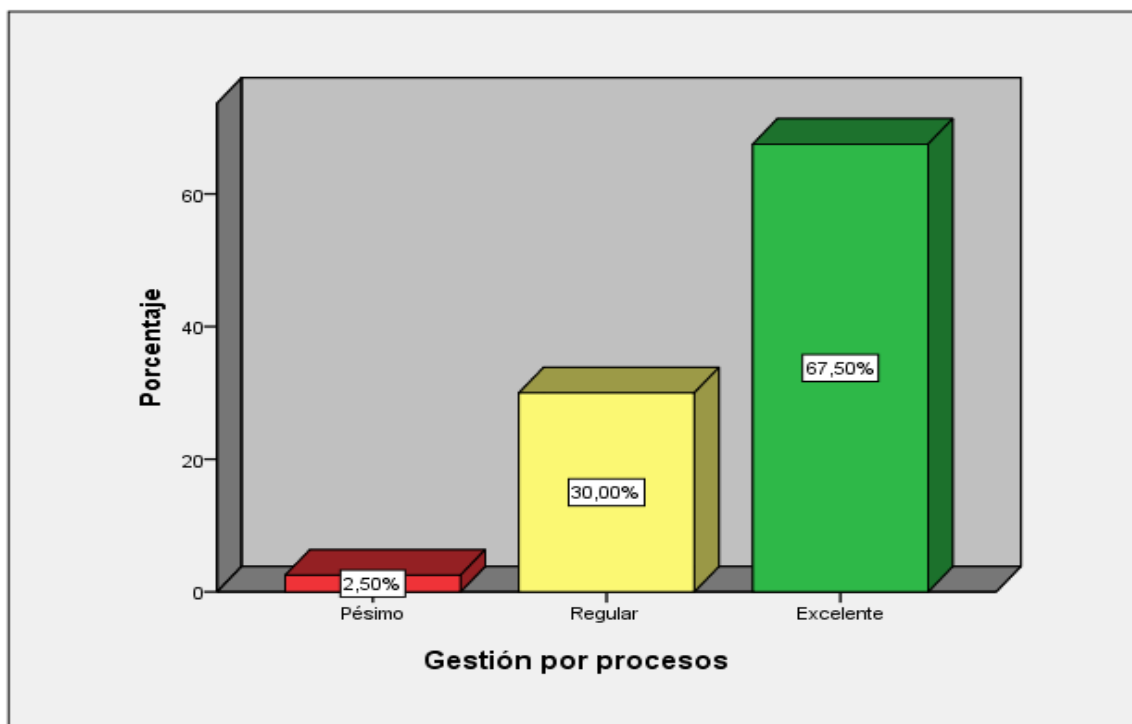


Figura 1. Distribución de frecuencia de la variable Gestión por procesos

La tabla 10 y la figura 1, observamos que del 100 (80) de los trabajadores, el 2.50% (2) manifiesta que la gestión por procesos está en un nivel pésimo, para el 30.00% (24) se encuentra en un nivel regular y mientras que para el 67.50% (54) la gestión de procesos es excelente.

Tabla 11

Distribución de frecuencia de la dimensión Gestión tecnológica

Niveles de frecuencia	N	%
Pésimo	1	1.30
Regular	34	42.50
Excelente	45	56.30
Total	80	100.0

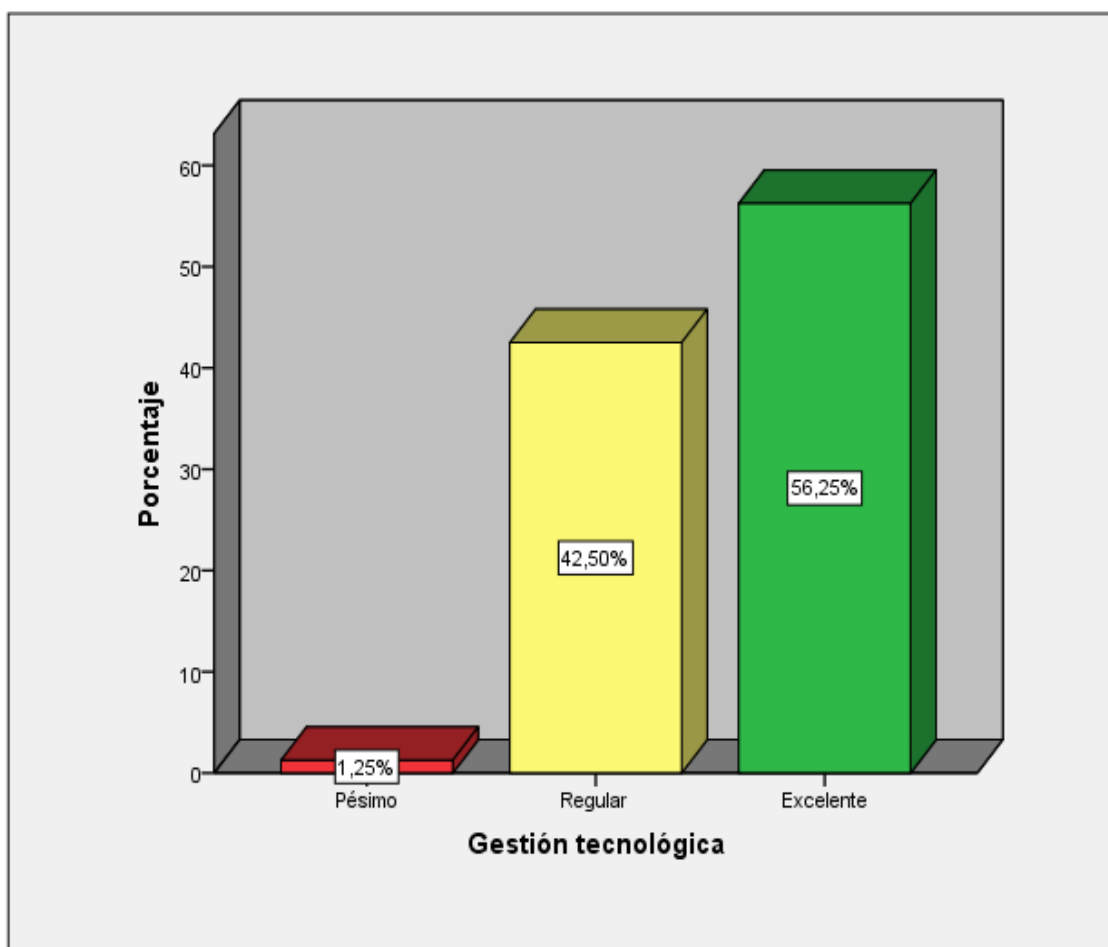


Figura 2. Distribución de frecuencia de la dimensión Gestión tecnológica

En la tabla 11 y figura 2, se observa que del 100 % (80) de los trabajadores, el 1.25% (2) manifiesta que la gestión tecnológica está en un nivel pésimo, para el 42.50% (34) se encuentra en un nivel regular y mientras que para el 56.25% (45) la gestión tecnológica es excelente.

Tabla 12

Distribución de frecuencia de la dimensión Gestión del conocimiento

Niveles de frecuencia	n	%
Pésimo	5	6.30
Regular	24	30.00
Excelente	51	63.70
Total	80	100.0

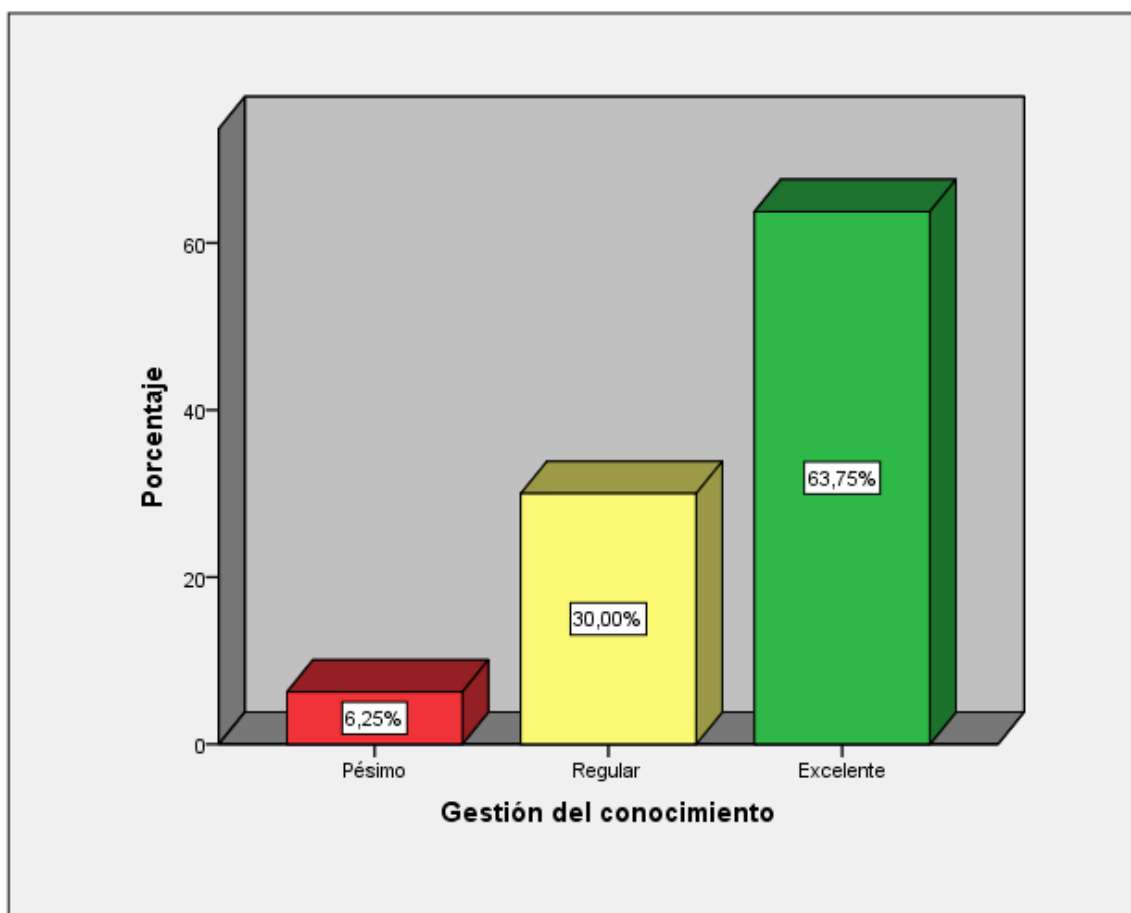


Figura 3. Distribución de frecuencia de la dimensión Gestión del conocimiento

En la tabla 12 y figura 3, se observa que del 100 % (80) de los trabajadores, el 6.25% (3) manifiesta que la gestión del conocimiento está en un nivel pésimo, para el 30.00% (24) se encuentra en un nivel regular y mientras que para el 63.75% (51) la gestión del conocimiento es excelente.

Tabla 13

Distribución de frecuencia de la dimensión Gestión del mercado

Niveles de frecuencia	n	%
Pésimo	1	1.30
Regular	26	32.50
Excelente	53	66.25
Total	80	100.0

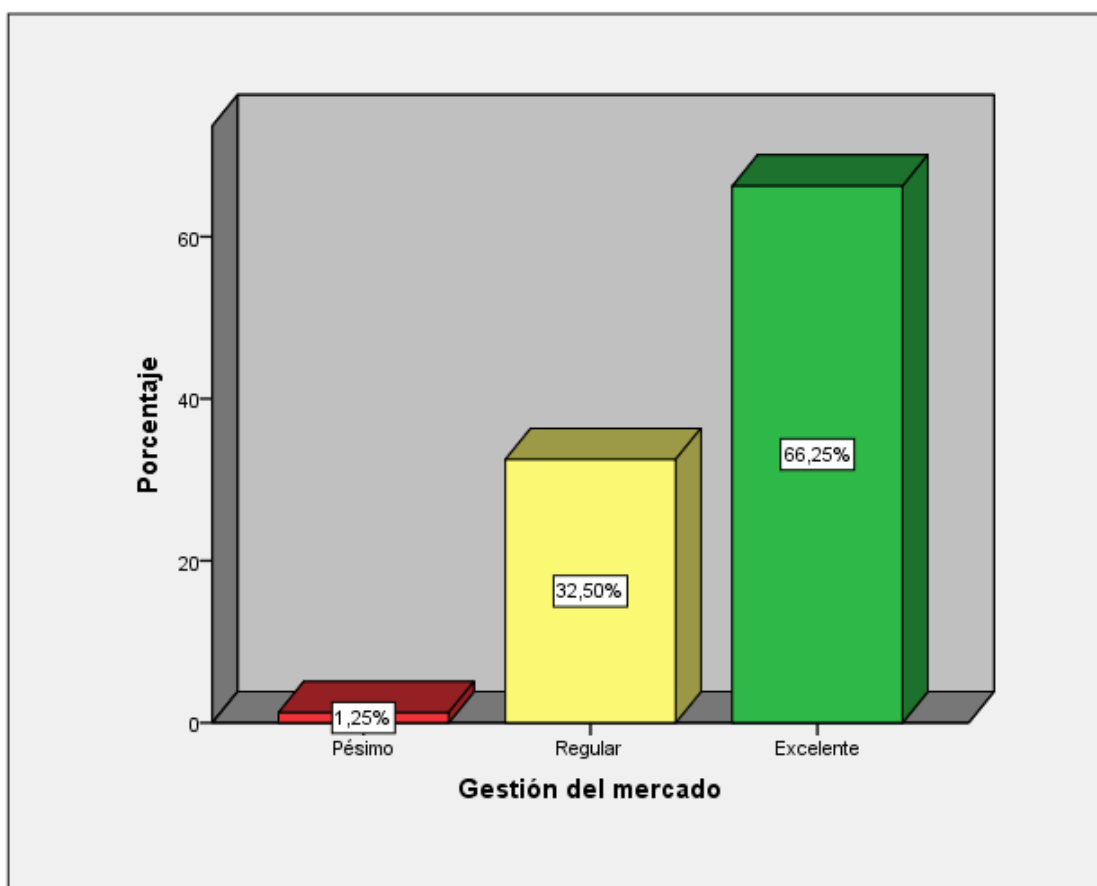


Figura 4. Distribución de frecuencia de la dimensión Gestión del mercado

En la tabla 13 y figura 4, se observa que del 100 % (80) de los trabajadores, el 1.25% (1) manifiesta que la gestión del mercado está en un nivel pésimo, para el 32.50% (26) se encuentra en un nivel regular y mientras que para el 66.25% (53) la gestión del mercado es excelente.

Tabla 14

Distribución de frecuencia de la dimensión Gestión de la cultura

Niveles de frecuencia	n	%
Pésimo	5	6.25
Regular	33	41.25
Excelente	42	52.50
Total	80	100.0

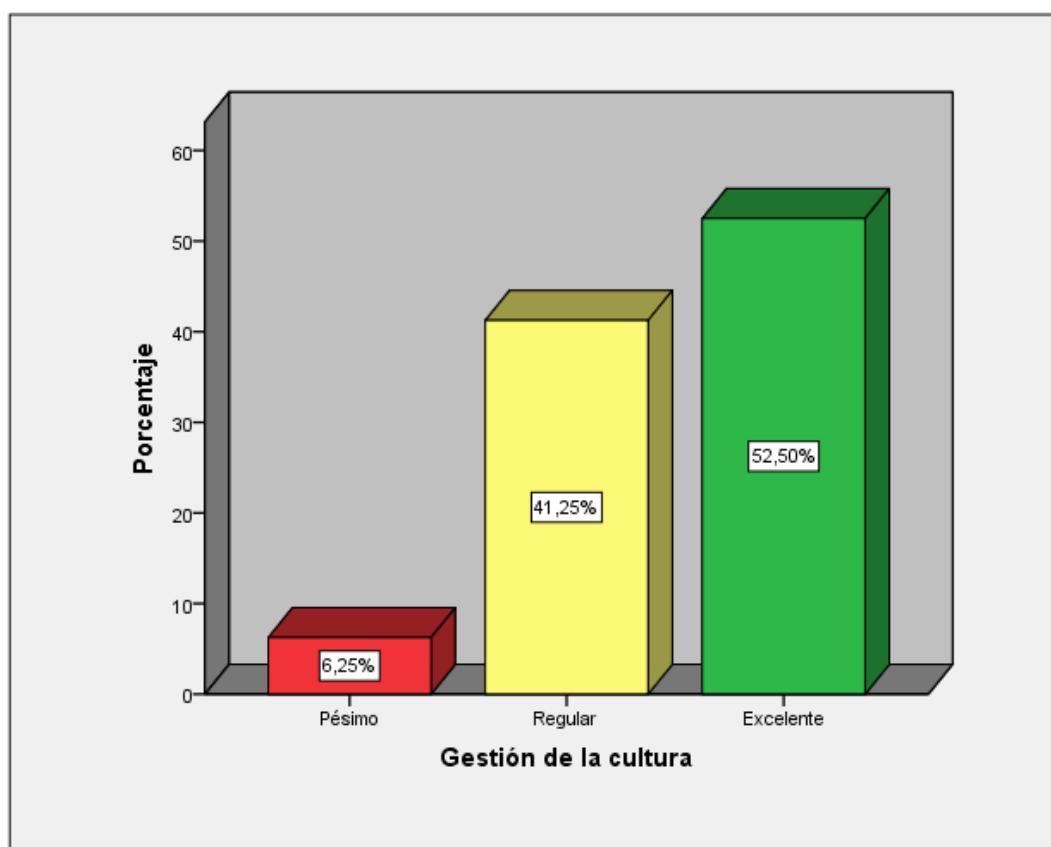


Figura 5. Distribución de frecuencia de la dimensión Gestión de la cultura

En la tabla 14 y figura 5, se observa que del 100 % (80) de los trabajadores, el 6.25% (5) manifiesta que la gestión de la cultura está en un nivel pésimo, para el 41.25% (33) se encuentra en un nivel regular y mientras que para el 52.50% (42) la gestión de la cultura es excelente.

Tabla 15

Distribución de frecuencia de la Variable Compromiso Organizacional

Niveles de frecuencia	N	%
Bajo	2	2.50
Medio	75	93.75
Alto	3	3.75
Total	80	100.0

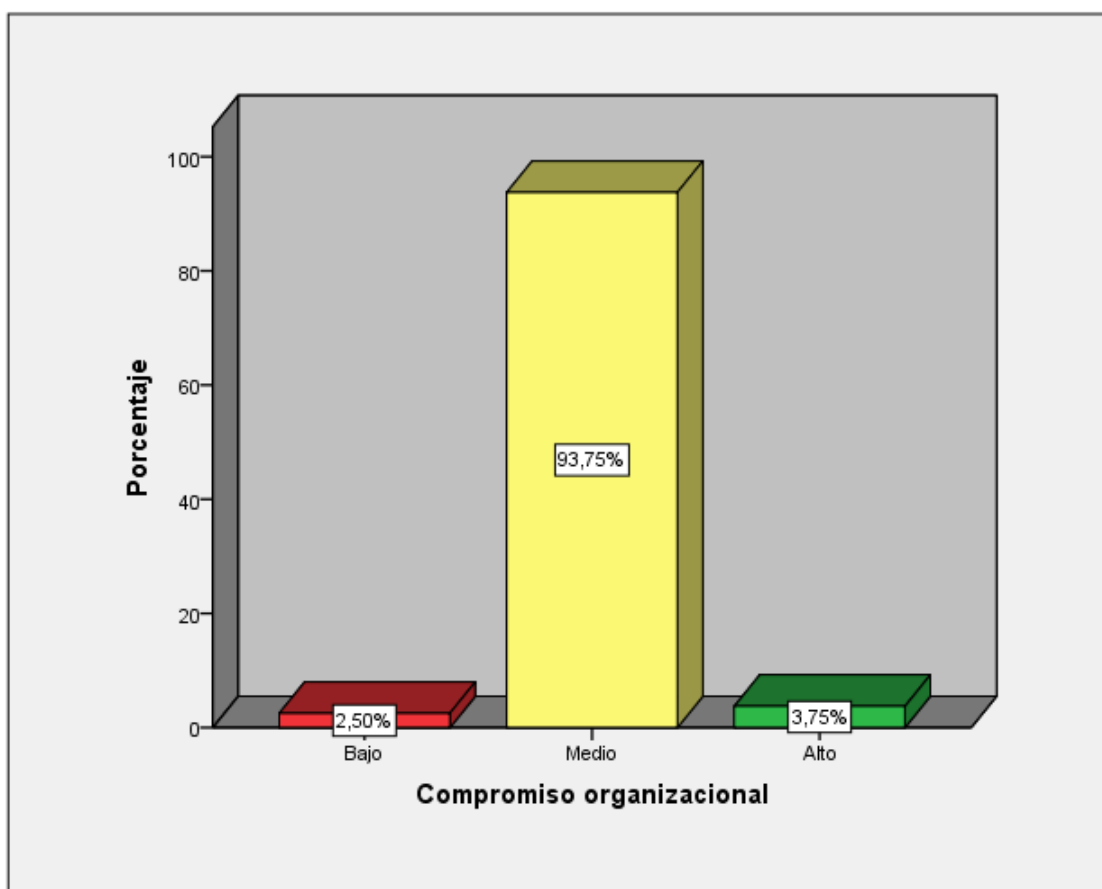


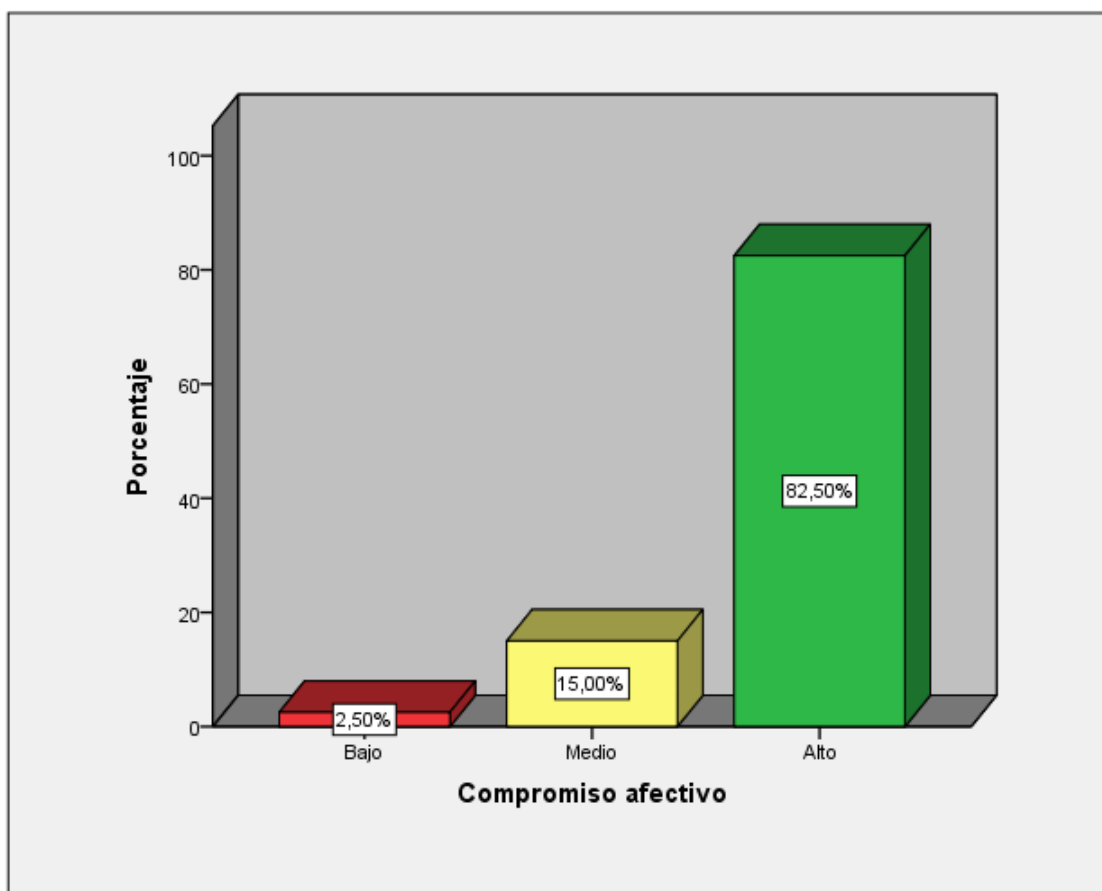
Figura 6. Distribución de frecuencia de la variable compromiso organizacional

En la tabla 15 y figura 6, se observa que del 100 % (80) de los trabajadores, el 2.50% (2) manifiesta que el compromiso organizacional está en un nivel bajo, para el 93.75% (75) se encuentra en un nivel medio y mientras que para el 3.75% (3) el compromiso organizacional es alto.

Tabla 16

Distribución de frecuencia de la dimensión compromiso afectivo

Niveles de frecuencia	n	%
Bajo	2	2.50
Medio	12	15.00
Alto	66	82.50
Total	80	100

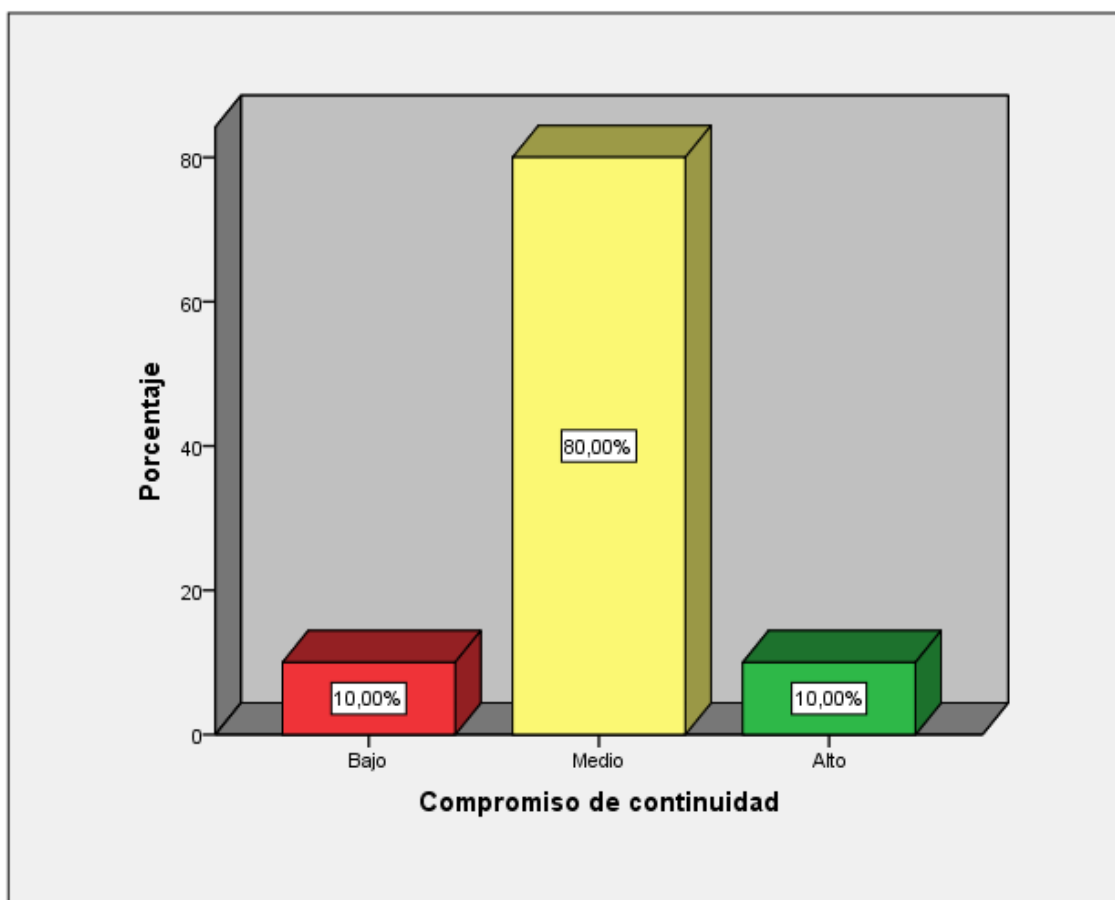
*Figura 7. Distribución de frecuencia de la dimensión compromiso afectivo*

En la tabla 16 y figura 7, se observa que del 100 % (80) de los trabajadores, el 2.50% (2) manifiesta que el compromiso afectivo está en un nivel bajo, para el 15.00% (12) se encuentra en un nivel medio y mientras que para el 82.50% (66) el compromiso afectivo es alto.

Tabla 17

Distribución de frecuencia de la dimensión compromiso de continuidad

Niveles de frecuencia	n	%
Bajo	8	10.00
Medio	64	80.00
Alto	8	10.00
Total	80	100

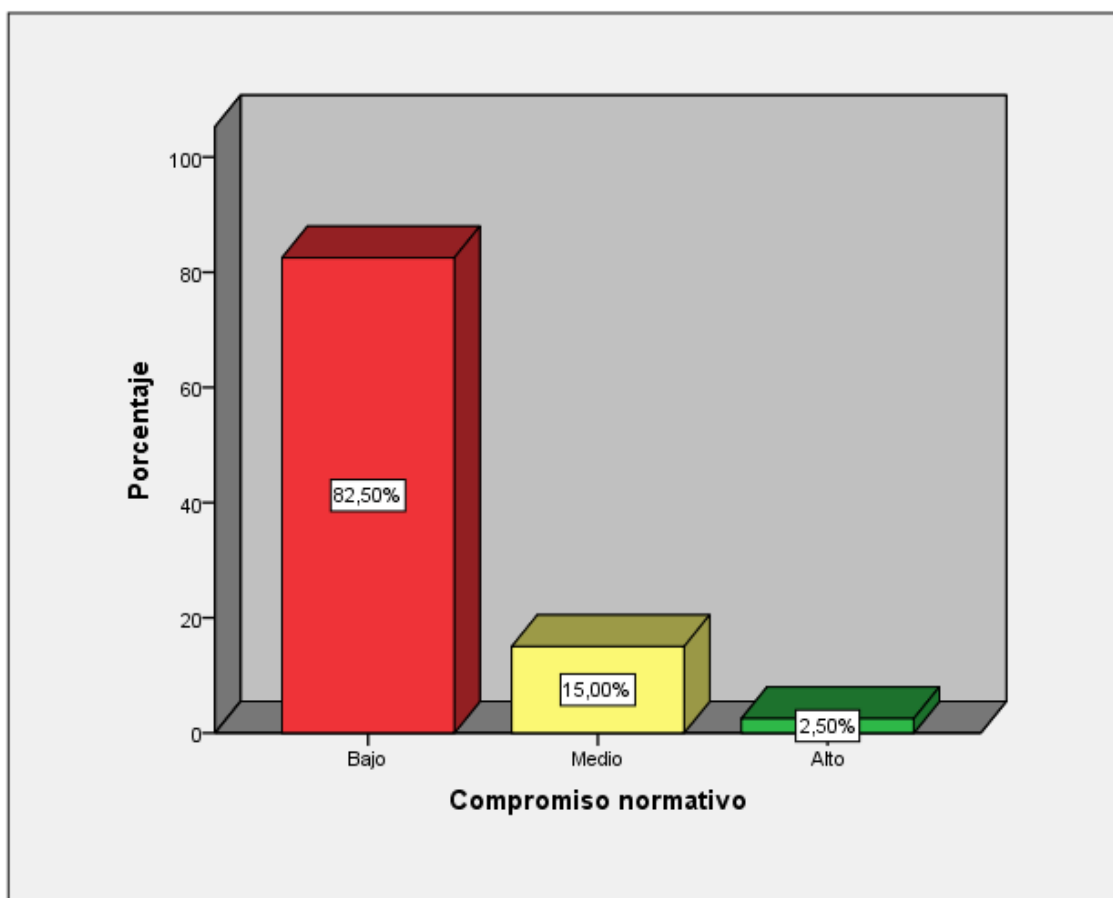
*Figura 8. Distribución de frecuencia de la dimensión compromiso de continuidad*

En la tabla 17 y figura 8, se observa que del 100 % (80) de los trabajadores, el 10.00% (8) manifiesta que el compromiso de continuidad está en un nivel bajo o alto, y para el 80.00% (64) se encuentra en un nivel medio.

Tabla 18

Distribución de frecuencia de la dimensión compromiso normativo

Niveles de frecuencia	n	%
Bajo	66	74.20
Medio	12	13.50
Alto	2	2.20
Total	108	100

*Figura 9.* Distribución de frecuencia de la dimensión compromiso normativo

En la tabla 18 y figura 9, se observa que del 100 % (80) de los trabajadores, el 82.50% (66) manifiesta que el compromiso normativo está en un nivel bajo, para el 15.00% (12) se encuentra en un nivel medio y mientras que para el 2.50% (2) el compromiso normativo es alto.

Tablas cruzadas

Tabla 19

Gestión por procesos y compromiso organizacional

		Compromiso organizacional							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
Gestión por procesos		n	%	n	%	n	%	n	%
	Pésimo		0	0.00	2	2.50	0	0.00	2
Regular		1	1.25	23	28.75	0	0.00	24	30.00
Excelente		1	1.25	50	62.50	3	3.80	54	67.50
Total		2	2.50	75	93.80	3	3.80	80	100.00

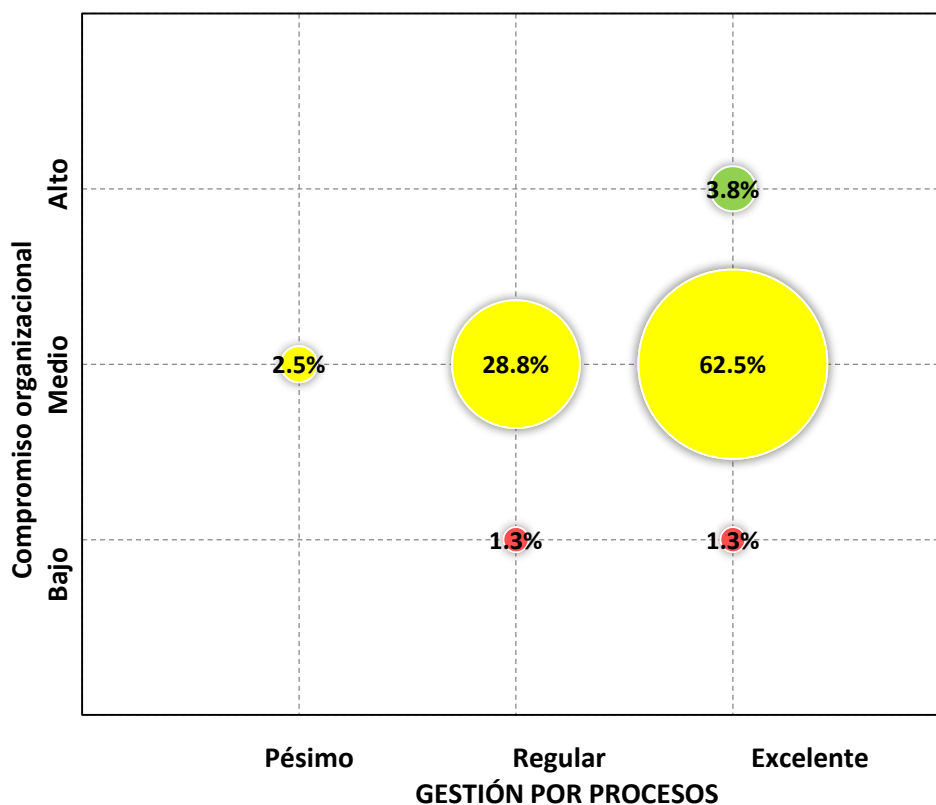


Figura 10. Descripción de los niveles de gestión por procesos y compromiso organizacional

Como mostramos en la tabla 19 y figura 10, del total de encuestados el 2.5% manifiesta que la gestión de procesos es pésimo y el compromiso organizacional es medio, mientras que para el 62.50% la gestión por procesos es excelente y el clima organizacional medio, así mismo se tiene que el 3.8% califica a la gestión de procesos excelente y el clima organizacional alto y para el 1.3% la gestión de procesos es regular y el clima organizacional es bajo en una institución pública en San Isidro, Lima 2015.

Tabla 20

Gestión tecnológica y compromiso organizacional

Compromiso organizacional	Gestión tecnológica						Total	
	Pésimo		Regular		Excelente		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Bajo	0	0.00%	1	1.25%	1	1.25%	2	2.5%
Medio	1	1.25%	33	41.25%	41	51.25%	75	93.8%
Alto	0	0.00%	0	0.00%	3	3.80%	3	3.8%
Total	1	1.25%	34	42.50%	45	56.30%	80	100%

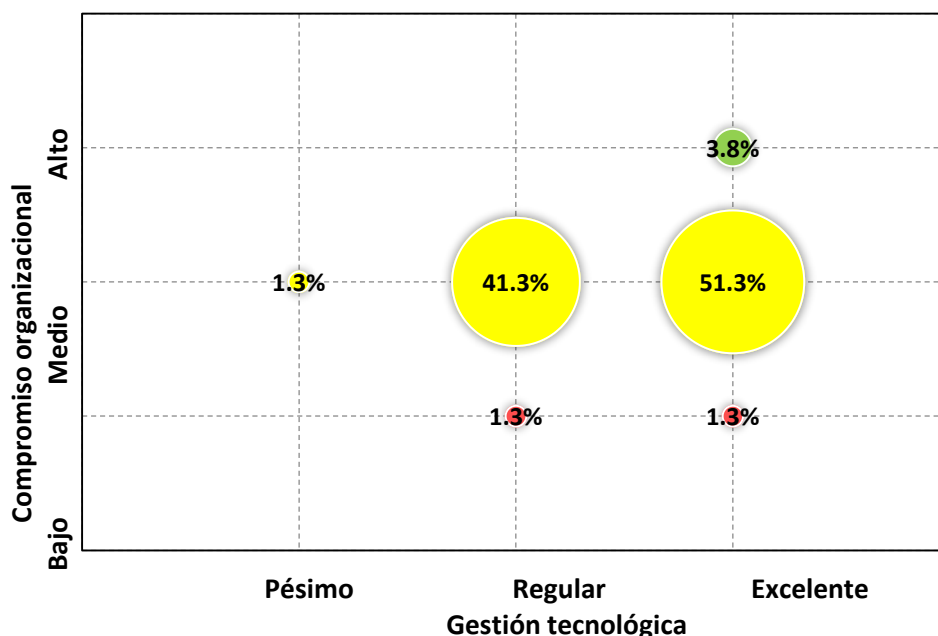


Figura 11. Descripción de los niveles de gestión tecnológica y compromiso organizacional

Como se muestra en la tabla 20 y figura 11, del total de encuestados el 1.3% manifiesta que la gestión tecnológica es pésimo y el compromiso organizacional medio, mientras que para el 41.3% la gestión tecnológica es regular y el compromiso organizacional medio, así mismo se tiene que el 1.3% califica a la gestión tecnológica regular y el compromiso organizacional bajo y para el 51.3% la gestión tecnológica es excelente y el compromiso organizacional es medio en una institución pública en San Isidro, Lima 2015.

Tabla 21

Compromiso organizacional y gestión del conocimiento

Compromiso organizacional	Gestión del conocimiento						Total	
	Pésimo		Regular		Excelente			
	n	%	N	%	n	%	n	%
Bajo	0	0.00%	2	2.50%	0	0.00%	2	2.5%
Medio	5	6.20%	20	25.00%	50	62.50%	75	93.7%
Alto	0	0.00%	2	2.50%	1	1.20%	3	3.7%
Total	5	6.20%	24	30.00%	51	63.70%	80	100%

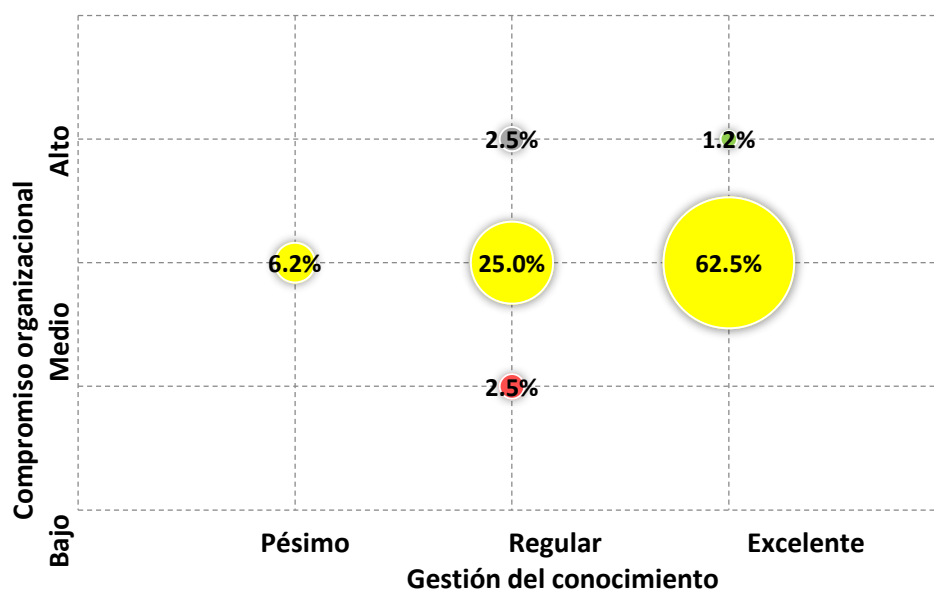


Figura 12. Descripción de los niveles de Compromiso organizacional y gestión del conocimiento.

La tabla 21 y también la figura 12, muestra que de todos los encuestados el 6.2% manifiesta que la gestión del conocimiento es pésimo y el compromiso organizacional medio, mientras que para el 25% la gestión del conocimiento es regular y el compromiso organizacional medio, así mismo se tiene que el 2.5% califica a la gestión del conocimiento es regular y el compromiso organizacional bajo y para el 62.5% la gestión del conocimiento es excelente y el compromiso organizacional es medio en una institución pública en San Isidro, Lima 2015.

Tabla 22

Compromiso organizacional y gestión del mercado

Compromiso organizacional	Gestión del mercado						Total	
	Pésimo		Regular		Excelente		n	%
	n	%	N	%	n	%		
Bajo	0	0.00%	1	1.20%	1	1.20%	2	2.4%
Medio	1	1.20%	25	31.20%	49	61.30%	75	93.7%
Alto	0	0.00%	0	0.00%	3	3.80%	3	3.8%
Total	1	1.20%	26	32.40%	53	66.30%	80	100%

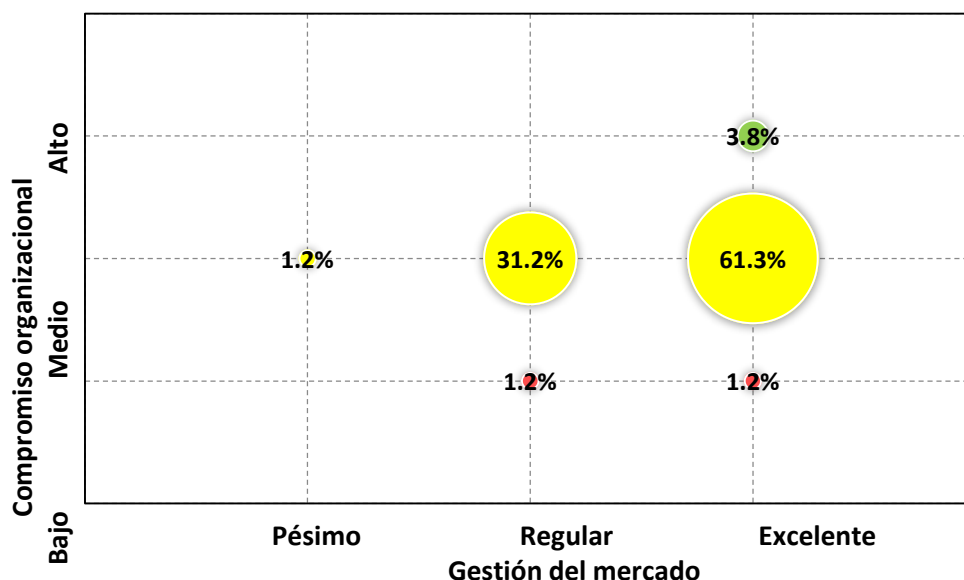


Figura 13. Descripción de los niveles de compromiso organizacional y gestión del mercado

La tabla 22 y también la figura 13, muestra que de todos los encuestados el 1.2% manifiesta que la gestión del mercado es pésimo y el compromiso organizacional medio, mientras que para el 31.2% la gestión del mercado es regular y el compromiso organizacional medio, así mismo se tiene que el 1.2% califica a la gestión del mercado es regular y el compromiso organizacional bajo y para el 61.3% la gestión del mercado es excelente y el compromiso organizacional es medio en una institución pública en San Isidro, Lima 2015.

Tabla 23

Compromiso organizacional y gestión de la cultura

Compromiso organizacional	Gestión de la cultura						Total	
	Pésimo		Regular		Excelente		n	%
	n	%	N	%	n	%		
Bajo	0	0.00%	1	1.20%	1	1.20%	2	2.4%
Medio	5	6.20%	31	38.80%	39	48.80%	75	93.8%
Alto	0	0.00%	1	1.20%	2	2.50%	3	3.7%
Total	5	6.20%	33	41.20%	42	52.50%	80	100%

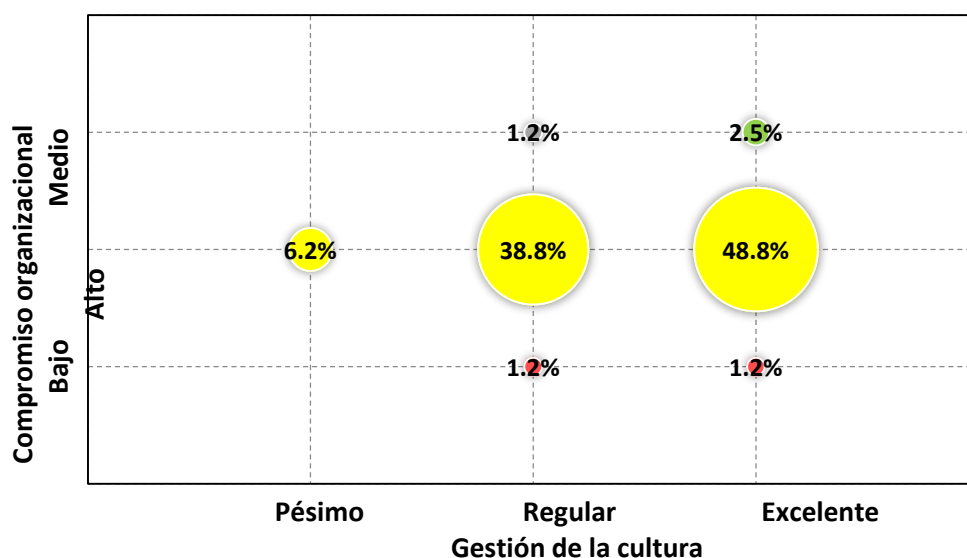


Figura 14. Descripción de los niveles de compromiso organizacional y gestión de la cultura.

La tabla 23 y también la figura 14, muestra que de todos los encuestados el 6.2% manifiesta que la gestión de la cultura es pésimo y el compromiso organizacional medio, mientras que para el 38.8% la gestión de la cultura es regular y el compromiso organizacional medio, así mismo se tiene que el 1.2% califica a la gestión de la cultura regular y el compromiso organizacional bajo y para el 48.8% la gestión de la cultura es excelente y el compromiso organizacional es medio en una institución pública en San Isidro, Lima 2015.

3.2 Contratación de hipótesis

La contrastación de las hipótesis planteadas en el presente trabajo se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, siendo este estadístico el más adecuado en este tipo de investigación que usa la relación entre variables cualitativas.

Prueba de hipótesis general:

1) Formulación de la hipótesis

H₀: La gestión por procesos no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de trabajadores de una institución pública en San Isidro, Lima 2015.
($p = 0$)

H₁: La gestión por procesos se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de trabajadores de una institución pública en San Isidro, Lima 2015
($p \neq 0$)

2) Elección de nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

3) Regla de decisión

Si $\rho > 0.05$ entonces se acepta la hipótesis nula

Si $\rho < 0.05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 24

Correlación y significación entre la gestión por procesos y el compromiso organizacional

		Correlaciones	
		Gestión por procesos	Compromiso organizacional
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1.000
	Gestión por procesos	Sig. (bilateral)	.221
		N	80
		Coeficiente de correlación	.138
	Compromiso organizacional	Sig. (bilateral)	.221
		N	80

En la tabla 24, se observa que el valor de sig = 0.221 > 0.05, por lo tanto, se demuestra estadísticamente aceptar la H₀, se acepta que la gestión por procesos no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de trabajadores de una institución pública en San Isidro, Lima 2016.

Hipótesis específicas

Primera hipótesis específica

1) Formulación de la hipótesis

H₀: La gestión tecnológica no se relaciona directa y significativamente con el compromiso organizacional de trabajadores de una institución pública en San Isidro, 2015. ($p = 0$)

H₁: La gestión tecnológica se relaciona directa y significativamente con el compromiso organizacional de trabajadores de una institución pública en San Isidro, 2015. ($p \neq 0$)

2) Elección de nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

3) Regla de decisión

Si $p > 0.05$ entonces se acepta la hipótesis nula

Si $p < 0.05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 25

Correlación y significación entre el compromiso organizacional y la gestión tecnológica.

		Correlaciones	
		Compromiso organizacional	Gestión tecnológica
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1.000
	Compromiso organizacional	Sig. (bilateral)	.203
		N	80
	Gestión tecnológica	Coeficiente de correlación	.144
		Sig. (bilateral)	.203
		N	80

En la tabla 25, se observa que el valor de sig = 0.203 > 0.05, por lo tanto, se demuestra estadísticamente aceptar la H0, se acepta que la gestión tecnológica no se relaciona directa y significativamente con el compromiso organizacional de trabajadores de una institución pública en San Isidro, 2015.

Segunda hipótesis específica

1) Formulación de la hipótesis

Ho: La gestión del conocimiento no se relaciona directa y significativamente con el compromiso organizacional de trabajadores de una institución pública en San Isidro, 2015. ($p = 0$)

H₁: La gestión del conocimiento se relaciona directa y significativamente con el compromiso organizacional de trabajadores de una institución pública en San Isidro, 2015. ($p \neq 0$)

2) Elección de nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

3) Regla de decisión

Si $p > 0.05$ entonces se acepta la hipótesis nula

Si $p < 0.05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 26

Correlación y significación entre el compromiso organizacional y la gestión del conocimiento.

		Correlaciones		
			Compromiso organizacional	Gestión del conocimiento
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	.036
		Sig. (bilateral)	.	.752
		N	80	80
	gestión del conocimiento	Coeficiente de correlación	.036	1.000
		Sig. (bilateral)	.752	.
		N	80	80

En la tabla 26, se observa que el valor de sig = 0.752 > 0.05, por lo tanto, se demuestra estadísticamente aceptar la H₀, se acepta que la gestión del conocimiento no se relaciona directa y significativamente con el compromiso organizacional de trabajadores de una institución pública en San Isidro, 2015.

Tercera hipótesis específica

1) Formulación de la hipótesis

Ho: La gestión del mercado no se relaciona directa y significativamente con el compromiso organizacional de trabajadores de una institución pública en San Isidro, 2015. ($p = 0$)

H₁: La gestión del mercado se relaciona directa y significativamente con el compromiso organizacional de trabajadores de una institución pública en San Isidro, 2015. ($p \neq 0$)

2) Elección de nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

3) Regla de decisión

Si $p > 0.05$ entonces se acepta la hipótesis nula

Si $p < 0.05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 27

Correlación y significación entre el compromiso organizacional y la gestión del mercado.

		Correlaciones	
		Compromiso organizacional	Gestión del mercado
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	1.000	.140
		Sig. (bilateral)	.
		N	80
	Gestión del mercado	.140	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	80

En la tabla 27, se observa que el valor de $\text{sig} = 0.215 > 0.05$, por lo tanto, se demuestra estadísticamente aceptar la, se acepta que la gestión del mercado no se relaciona directa y significativamente con el compromiso organizacional de trabajadores de una institución pública en San Isidro, 2015.

Cuarta hipótesis específica

1) Formulación de la hipótesis

H_0 : La gestión de la cultura se relaciona directa y significativamente con el compromiso organizacional de trabajadores de una institución pública en San Isidro, 2015. ($p = 0$)

H_1 : La gestión de la cultura no se relaciona directa y significativamente con el compromiso organizacional de trabajadores de una institución pública en San Isidro, 2015. ($p \neq 0$)

2) Elección de nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

3) Regla de decisión

Si $p > 0.05$ entonces se acepta la hipótesis nula

Si $p < 0.05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 28

Correlación y significación entre el compromiso organizacional y la gestión de la cultura.

		Correlaciones	
		Compromiso organizacional	Gestión de la cultura
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1.000
			.047
	Compromiso organizacional	Sig. (bilateral)	.
			.680
		N	80
			80
		Coeficiente de correlación	.047
			1.000
	Gestión de la cultura	Sig. (bilateral)	.680
			.
		N	80
			80

En la tabla 28, se observa que el valor de sig = 0.680 > 0.05, por lo tanto, se demuestra estadísticamente aceptar la H0, se acepta que la gestión de la cultura no se relaciona directa y significativamente con el compromiso organizacional de trabajadores de una institución pública en San Isidro, 2015.

IV. Discusión

Discusión

El presente trabajo de investigación (tesis) se buscó determinar la relación existente entre variables de gestión por procesos y el compromiso organizacional de una institución pública en San Isidro, Lima 2015.

Para la hipótesis general podemos observar que los resultado encontrados en este trabajo de investigación fue un valor de $p > 0.05$, con el que afirmamos que la gestión por procesos no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de una institución pública en San Isidro, Lima 2015, el mismo que discrepa con el trabajo de investigación realizada por Rivera, O. (2010), en su trabajo de Tesis “Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima Metropolitana y su correlación con variables Demográficas”. Perú, principalmente cuando se usa la variable gestión por procesos.

Para la primera hipótesis específica luego de analizar los resultados, obtuvimos un valor de $p > 0.05$, afirmando que el compromiso organizacional no se relaciona significativamente con la gestión tecnológica de los trabajadores de una institución pública en San Isidro, Lima 2015, siendo también discordante con la investigación de Rivera, O. (2010), en su trabajo de Tesis “Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas”. Perú, tomando en cuenta la variable de gestión por procesos.

Para la segunda hipótesis específica luego de analizar los resultados, obtuvimos un valor de $p > 0.05$, con lo que afirmamos que el compromiso organizacional no tiene relación significativa con gestión del conocimiento de los trabajadores de la institución pública en San Isidro, Lima 2015, siendo estos resultados diferentes a la investigación realizada por Rivera, O. (2010), en cuanto a su trabajo de Tesis “Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima Metropolitana y su correlación con variables Demográficas”. Perú, con respecto a la variable gestión por procesos.

Para la tercera hipótesis específica luego de analizar los resultados, obtuvimos un valor $p > 0.05$, con el cual podemos afirmar que el compromiso organizacional no tiene relación significativa con la gestión del mercado de los trabajadores de una institución pública en San Isidro, Lima 2015, siendo estos resultados opuestos al encontrado por Rivera, O. (2010), en su trabajo de Tesis “Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables Demográficas”. Perú, con respecto a la variable gestión por procesos.

Para la cuarta hipótesis específica luego de analizar los resultados, obtuvimos un valor $p > 0.05$, este valor nos permite afirmar que el compromiso organizacional no se relaciona significativamente con la gestión de la cultura empresarial de los trabajadores de una institución pública en San Isidro, Lima 2015, so alcanzando los mismos resultado de Rivera, O. (2010), que indica en su trabajo de Tesis “Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas”. Perú, usando la variable gestión por procesos.

V. Conclusiones

Primera:

Conforme a las evidencias estadísticas podemos afirmar que la gestión por procesos tiene relación con el compromiso organizacional, pero esta no es significativa en la institución pública ubicada en San Isidro, 2015; dado que el nivel de significancia obtenido en el el SPSS es $p > 0.05$ el coeficiente de correlación de Rho de Spearman obtenido en la presente investigación fue de 0.138.

Segunda:

Para el compromiso organizacional, podemos afirmar que se relaciona con la gestión tecnológica pero no de manera significativa según los resultados estadísticos obtenidos en los trabajadores de una institución pública en San Isidro, 2015; esto debido a que la significancia calculada es $p > 0.05$ con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.144.

Tercera:

De conformidad con las evidencias estadísticas, el compromiso organizacional se relaciona con gestión del conocimiento, pero no significativamente, en trabajadores de una institución pública de San Isidro; debido a que el nivel de significancia que se calculó dio como resultado $p > 0.05$ con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.036.

Cuarta:

Por otra parte los resultados estadísticos del estudio nos indica que el compromiso organizacional tiene relación con la gestión del mercado, sin embargo, esta no es significativa en los trabajadores de una institución pública en San Isidro, 2015; dado que su nivel de significancia obtenida es $p > 0.05$, y con un valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.140.

Quinta:

Finalmente podemos afirmar en base a los resultados estadísticos obtenidos que el compromiso organizacional se relaciona con la gestión de la cultura empresarial pero no significativa en los trabajadores de la institución pública en San Isidro;

debido a que el nivel de significancia obtenido fue $p > 0.05$ y con un valor de de 0.047 de coeficiente de correlación Rho de Spearman.

VI. Recomendaciones

Primera:

Con los resultados del presente trabajo de investigación, realizamos la recomendación al Director del programa de la institución pública una mejora o mayor difusión de la gestión por procesos a través de talleres para dar a conocer la modernización del Estado, y trabajar la parte normativa y de continuidad como parte del compromiso organizacional, esto debido muchos factores en especial que los trabajadores de esta institución pública no conocen las normas que rigen a la institución y por otro lado la rotación del personal debido a contratos temporales de servicio y en el otro caso no tener opción a una línea de carrera, por consiguiente, se debería mejorar estos aspectos para darles mayor seguridad a los trabajadores.

Segunda:

Se recomienda al Área de Administración la institución pública un mejor asesoramiento o capacitación en el uso de sistemas de gestión tecnológica existentes en la institución a todo el personal para un mejor aprovechamiento, calidad de servicio y de esta manera el trabajo diario se simplifique con la finalidad de que los trabajadores puedan identificarse mejor con su institución logrando un mejor compromiso organizacional.

Tercera:

Se recomienda al Área de Administración de la institución pública organizar capacitaciones periódicas para el personal en temas de especialización manejadas por la institución y de esta manera mejorar la gestión de conocimiento en los trabajadores acompañado de la participación en las mejoras o innovaciones que puedan realizar dentro de la institución, fomentando de esta manera que el trabajador se vea comprometido con la organización y se sienta satisfecho sabiendo que sus aportes son valorados o tomados en cuenta.

Cuarta:

Se recomienda al Área de Administración de la institución pública divulgar de mejor manera su estrategia de mercado al personal para que puedan entender como es la gestión de mercado dentro de la institución, que permitan la mayor difusión y

crecimiento de la institución y puedan visualizar sus logros y esta pueda generar mayor compromiso institucional en sus trabajadores.

Quinta:

Debido a los resultados obtenidos en la investigación, el compromiso organizacional no tiene relación significativa con gestión de la cultura empresarial, se recomienda a la Dirección Ejecutiva de la institución generar más alianzas estratégicas con instituciones y programas similares del sector, así como los organismos no gubernamentales, que permita un intercambio de experiencias en temas de compromiso organizacional y la gestión de la cultura empresarial.

VII. Referencias

Referencias

- Abascal, A. y Grande, I. (2005). *Análisis de encuestas*. Madrid: ESIC.
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: Muralla.
- Bouza, O. (2010). Tesis Doctoral *Desarrollo del ámbito informacional desde la perspectiva de la sistematización de la vigilancia científica y tecnológica (VCT) en organizaciones empresariales – España*.
- Bravo, J. (2013) en el resumen de su libro *Gestión de procesos 5ª edición*. Chile: Recuperado de <http://goo.gl/pQ6DAj>
- Díaz, K. (2011). Tesis de pregrado *Propuesta de un manual de procesos basados en las normas de calidad ISO en el centro “Volver a empezar comunidad terapéutica” en el valle de Cumbaya provincia de Pichincha*. Ecuador.
- Falcones, F. (2014), Tesis *Estudio descriptivo de la cultura organizacional de los colaboradores de la unidad de negocio de supply chain Guayaquil de nestlé Ecuador*. Ecuador.
- Flores, Y. (2014). Tesis de Grado *Clima Laboral y Compromiso Organizacional en docentes universitarios. Venezuela – Barquisimeto*.
- Fragas, L. (2012). Tesis de Grado *Propuesta de procedimiento de costos de la calidad en audita S.A sucursal Cienfuegos – Cuba*: Recuperado de <http://goo.gl/6BqQIP>
- López, P. (2011). Tesis Doctoral *Aprendizaje colaborativo para la gestión de conocimiento en redes educativas en la Web 2.0*. Madrid.
- Marrero, Domínguez y Fajardo (2013). *La Gestión por Procesos como técnica para el éxito de las organizaciones*. Cuba.
- Méndez, A. (2015). Tesis de Maestría *Clima y Compromiso Organizacional percibido por los empleados del Parque Eco Arqueológico en México*. México.
- Mijares, M. (2011). Tesis de Maestría *Principales factores que influyen en el nivel de compromiso organizacional dentro de una empresa de outsourcing*. México.
- Pardo, P. (2012). Tesis de Pregrado *Gestión educativa y bulling*. Santiago, Chile
- Rivera, O. (2010). Tesis *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima Metropolitana y su correlación con variables Demográficas*. Perú.
- Ruíz, D., et al. (2014). Revista científica Trimestral, Vol. 20, Núm. 1. Cuba

- Salvador, L. (17,12,2008). Estadística Elemental. *Recuperado de <http://personales.unican.es/salvadol/apuntes2b.pdf>*
- Toala, S. (2014). Tesis para optar el Grado de Doctor en Administración *Diseño de Clima Organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre Municipio de Jipijapa-2013*. Perú.
- Valencia, H. y Grillo, C. (2011). Tesis *Sistema de Gestión de Marketing para las organizaciones solidarias en la ciudad de Bogotá*. Colombia.
- Vilardy, W. (2013). Tesis Doctoral: *Gerencia De La Gestión Tecnológica En Las Universidades Públicas*. Madrid: Valledupar – Cesar.
- Vilardy, W. (2013). Escenarios, Vol. 11, No. 1 *Gerencia de la gestión tecnológica en las Universidades Públicas*. Recuperado de <https://goo.gl/2dvqpU>
- Zegarra, F. (2014). Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Economía con mención en Economía y Gestión de la salud, denominada: *Relación entre Marketing Interno y Compromiso Organizacional en el personal de salud del Hospital de San Juan de Lurigancho*. Perú.

Anexos

Anexo A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
TÍTULO: GESTIÓN POR PROCESOS Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL SEGÚN LOS TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, SAN ISIDRO. 2015								
AUTOR: Br. MARTHA ELIANA PAREDES MOGOLLÓN								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
Problema principal: ¿Cuál es la relación que existe entre Gestión por procesos y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública San Isidro. 2015?	Objetivo general: Determinar la relación que existe entre Gestión por procesos y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública San Isidro. 2015.	Hipótesis general: Existe relación directa y significativa entre Gestión por procesos y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública San Isidro. 2015.	Variable 1: GESTIÓN POR PROCESOS				Pésimo Regular Excelente	
			Dimensiones	Indicadores	Ítems			Escala
			1.1. Gestión Tecnológica	1.1.1. Conocimiento de la Gestión de información tecnológica.	1. El proceso de gestión de información tecnológica es:			Pésimo Regular Excelente
					2. El conocimiento de la información tecnológica dentro de la institución es:			
			3. El uso de la gestión de información tecnológica es:					
			1.1.2. Estrategias para la Gestión Tecnológica		4. Los medios necesarios para generar información tecnológica son:			Pésimo Regular Excelente
5. El compartir información tecnológica en su institución es:								
6. La generación de nueva información, dígame artículos, procedimientos, mejoras a productos, entre otros es:								

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problemas secundarios: 1.- ¿Cuál es la relación que existe entre gestión tecnológica y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública San Isidro. 2015?	Objetivos específicos: 1.- Determinar la relación que existe entre la gestión tecnológica y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública San Isidro. 2015.	Hipótesis específicas: 1. Existe relación directa y significativa entre la gestión tecnológica y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública San Isidro. 2015.	Variable 1: GESTIÓN POR PROCESOS			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
			1.2. Gestión del Conocimiento	1.2.1. Desarrollo de potencialidades científicas	7. La capacitación en innovación científica es:	Pésimo Regular Excelente
					8. El conocimiento en investigación Científica generada es:	
				1.2.2. Creación de conocimiento	9. Los estudios para la mejora en la gestión de su institución es:	Pésimo Regular Excelente
					10. Los trabajos que son publicados por su institución son:	
			1.2.3. Manejo de conocimiento	11. La gestión del conocimiento en su institución:	Pésimo Regular Excelente	
			1.2.4. Depósito de conocimiento	12. La tecnología para guardar la información es:		
			1.3. Gestión del Mercado	1.3.1. Gestión de información comercial	13. La información comercial en la toma de decisiones es:	Pésimo Regular Excelente
					14. El uso de la información comercial para tomar decisiones es:	
					15. La información comercial que se comparte es:	
				1.3.2. Oportunidad de negocios	16. Las actividades de promoción de los servicios que brinda la institución es:	Pésimo Regular Excelente
17. Los servicios que brinda la institución es:						
1.3.3. Estrategia de mercadotecnia	18. Las estrategias de mercadotecnia son:	Pésimo Regular Excelente				

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problemas secundarios: 2.- ¿Cuál es la relación que existe entre gestión del conocimiento y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública San Isidro. 2015?	Objetivos específicos: 2.- Determinar la relación que existe entre la gestión del conocimiento y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública San Isidro. 2015.	Hipótesis específicas: 2. Existe relación directa y significativa entre la gestión del conocimiento y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública San Isidro. 2015.	Variable 1: GESTIÓN POR PROCESOS			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
			1.4. Gestión de la Cultura Empresarial	1.4.1. Gestión de información en el desarrollo de la cultura organizacional	19. La Gestión de la información como parte de su trabajos:	Pésimo Regular Excelente
					20. La información que está en página web del programa es:	
					21. Las alianzas estratégicas con entidades estatales y organismos no gubernamentales son:	
			Variable 2: COMPROMISO ORGANIZACIONAL			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
			2.1. Compromiso Afectivo	2.1.1. Lazos emocionales	1. Tengo confianza en los valores de la institución:	Siempre A veces Nunca
					2. Tengo voluntad por dar mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la institución:	
				2.1.2. Percepción de satisfacción de necesidades	3. Me he integrado plenamente con la institución:	Siempre A veces Nunca
4. Estoy convencido que la institución satisface mis necesidades						
2.1.3. Orgullo de pertenencia a la organización	5. Manifiesto orgullo de pertenecer a esta institución	Siempre A veces Nunca				
	6. Esta institución tiene un gran significado para mí:					
7. Siento apego emocional a la institución:						

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problemas secundarios: 3.- ¿Cuál es la relación que existe entre gestión del mercado y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública San Isidro. 2015?	Objetivos específicos: 3.- Determinar la relación que existe entre la gestión del mercado y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública San Isidro. 2015.	Hipótesis específicas: 3. Existe relación directa y significativa entre la gestión del mercado y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública San Isidro. 2015.	Variable 2: COMPROMISO ORGANIZACIONAL			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
			2.2. Compromiso de Continuidad	2.2.1. Necesidad de trabajo en la institución	8. Cuento con diversas opciones de trabajo:	Siempre A veces Nunca
					9. Aceptaría cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución:	
					10. Si no hubiera dado tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado otra opción de trabajo.	
			2.2.2. Opciones laborales	2.2.2. Opciones laborales	11. Otras personas dependen de mis ingresos de esta institución:	Siempre A veces Nunca
12. Sería duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera:						
2.2.3. Evaluación de permanencia	2.2.3. Evaluación de permanencia	13. Hoy, permanecer en esta institución, es una cuestión de necesidad como de deseo:	Siempre A veces Nunca			
		14. He analizado las ventajas y desventajas de permanecer o no en esta institución:				
		15. Poseo capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo.				

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problemas secundarios: 4.- ¿Cuál es la relación que existe entre gestión de la cultura empresarial y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública San Isidro. 2015?	Objetivos específicos: 4.- Determinar la relación que existe entre la gestión de la cultura empresarial y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública San Isidro. 2015.	Hipótesis específicas: 4. Existe relación directa y significativa entre la gestión de la cultura empresarial y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública San Isidro. 2015.	Variable 2: COMPROMISO ORGANIZACIONAL			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
			2.3. Compromiso Normativo	2.3.1. Reciprocidad con la institución	16. Existen circunstancias que estrechan fuertemente mi relación laboral con la institución	Siempre A veces Nunca
					17. He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución:	
					18. Tendría sentimiento de culpabilidad si dejara la institución en estos momentos:	
					19. Tengo una sensación de deuda con la institución:	
					20. Soy leal a la institución:	
21. Tengo la obligación de permanecer en la institución:						

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO: Aplicada</p> <p>Nivel: Descriptivo - correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>Transversal_correlacional</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>La población estará constituida por 80 trabajadores de una institución pública San Isidro, 2015.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA:</p> <p>La muestra estará constituida por 80 trabajadores de una institución pública San Isidro, 2015.</p> <p>MUESTREO</p> <p>Muestreo no probabilístico por conveniencia</p>	<p>Variable 1: GESTIÓN POR PROCESO</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autor: Br. Paredes Mogollón Martha Eliana</p> <p>Año: 2015</p> <p>Monitoreo: Prueba piloto, validación por juicio de experto y la confiabilidad del instrumento por alfa de <u>cronbach</u>.</p> <p>Ámbito de Aplicación: Lima</p> <p>Forma de Administración: individual</p> <p>Tiempo de duración: 30'</p> <p>Variable 2: COMPROMISO ORGANIZACIONAL</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autor: Br. Paredes Mogollón Martha Eliana</p> <p>Año: 2015</p> <p>Monitoreo: Prueba piloto, validación por juicio de experto y la confiabilidad del instrumento por alfa de <u>cronbach</u>.</p> <p>Ámbito de Aplicación: Lima</p> <p>Forma de Administración: Individual</p> <p>Tiempo de duración: 35'</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - CUADRO DE FRECUENCIA - GRÁFICO DE BARRAS - TABLAS DE CONTINGENCIAS <p>INFERENCIAL:</p> <p>PRUEBA NO PARAMETRICA</p> <ul style="list-style-type: none"> - LA CORRELACIÓN DE RHO DE SPEARMAN

Anexo B: Instrumentos



Instrumento: Gestión por procesos

Información general

CONDICIÓN LABORAL O CARGO (opcional)

SEXO	
M	F

EDAD

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones. Responda a cada uno de los ítems según su criterio, considerando las prácticas habituales que utiliza en su quehacer profesional.

Marque con un aspa (X) en la casilla del número que corresponda según la siguiente escala:

1	2	3
PÉSIMO	REGULAR	EXCELENTE

Nº	ITEMS	1	2	3
Conocimiento de la Gestión de información tecnológica				
1	El proceso de gestión de información tecnológica es:			
2	El conocimiento de la información tecnológica dentro de la institución es:			
3	El uso de la gestión de información tecnológica es:			
Estrategias para la Gestión Tecnológica		1	2	3
4	Los medios necesarios para generar información tecnológica son:			
5	El compartir información tecnológica en su institución es:			
6	La generación de nueva información, dígame artículos, procedimientos, mejoras a productos, entre otros es:			
Desarrollo de potencialidades científicas		1	2	3
7	La capacitación en innovación científica es:			
8	El conocimiento en investigación científica generada es:			
Creación de conocimiento		1	2	3
9	Los estudios para mejorar en la gestión de su institución es:			
10	Los trabajos que son publicados por su institución son:			
Manejo de Conocimiento		1	2	3
11	La gestión del conocimiento en su institución es:			
Depósito de conocimiento		1	2	3
12	La tecnología para guardar la información es:			

¡Muchas gracias por su colaboración!

Nº	ITEMS	1	2	3
Gestión de información comercial				
13	La información comercial en la toma de decisiones es:			
14	El uso de la información comercial para tomar decisiones es:			
15	La información comercial que se comparte es:			
Oportunidad de negocios				
16	Las actividades de promoción de los servicios que brinda la institución es:			
17	Los servicios que brinda la institución es:			
Estrategia de mercadotecnia				
18	Las estrategias de mercadotecnia son:			
Gestión de información en el desarrollo de la cultura organizacional				
19	La gestión de la información como parte de su trabajo es:			
20	La información que está en página web del programa es:			
21	Las alianzas estratégicas con entidades estatales y organismos no gubernamentales son:			

Fuente: Elaboración propia (2015)

Instrumento: Compromiso organizacional

Información general

CONDICIÓN LABORAL O CARGO (opcional)	SEXO	EDAD
	M F	

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones. Responda a cada uno de los ítems según su criterio, considerando las prácticas habituales que utiliza en su quehacer profesional.

Marque con un aspa (X) en la casilla del número que corresponda según la siguiente escala:

1	2	3
NUNCA	A VECES	SIEMPRE

Nº	ITEMS	1	2	3
Lazos emocionales				
1	Tengo confianza en los valores de la institución:			
2	Tengo voluntad por dar mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la institución:			
Percepción de satisfacción de necesidades		1	2	3
3	Me he integrado plenamente con la institución			
4	Estoy convencido que la institución satisface mis necesidades:			
Orgullo de pertenencia a la organización		1	2	3
5	Manifiesto orgullo de pertenecer a esta institución:			
6	Esta institución tiene un gran significado para mí:			
7	Siento apego emocional a la institución:			
Necesidad de trabajo en la institución		1	2	3
8	Cuento con diversas opciones de trabajo:			
9	Aceptaría cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución:			
10	Si no hubiera dado tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado otra opción de trabajo:			
Opciones laborales		1	2	3
11	Otras personas dependen de mis ingresos de esta institución:			
12	Sería duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera:			

Nº	ITEMS	1	2	3
Evaluación de permanencia				
13	Hoy permanecer en esta institución, es una cuestión de necesidad como de deseo:			
14	He analizado las ventajas y desventajas de permanecer o no en esta institución:			
15	Poseo capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo:			
Reciprocidad con la institución				
16	Existen circunstancias que estrechan fuertemente mi relación laboral con la institución:			
17	He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución:			
18	Tendría sentimiento de culpabilidad si dejara la institución en estos momentos:			
19	Tengo una sensación de deuda con la institución:			
20	Soy leal a la institución:			
21	Tengo la obligación de permanecer en la institución:			

Adaptado de Rivera, O. (2010)

Anexo C: Documentos de validación



ANEXO N° 4: MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión por Procesos y Compromiso Organizacional según los Trabajadores de una institución Pública. San Isidro. 2015

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Excelente	Regular	Pésimo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
GESTIÓN POR PROCESOS Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida. Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos.	Gestión Tecnológica Capacidad de la empresa para hacer productivo el conocimiento y la información.	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento de la gestión de información tecnológica. 	1. El proceso de gestión de información tecnológica es:				✓		✓		✓		✓		
			2. El conocimiento de la información tecnológica dentro de la institución es:				✓		✓		✓		✓		
			3. El uso de la gestión de información tecnológica es:				✓		✓		✓		✓		
		<ul style="list-style-type: none"> Estrategias para la Gestión Tecnológica. 	4. Los medios necesarios para generar información tecnológica son:				✓		✓		✓		✓		
			5. El compartir información tecnológica en su institución es:				✓		✓		✓		✓		
			6. La generación de nueva información, dígame artículos, procedimientos, mejoras a productos, entre otros es:				✓		✓		✓		✓		
	Gestión de Conocimiento Gestionar el conocimiento significa gestionar los procesos de creación, desarrollo, difusión y explotación del	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de potencialidades científicas. 	7. La capacitación en innovación científica es:				✓		✓		✓		✓		
			8. El conocimiento en investigación científica generada es:				✓		✓		✓		✓		
		<ul style="list-style-type: none"> Creación de conocimiento. 	9. Los estudios para mejorar en la gestión de su institución es:				✓		✓		✓		✓		
			10. Los trabajos que son publicados por su institución son:				✓		✓		✓		✓		

conocimiento para ganar capacidad competitiva.	• Manejo de Conocimiento.	11. La gestión del conocimiento en su institución es:						✓		✓		✓		✓				
	• Depósito de Conocimiento.	12. La tecnología para guardar la información es:						✓		✓		✓		✓				
Gestión de Mercado Establece y desarrolla ideas de productos y servicios para la incursión en nuevos mercados y en proceso de comercialización locales, regionales e internacionales.	• Gestión de información comercial.	13. La información comercial en la toma de decisiones es:						✓		✓		✓		✓				
		14. El uso de la información comercial para tomar decisiones es:						✓		✓		✓		✓				
		15. La información comercial que se comparte es:						✓		✓		✓		✓				
	• Oportunidad de negocios.	16. Las actividades de promoción de los servicios que brinda la institución es:						✓		✓		✓		✓				
		17. Los servicios que brinda la institución es:						✓		✓		✓		✓				
	• Estrategia de Mercadotecnia.	18. Las estrategias de mercadotecnia son:						✓		✓		✓		✓				
Gestión de la Cultura Empresarial Conjunto de creencias y valores compartidos por los miembros de una organización, que emergen a través de la interacción y permiten el establecimiento de acuerdos tácitos.	• Gestión de información en el desarrollo de la cultura organizacional.	19. La gestión de la información como parte de su trabajo es:						✓		✓		✓		✓				
		20. La información que está en página web del programa es:						✓		✓		✓		✓				
		21. Las alianzas estratégicas con entidades estatales y organismos gubernamentales son:						✓		✓		✓		✓				



Cadenillas A

Dra. Violeta Cadenillas Alvarado
CPPe. 1009748659

FIRMA DEL EVALUADOR



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO 1:

“Gestión por procesos”

OBJETIVO: Conocer el grado de conocimiento de los procesos de una institución pública.

DIRIGIDO A: Trabajadores de una institución pública. San Isidro. 2015

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CADENILLAS ALBORNOZ VIOLETA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
---------------------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

Cadenillas
 Dra. Violeta Cadenillas Albornoz
 CPPe. 1009748659

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO N° 4: MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión por Procesos y Compromiso Organizacional según los Trabajadores de una institución Pública. San Isidro. 2015

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Excelente	Regular	Pésimo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
GESTIÓN POR PROCESOS Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida. Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos.	Gestión Tecnológica Capacidad de la empresa para hacer productivo el conocimiento y la información.	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento de la gestión de información tecnológica. 	1. El proceso de gestión de información tecnológica es:				✓		✓		✓		✓		
			2. El conocimiento de la información tecnológica dentro de la institución es:				✓		✓		✓		✓		
			3. El uso de la gestión de información tecnológica es:				✓		✓		✓		✓		
		<ul style="list-style-type: none"> Estrategias para la Gestión Tecnológica. 	4. Los medios necesarios para generar información tecnológica son:				✓		✓		✓		✓		
			5. El compartir información tecnológica en su institución es:				✓		✓		✓		✓		
			6. La generación de nueva información, digase artículos, procedimientos, mejoras a productos, entre otros es:				✓		✓		✓		✓		
	Gestión de Conocimiento Gestionar el conocimiento significa gestionar los procesos de creación, desarrollo, difusión y explotación del	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de potencialidades científicas. 	7. La capacitación en innovación científica es:				✓		✓		✓		✓		
			8. El conocimiento en investigación científica generada es:				✓		✓		✓		✓		
		<ul style="list-style-type: none"> Creación de conocimiento. 	9. Los estudios para mejorar en la gestión de su institución es:				✓		✓		✓		✓		
			10. Los trabajos que son publicados por su institución son:				✓		✓		✓		✓		

conocimiento para ganar capacidad competitiva.	• Manejo de Conocimiento.	11. La gestión del conocimiento en su institución es:				✓		✓		✓		✓				
	• Depósito de Conocimiento.	12. La tecnología para guardar la información es:				✓		✓		✓		✓				
Gestión de Mercado Establece y desarrolla ideas de productos y servicios para la incursión en nuevos mercados y en proceso de comercialización locales, regionales e internacionales.	• Gestión de información comercial.	13. La información comercial en la toma de decisiones es:				✓		✓		✓		✓				
		14. El uso de la información comercial para tomar decisiones es:				✓		✓		✓		✓				
		15. La información comercial que se comparte es:				✓		✓		✓		✓				
	• Oportunidad de negocios.	16. Las actividades de promoción de los servicios que brinda la institución es:				✓		✓		✓		✓				
		17. Los servicios que brinda la institución es:				✓		✓		✓		✓				
	• Estrategia de Mercadotecnia.	18. Las estrategias de mercadotecnia son:				✓		✓		✓		✓				
Gestión de la Cultura Empresarial Conjunto de creencias y valores compartidos por los miembros de una organización, que emergen a través de la interacción y permiten el establecimiento de acuerdos tácitos.	• Gestión de información en el desarrollo de la cultura organizacional.	19. La gestión de la información como parte de su trabajo es:				✓		✓		✓		✓				
		20. La información que está en página web del programa es:				✓		✓		✓		✓				
		21. Las alianzas estratégicas con entidades estatales y organismos gubernamentales son:				✓		✓		✓		✓				



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO 1:

“Gestión por procesos”

OBJETIVO: Conocer el grado de conocimiento de los procesos de una institución pública.

DIRIGIDO A: Trabajadores de una institución pública. San Isidro. 2015

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: GONZÁLES RODRÍGUEZ FRANCISCO MARTÍN

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGÍSTER

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)



FIRMA DEL EVALUADOR

TITULO DE LA TESIS: Gestión por Procesos y Compromiso Organizacional según los Trabajadores de una institución pública, San Isidro. 2015

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	A veces	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Compromiso Organizacional Es la identificación del individuo con la organización que lo emplea.	Compromiso Afectivo adhesión emocional del empleado hacia la empresa, adquirido como consecuencia de la satisfacción por parte de la Organización de las necesidades y expectativas que el trabajador siente	• Lazos emocionales	1. Tengo confianza en los valores de la institución:				✓		✓		✓		✓		
			2. Tengo voluntad por dar mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la institución:				✓		✓		✓		✓		
		• Percepción de satisfacción de necesidades.	3. Me he integrado plenamente con la institución:				✓		✓		✓		✓		
			4. Estoy convencido que la institución satisface mis necesidades				✓		✓		✓		✓		
			• Orgullo de pertenencia a la organización.	5. Manifiesto orgullo de pertenecer a esta institución				✓		✓		✓		✓	
		6. Esta institución tiene un gran significado para mí:					✓		✓		✓		✓		
		7. Siento apego emocional a la institución:				✓		✓		✓		✓			
	Compromiso de Continuidad Consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo que la persona tiene por su permanencia en la empresa y que	• Necesidad de trabajo en la institución.	8. Cuento con diversas opciones de trabajo:				✓		✓		✓		✓		
			9. Aceptaría cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución:				✓		✓		✓		✓		
			10. Si no hubiera dado tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado otra opción de trabajo.				✓		✓		✓		✓		

	perdería si abandona el trabajo.	• Opciones laborales	11. Otras personas dependen de mis ingresos de esta institución:					✓		✓		✓		✓			
			12. Sería duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera:					✓		✓		✓		✓			
		• Evaluación de permanencia	13. Hoy, permanecer en esta institución, es una cuestión de necesidad como de deseo:					✓		✓		✓		✓			
			14. He analizado las ventajas y desventajas de permanecer o no en esta institución:					✓		✓		✓		✓			
			15. Poseo capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo.					✓		✓		✓		✓			
	Compromiso Normativo Deber moral o gratitud que siente el trabajador que debe responder de manera recíproca hacia la empresa como consecuencia de los beneficios obtenidos (trato personalizado, mejoras laborales, etc.).	• Reciprocidad con la institución	16. Existen circunstancias que estrechan fuertemente mi relación laboral con la institución					✓		✓		✓		✓			
			17. He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución:					✓		✓		✓		✓			
			18. Tendría sentimiento de culpabilidad si dejara la institución en estos momentos:					✓		✓		✓		✓			
			19. Tengo una sensación de deuda con la institución:					✓		✓		✓		✓			
			20. Soy leal a la institución:					✓		✓		✓		✓			
21. Tengo la obligación de permanecer en la institución:							✓		✓		✓		✓				


 FIRMA DEL EVALUADOR

 Dra. Violeta Cadenillas Albornoz

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
NOMBRE DEL INSTRUMENTO 2:

“Compromiso Organizacional”

OBJETIVO: Conocer el grado de compromiso organizacional que tienen los trabajadores.

DIRIGIDO A: Trabajadores de una institución pública. San Isidro. 2015

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CADENILLAS ALBORNOZ, VIOLETA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
---------------------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)



FIRMA DEL EVALUADOR

 Dra. Violeta Cadenillas Albornoz
 CPPe. 1009748659

Anexo D: base de datos de la confiabilidad

Confiabilidad de la variable: Gestión por procesos

N°	P1_ v1	P2_ v1	P3_ v1	P4_ v1	P5_ v1	P6_ v1	P7_ v1	P8_ v1	P9_ v1	P10_ v1	P11_ v1	P12_ v1	P13_ v1	P14_ v1	P15_ v1	P16_ v1	P17_ v1	P18_ v1	P19_ v1	P20_ v1	P21_ v1	Total V1
1	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	55
2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	52
3	1	3	1	3	1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	3	3	1	1	1	1	1	33
4	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	2	46
5	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	49
6	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	60
7	2	2	1	1	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	44
8	2	2	2	1	3	3	2	1	1	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	45
9	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	1	2	2	2	48
10	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	55
11	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	28
12	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	3	2	45
13	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	45
14	2	3	1	2	3	1	2	1	2	3	2	3	2	3	3	1	2	2	2	2	1	43
15	2	3	2	2	3	3	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	51
16	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	46
17	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	48
18	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	50
19	2	3	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	1	3	3	2	2	2	48
20	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	47
21	3	3	2	2	1	1	2	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	50
22	2	2	2	1	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	48

23	2	3	2	2	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	51
24	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	1	1	2	3	2	3	3	3	2	2	3	50
25	2	2	2	1	3	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	47
26	2	3	2	2	3	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	50
27	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	46
28	2	3	3	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	48
29	2	1	2	2	3	1	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	1	2	2	2	43
30	2	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	46

Confiabilidad de la variable: Compromiso organizacional

N°	P1_v2	P2_v2	P3_v2	P4_v2	P5_v2	P6_v2	P7_v2	P8_v2	P9_v2	P10_v2	P11_v2	P12_v2	P13_v2	P14_v2	P15_v2	P16_v2	P17_v2	P18_v2	P19_v2	P20_v2	P21_v2	Total V2
1	2	3	3	2	2	3	2	2	1	3	1	1	1	3	3	2	1	1	1	3	1	41
2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	3	1	37
3	2	2	3	1	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	1	44
4	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	26
5	2	3	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	3	3	3	3	1	3	1	3	1	45
6	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	3	1	3	2	3	3	3	1	2	2	2	45
7	2	3	3	2	2	3	2	3	1	2	1	1	1	1	3	2	1	2	1	3	1	40
8	2	3	3	2	2	3	2	3	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	39
9	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	3	1	2	2	1	1	3	1	41
10	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1	3	3	3	1	1	1	3	1	41
11	2	3	3	2	2	3	2	3	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	3	1	43
12	3	2	3	2	3	2	2	1	1	2	3	1	1	3	3	2	2	1	1	2	1	41
13	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	3	1	39
14	2	1	2	3	2	3	2	3	1	1	1	3	1	3	3	2	1	2	1	3	1	41
15	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2	1	1	3	3	3	1	1	1	1	3	2	42
16	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	1	1	3	2	3	1	1	1	1	3	1	41
17	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	3	1	1	3	1	2	1	1	3	3	1	42
18	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	58
19	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	3	3	2	1	1	1	3	1	43
20	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	3	3	1	2	1	3	1	44
21	1	3	3	2	2	3	2	2	1	1	1	2	3	3	3	1	1	1	1	3	3	42
22	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
23	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	56
24	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	1	1	1	3	3	1	3	1	2	1	1	41

25	2	1	3	2	2	2	2	3	1	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	3	1	37
26	2	3	3	2	2	1	2	3	1	2	1	1	3	2	3	1	1	1	1	3	1	39
27	2	3	3	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	3	1	2	3	1	1	2	1	38
28	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	1	2	3	2	3	1	1	1	1	3	2	41
29	3	3	3	2	2	2	1	3	1	2	1	1	1	3	3	3	3	1	1	3	1	43
30	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	1	2	1	3	1	42

Anexo E: Base de datos del estudio

Base de datos de la variable: Gestión por procesos

N°	1_v1	2_v1	3_v1	4_v1	5_v1	6_v1	D1_V1	7_v1	8_v1	9_v1	10_v1	11_v1	12_v1	D2_V1	13_v1	14_v1	15_v1	16_v1	17_v1	18_v1	D3_V1	19_v1	20_v1	21_v1	D4_V1	Total V1
1	2	2	3	2	2	2	13	2	3	3	3	3	2	16	2	2	2	3	3	3	15	2	3	3	8	52
2	2	3	2	2	3	2	14	2	3	2	3	2	3	15	2	3	2	1	2	2	12	2	2	2	6	47
3	2	3	2	2	3	3	15	2	3	2	3	2	3	15	2	3	2	3	3	3	16	2	2	2	6	52
4	2	3	2	3	3	2	15	2	1	2	1	2	2	10	2	1	1	3	3	1	11	2	2	3	7	43
5	2	2	2	1	3	1	11	1	3	1	3	2	3	13	2	2	2	2	3	3	14	2	2	3	7	45
6	3	3	2	2	3	2	15	3	3	2	3	2	3	16	3	3	2	3	3	3	17	2	2	2	6	54
7	2	3	2	2	3	2	14	2	3	2	3	2	3	15	2	3	2	3	3	3	16	2	2	2	6	51
8	2	3	3	2	3	2	15	2	3	2	2	2	3	14	2	3	2	1	3	2	13	2	2	3	7	49
9	2	3	1	2	3	2	13	2	3	2	3	2	3	15	2	3	2	3	3	3	16	2	3	3	8	52
10	2	3	2	3	3	1	14	2	1	2	3	2	3	13	2	1	2	3	2	3	13	2	2	2	6	46
11	2	3	2	2	3	2	14	2	3	3	3	2	3	16	2	3	2	1	2	3	13	2	2	3	7	50
12	2	3	3	2	2	3	15	2	3	3	3	3	2	16	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	8	55
13	2	3	2	2	3	3	15	2	3	2	3	2	3	15	2	3	2	3	3	3	16	2	2	2	6	52
14	1	3	1	3	1	2	11	1	1	1	1	1	3	8	2	1	3	3	1	1	11	1	1	1	3	33
15	2	3	2	3	3	1	14	2	1	2	3	2	3	13	2	1	2	3	2	3	13	2	2	2	6	46
16	2	2	2	2	1	3	12	2	3	2	3	2	3	15	2	3	2	3	3	3	16	2	2	2	6	49
17	3	3	3	3	3	2	17	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	8	60
18	2	2	1	1	3	2	11	2	3	2	3	2	2	14	2	1	2	2	3	3	13	2	2	2	6	44
19	2	2	2	1	3	3	13	2	1	1	1	2	3	10	2	3	2	3	3	3	16	2	2	2	6	45
20	2	2	3	2	3	2	14	2	3	2	2	2	3	14	3	3	1	3	3	1	14	2	2	2	6	48
21	3	3	1	3	3	2	15	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	3	3	3	17	2	2	2	6	55
22	1	1	1	2	1	2	8	2	1	2	1	2	1	9	1	1	1	1	2	1	7	1	2	1	4	28
23	2	2	2	1	3	2	12	2	3	2	3	2	3	15	2	3	2	1	2	1	11	2	3	2	7	45

24	2	2	2	2	3	2	13	2	3	2	3	2	2	14	2	3	2	2	2	1	12	2	2	2	6	45
25	2	3	1	2	3	1	12	2	1	2	3	2	3	13	2	3	3	1	2	2	13	2	2	1	5	43
26	2	3	2	2	3	3	15	2	2	1	3	2	3	13	2	2	2	3	3	3	15	2	3	3	8	51
27	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	2	2	2	11	3	3	2	3	2	3	16	2	3	2	7	46
28	2	2	2	1	3	2	12	2	3	2	2	3	3	15	2	2	2	3	3	3	15	2	2	2	6	48
29	2	3	2	2	3	2	14	2	2	2	3	3	2	14	2	3	2	3	2	3	15	2	3	2	7	50
30	2	3	1	2	3	2	13	2	3	2	2	2	3	14	2	3	3	1	3	3	15	2	2	2	6	48
31	2	2	2	2	2	2	12	1	3	2	3	2	2	13	2	3	2	3	2	3	15	2	2	3	7	47
32	3	3	2	2	1	1	12	2	1	3	3	2	3	14	3	2	3	3	3	3	17	2	2	3	7	50
33	2	2	2	1	3	2	12	1	2	2	3	2	3	13	2	3	1	3	3	3	15	2	3	3	8	48
34	2	3	2	2	3	3	15	2	1	2	3	2	3	13	2	3	2	3	3	3	16	2	2	3	7	51
35	2	3	2	2	3	2	14	2	3	3	3	1	1	13	2	3	2	3	3	3	16	2	2	3	7	50
36	2	2	2	1	3	1	11	2	3	2	3	2	2	14	2	3	2	3	2	3	15	2	3	2	7	47
37	2	3	2	2	3	2	14	1	2	3	3	3	3	15	2	2	3	3	3	2	15	2	2	2	6	50
38	2	1	2	2	3	2	12	2	3	2	2	2	3	14	3	2	2	1	3	3	14	2	2	2	6	46
39	2	3	3	2	2	2	14	1	1	2	3	3	2	12	2	3	2	3	3	2	15	2	3	2	7	48
40	2	1	2	2	3	1	11	2	3	2	3	2	3	15	2	1	2	2	3	1	11	2	2	2	6	43
41	2	3	2	2	2	3	14	2	1	2	3	2	1	11	2	2	2	3	2	3	14	2	3	2	7	46
42	2	3	3	2	3	1	14	2	3	2	3	2	3	15	2	2	2	3	3	3	15	2	2	2	6	50
43	2	3	2	2	3	2	14	2	2	2	3	3	2	14	2	3	2	3	2	3	15	2	3	2	7	50
44	2	3	1	2	3	2	13	2	3	2	2	2	3	14	2	3	3	1	3	3	15	2	2	2	6	48
45	2	3	2	2	2	2	13	1	3	2	3	2	2	13	2	3	2	3	2	3	15	2	2	3	7	48
46	3	3	2	2	1	2	13	2	3	3	3	2	3	16	3	2	3	3	3	3	17	2	2	3	7	53
47	2	3	3	2	3	2	15	2	3	2	3	3	1	14	3	2	2	3	3	2	15	2	3	2	7	51
48	1	2	2	2	3	2	12	2	2	2	3	2	3	14	2	3	2	3	2	3	15	2	3	2	7	48
49	2	3	1	2	3	2	13	2	3	2	3	2	3	15	2	3	3	2	3	1	14	2	2	3	7	49
50	2	3	2	2	3	2	14	2	3	2	1	2	2	12	2	1	2	3	3	3	14	2	1	3	6	46
51	2	3	2	2	2	2	13	2	3	3	3	2	2	15	1	3	2	3	2	3	14	2	3	1	6	48
52	2	3	2	2	3	2	14	1	2	2	3	2	3	13	2	2	2	3	3	3	15	2	3	2	7	49

53	2	3	2	2	3	1	13	2	3	2	2	2	3	14	3	3	2	3	2	3	16	2	2	2	6	49
54	2	3	2	2	3	2	14	1	2	2	3	2	3	13	2	3	1	3	3	3	15	2	3	3	8	50
55	2	3	2	2	3	3	15	2	3	2	3	2	3	15	2	3	2	3	3	3	16	2	2	3	7	53
56	2	3	2	2	3	2	14	2	3	3	3	1	1	13	2	3	2	3	3	3	16	2	2	3	7	50
57	2	3	2	2	1	2	12	2	2	2	2	2	3	13	2	3	2	1	3	3	14	2	3	2	7	46
58	2	3	2	2	3	2	14	2	3	2	3	2	3	15	3	2	2	3	2	3	15	2	3	2	7	51
59	2	3	1	2	2	1	11	2	3	2	3	2	2	14	2	2	2	3	3	3	15	2	2	2	6	46
60	2	3	2	1	3	2	13	2	3	2	3	2	2	14	2	3	2	3	2	3	15	2	3	2	7	49
61	2	3	2	2	3	2	14	1	2	3	3	3	3	15	2	2	3	3	3	2	15	2	2	2	6	50
62	2	3	2	2	2	2	13	2	3	2	2	2	3	14	1	3	2	3	2	3	14	2	3	2	7	48
63	2	3	3	2	3	2	15	2	3	2	3	2	2	14	3	3	2	2	2	1	13	2	2	2	6	48
64	2	3	1	2	3	2	13	1	3	2	3	2	3	14	2	3	2	3	3	3	16	2	3	2	7	50
65	2	2	2	2	2	3	13	2	3	1	3	3	2	14	2	3	2	3	3	1	14	2	2	1	5	46
66	3	3	2	2	1	2	13	2	3	2	3	2	3	15	2	3	2	3	3	3	16	2	3	3	8	52
67	2	3	2	2	3	3	15	2	3	2	3	2	2	14	2	3	3	3	3	3	17	2	2	2	6	52
68	2	3	2	2	3	2	14	2	3	2	2	2	3	14	3	2	2	1	3	3	14	2	2	2	6	48
69	2	3	2	2	3	2	14	3	1	1	3	2	2	12	2	3	2	3	3	3	16	2	2	2	6	48
70	2	3	2	2	3	2	14	2	3	2	3	2	1	13	2	2	2	3	3	1	13	2	2	3	7	47
71	2	3	3	2	2	2	14	3	3	2	3	3	2	16	2	3	2	3	3	2	15	2	3	2	7	52
72	2	3	2	2	3	2	14	2	1	2	3	2	3	13	2	3	2	3	2	3	15	2	2	2	6	48
73	2	3	2	2	3	3	15	2	3	2	3	2	3	15	2	3	2	2	3	3	15	2	2	2	6	51
74	2	3	2	2	3	2	14	2	1	1	3	2	3	12	2	3	3	2	3	2	15	2	2	2	6	47
75	2	3	2	2	3	2	14	2	3	2	3	2	2	14	2	3	3	3	3	3	17	2	3	2	7	52
76	3	3	2	2	3	2	15	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	3	3	2	16	2	3	2	7	55
77	2	3	2	2	2	3	14	1	1	2	3	2	1	10	2	2	2	1	3	3	13	2	2	2	6	43
78	2	3	2	2	1	2	12	2	3	2	1	2	3	13	2	3	2	3	3	3	16	2	1	2	5	46
79	2	3	3	3	3	1	15	2	3	1	3	2	3	14	2	3	2	2	3	3	15	2	2	3	7	51
80	2	3	3	3	3	2	16	2	1	2	3	3	2	13	2	2	2	3	3	3	15	2	2	3	7	51

Base de datos de la variable: Compromiso organizacional

N°	1_v2	2_v2	3_v2	4_v2	5_v2	6_v2	7_v2	D1_V2	8_v2	9_v2	10_v2	11_v2	12_v2	13_v2	14_v2	15_v2	D2_V2	16_v2	17_v2	18_v2	19_v2	20_v2	21_v2	D3_V2	Total V2
1	2	3	3	2	2	2	2	16	2	1	2	1	1	2	3	3	15	2	1	2	1	3	1	10	41
2	2	2	3	2	3	3	2	17	3	1	2	1	1	1	2	3	14	1	1	1	1	2	1	7	38
3	2	3	3	2	2	2	2	16	3	1	1	3	1	1	3	3	16	3	1	1	3	3	1	12	44
4	2	3	3	2	2	2	2	16	3	1	2	1	1	1	3	3	15	1	1	1	1	3	2	9	40
5	2	3	3	2	2	2	2	16	1	2	2	1	2	1	1	2	12	1	2	2	1	3	1	10	38
6	2	3	3	2	2	3	2	17	2	1	2	1	1	2	3	3	15	1	1	1	1	3	1	8	40
7	2	3	3	2	3	2	3	18	3	1	2	1	1	1	3	3	15	2	1	1	1	2	1	8	41
8	2	3	3	2	2	2	2	16	3	1	2	1	1	1	3	3	15	1	1	1	2	3	1	9	40
9	3	3	3	3	2	2	2	18	3	1	2	3	1	1	3	3	17	1	1	2	1	3	1	9	44
10	2	3	3	2	2	2	2	16	3	2	2	1	2	1	1	2	14	3	1	1	1	3	1	10	40
11	2	3	3	2	2	3	2	17	2	1	3	1	1	2	3	3	16	1	1	1	1	3	2	9	42
12	2	3	3	2	2	3	2	17	2	1	3	1	1	1	3	3	15	2	1	1	1	3	1	9	41
13	2	3	3	2	2	2	2	16	2	1	1	1	1	2	2	3	13	1	1	1	1	3	1	8	37
14	2	2	3	1	2	3	2	15	2	1	2	3	3	3	3	3	20	2	1	1	1	3	1	9	44
15	1	2	1	2	1	1	2	10	1	1	1	1	1	2	1	2	10	1	1	1	1	1	1	6	26
16	2	3	3	3	2	2	2	17	3	1	1	1	1	3	3	3	16	3	1	3	1	3	1	12	45
17	2	2	3	2	2	2	2	15	3	1	1	3	1	3	2	3	17	3	3	1	2	2	2	13	45
18	2	3	3	2	2	3	2	17	3	1	2	1	1	1	1	3	13	2	1	2	1	3	1	10	40
19	2	3	3	2	2	3	2	17	3	1	1	1	3	1	3	3	16	1	1	1	1	1	1	6	39
20	2	3	3	2	2	2	2	16	2	1	2	2	1	3	3	1	15	2	2	1	1	3	1	10	41
21	2	3	3	2	2	2	2	16	3	1	2	1	1	1	3	3	15	3	1	1	1	3	1	10	41
22	2	3	3	2	2	3	2	17	3	1	1	1	3	3	3	3	18	1	1	1	1	3	1	8	43
23	3	2	3	2	3	2	2	17	1	1	2	3	1	1	3	3	15	2	2	1	1	2	1	9	41
24	2	3	3	2	2	2	2	16	3	1	2	1	2	1	2	2	14	2	1	1	1	3	1	9	39
25	2	1	2	3	2	3	2	15	3	1	1	1	3	1	3	3	16	2	1	2	1	3	1	10	41

26	2	3	3	1	2	2	2	15	3	2	2	1	1	3	3	3	18	1	1	1	1	3	2	9	42
27	2	3	3	2	3	3	2	18	2	1	2	1	1	3	2	3	15	1	1	1	1	3	1	8	41
28	2	3	3	2	2	2	3	17	2	1	2	3	1	1	3	1	14	2	1	1	3	3	1	11	42
29	2	3	3	3	3	3	2	19	3	3	3	2	3	3	3	3	23	3	2	3	3	3	2	16	58
30	2	3	3	2	2	2	2	16	2	1	2	1	3	3	3	3	18	2	1	1	1	3	1	9	43
31	2	3	3	3	2	2	2	17	3	2	2	2	1	1	2	3	16	3	1	2	1	3	1	11	44
32	1	3	3	2	2	3	2	16	2	1	1	1	2	3	3	3	16	1	1	1	1	3	3	10	42
33	1	1	2	1	1	1	2	9	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	6	23
34	2	3	3	3	3	2	3	19	3	3	3	2	3	2	3	3	22	2	3	2	3	3	2	15	56
35	2	3	3	2	3	3	2	18	2	1	2	1	1	1	3	3	14	1	3	1	2	1	1	9	41
36	2	1	3	2	2	2	2	14	3	1	2	2	1	1	1	3	14	2	1	1	1	3	1	9	37
37	2	3	3	2	2	1	2	15	3	1	2	1	1	3	2	3	16	1	1	1	1	3	1	8	39
38	2	3	3	1	2	2	2	15	3	2	1	1	1	1	3	1	13	2	3	1	1	2	1	10	38
39	2	2	3	2	2	3	2	16	2	1	2	1	2	3	2	3	16	1	1	1	1	3	2	9	41
40	3	3	3	2	2	2	1	16	3	1	2	1	1	1	3	3	15	3	3	1	1	3	1	12	43
41	2	3	3	2	3	2	2	17	2	1	2	1	1	2	3	3	15	2	1	2	1	3	1	10	42
42	2	2	3	2	2	3	2	16	3	1	2	1	1	1	3	3	15	1	1	2	1	2	1	8	39
43	2	3	3	2	2	2	2	16	3	1	2	1	1	1	3	3	15	1	1	1	2	3	3	11	42
44	3	3	3	2	2	2	2	17	3	1	2	1	1	1	3	3	15	1	1	1	1	3	1	8	40
45	2	3	3	3	2	2	2	17	3	2	2	1	1	1	2	2	14	1	1	2	1	3	1	9	40
46	2	3	3	2	2	2	2	16	2	1	3	1	2	3	3	3	18	1	1	1	1	3	1	8	42
47	2	3	2	2	3	3	3	18	3	1	2	3	2	1	2	3	17	2	1	1	1	3	1	9	44
48	3	3	3	2	2	2	2	17	3	2	2	1	1	1	3	3	16	1	1	1	1	3	1	8	41
49	2	2	3	2	2	2	2	15	1	1	2	1	1	3	3	3	15	1	1	2	1	3	1	9	39
50	2	3	3	2	2	2	2	16	3	1	2	3	1	1	3	3	17	1	2	1	1	1	1	7	40
51	3	3	2	2	2	3	2	17	3	2	2	1	1	1	2	3	15	1	1	1	1	3	1	8	40
52	2	3	3	2	2	2	2	16	3	1	2	1	3	1	2	1	14	1	1	1	1	3	1	8	38
53	2	3	3	2	2	2	2	16	3	1	1	1	1	1	3	3	14	3	1	3	1	3	1	12	42
54	2	2	3	2	2	2	2	15	3	1	2	1	1	2	2	3	15	1	1	1	1	3	1	8	38

55	3	2	3	3	2	2	2	17	3	2	2	1	2	1	1	3	15	1	1	1	1	3	2	9	41
56	2	3	3	2	3	3	3	19	1	2	2	1	1	1	3	1	12	1	1	1	2	3	1	9	40
57	2	3	2	2	2	2	3	16	3	1	2	3	3	3	2	3	20	2	1	1	1	2	1	8	44
58	2	2	3	2	2	2	2	15	3	2	2	1	1	1	3	3	16	3	1	2	3	3	1	13	44
59	3	3	3	2	2	2	2	17	3	3	2	1	1	1	3	3	17	1	1	1	1	3	1	8	42
60	2	3	3	2	3	2	2	17	3	2	2	2	2	2	3	3	19	1	1	1	1	3	1	8	44
61	2	3	3	2	2	3	3	18	3	1	2	1	1	1	2	3	14	1	1	1	1	3	1	8	40
62	3	2	3	3	3	2	2	18	3	2	2	3	1	1	3	3	18	1	1	2	1	3	1	9	45
63	2	3	2	2	2	2	2	15	3	1	3	1	1	1	3	1	14	3	1	1	3	3	1	12	41
64	3	3	3	2	2	2	3	18	3	1	2	1	1	3	2	3	16	1	1	2	2	3	1	10	44
65	2	3	3	2	2	2	2	16	3	3	2	1	1	1	3	3	17	1	2	1	1	3	2	10	43
66	2	2	3	2	2	3	2	16	2	2	2	1	1	2	2	3	15	1	1	1	1	3	1	8	39
67	3	3	3	2	2	2	2	17	3	1	2	3	2	3	3	3	20	1	1	1	1	2	1	7	44
68	2	3	3	2	2	2	2	16	3	2	2	1	1	1	3	1	14	1	1	2	1	3	1	9	39
69	2	3	3	2	2	2	3	17	3	1	2	1	1	1	3	3	15	1	1	1	1	3	1	8	40
70	2	3	2	2	3	2	2	16	3	1	2	2	1	1	3	3	16	1	1	2	1	3	1	9	41
71	3	2	3	2	3	3	2	18	2	1	2	1	1	3	2	3	15	1	1	1	1	3	2	9	42
72	2	3	3	2	3	2	2	17	3	1	3	3	3	3	3	3	22	1	1	2	2	3	1	10	49
73	2	3	3	2	2	2	3	17	3	1	2	1	1	1	3	3	15	1	1	3	1	3	1	10	42
74	2	3	3	2	2	2	2	16	3	2	2	1	1	1	3	3	16	1	1	1	1	3	1	8	40
75	3	2	3	2	2	2	2	16	3	1	2	2	1	1	1	2	13	3	2	1	1	3	1	11	40
76	2	3	3	2	3	3	3	19	2	2	2	1	1	2	3	3	16	1	1	1	1	3	1	8	43
77	3	2	3	2	3	2	2	17	2	2	2	1	1	2	3	3	16	1	1	2	1	3	1	9	42
78	2	3	3	2	2	2	3	17	3	1	2	1	1	1	3	3	15	1	1	3	3	3	2	13	45
79	2	3	2	2	2	2	3	16	3	2	3	1	1	3	3	3	19	1	1	1	1	3	1	8	43
80	2	2	3	2	2	2	2	15	3	2	2	2	1	1	1	3	15	1	1	1	1	3	1	8	38

ESQUEMA DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

ESQUEMA DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Gestión por procesos y compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública, San Isidro. 2015

2. AUTOR

Martha Eliana Paredes Mogollón

E-mail: marelyana@gmail.com

Ministerio de vivienda, construcción y saneamiento

3. RESUMEN

Se presenta a continuación la síntesis de la investigación: *Gestión por procesos y compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública. San Isidro. 2015*. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre gestión por procesos y el compromiso organizacional de los trabajadores de una institución pública. La investigación es de tipo aplicada, el nivel es descriptivo correlacional y el diseño utilizado es no experimental, de corte transversal; la muestra fue intencional y estuvo conformada por 80 trabajadores de la institución pública ubicada en el distrito de San Isidro; para la recolección de datos se utilizaron los instrumentos de las variables Gestión por procesos y Compromiso organizacional, el procesamiento de datos se llevó a cabo con el software SPSS (versión 22); realizado el análisis descriptivo y la correlación a través del coeficiente de Rho de Spearman, con un resultado de $Rho=0.138$, interpretándose como escasa o nula relación entre las variables, con una $p = 0.122$ ($p > 0.05$), con el cual se acepta la hipótesis nula por lo tanto los resultados señalan que no existe relación significativa entre la variable Gestión por procesos y la variable Compromiso organizacional.

4. PALABRAS CLAVE

Gestión por procesos, Compromiso organizacional, instrumentos, hipótesis, correlación, coeficiente.

5. ABSTRACT

The following is a summary of the research: *Process management and organizational commitment according to the employees in a public institution San Isidro 2015*. The objective of this research was to define the relationship between process management and organizational commitment according to the employees in a public institution. This research applied type, using the descriptive and correlational method and using the cross-sectional design. The sample consisted in 80 workers of a public institution located in San Isidro district. The recollected data was obtained by the instruments from the variables given by Process management and Organizational commitment, SPSS (version 22) was used to analyze data; the descriptive analysis and the correlation between the Rho Spearman coefficient resulted in $Rho=0.165$ and there is a no relationship between the variables with $p = 0.122$ ($p > 0.05$), then the null hypothesis is rejected and we conclude that there is a not significant important relationship between the variables Process management and Organizational commitment.

6. KEYWORDS

Process management, Organizational commitment, instrument, hypothesis, relationship, coefficient.

7. INTRODUCCIÓN

Esta investigación ha consistido de manera primordial en tesis virtuales y de las bibliotecas de post grado de diferentes universidades, que directa o indirectamente se relacionan con dicho estudio, producto del cual tomamos las de los siguientes autores: Bravo (2013) quién mencionó que, la gestión por procesos es una disciplina de gestión que se encarga de respaldar a las direcciones de las empresas a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer los procesos de las organizaciones más productivos para lograr la fidelidad de los clientes, entendiéndose así que la gestión por procesos, ahora ha sido adoptada por las

instituciones tanto públicas como privadas ya que coopera en dar respuestas a una sociedad que requiere de cambios y con Bouza (2010) que indica que la gestión por proceso como organizaciones excelentes se gestionan mediante procesos estructurados y alineados estratégicamente a partir de decisiones basadas en datos y hechos para obtener resultados equilibrados y sostenidos, enfocado en la búsqueda de medios que faciliten la consolidación de un ambiente de gestión de información y conocimiento en instituciones públicas desde una perspectiva de gestión por procesos y de compromiso organizacional; así como también Chiang et al. (2010), afirman que el compromiso organizacional “es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en ella o dejarla”, entendiéndose así que el compromiso organizacional conlleva a aquellas actitudes de los empleados de una organización que manifiestan su satisfacción y orgullo de formar parte de donde laboran, esto significa que las personas están ligadas a la organización, no solo para alcanzar las metas personales sino también por el éxito de la institución. El problema de los trabajadores de la institución pública es que, si bien es cierto que conocen de la gestión por procesos, no necesariamente están comprometidos con la labor que realizan, se observó el desconocimiento por parte de muchos empleados lo cual ocasiona que los varios procesos queden pendientes por muchos días sin ser atendidos, en algunos casos ocasionando el descuento del salario del personal por plazos vencidos y en otros que los fondos solicitados no salgan a tiempo y genere la devolución y nuevas solicitudes, esto se debe a que no existe un plan adecuado de inducción y orientación al personal para que se identifique y comprometa con la institución, además de otros factores como el clima laboral, el objetivo es determinar la relación que existe entre Gestión por procesos y el compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública ubicada en el distrito de San Isidro, se realizó el análisis descriptivo y obtuvimos la correlación a través del coeficiente de Rho de Spearman, con un resultado de $Rho=0.138$, interpretándose como escasa o nula relación entre las variables, con una $p = 0.122$ ($p > 0.05$), con el cual se acepta la hipótesis nula por lo tanto los resultados señalan que no existe relación significativa entre la variable Gestión por procesos y la variable compromiso organizacional, la solución al problema es que la dirección y el área de administración principalmente mejoren en cuanto a la

difusión de la gestión por procesos mediante capacitaciones y talleres para dar a conocer la modernización del Estado, ya que por los resultados podemos ver que el compromiso organizacional aún tiene débil relación directa con la gestión por procesos, esto podría darse por muchos factores en especial que los trabajadores de esta institución pública cuentan con contratos temporales de servicio y no tienen opción a una línea de carrera.

8. METODOLOGÍA

Este trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo de tipo aplicada y nivel descriptivo – correlacional, diseño no experimental transversal - correlacional e hipotético-deductivo, se identificarán las posibles soluciones al problema indicado y se demostraran los datos que fueron utilizados en la muestra, con lo cual se identifica si se está de acuerdo con las hipótesis planteadas. Los métodos utilizados para la ejecución del presente estudio incluyen: la población y muestra de la investigación la cual estuvo conformada por 80 trabajadores de una institución pública, personal que labora en las diferentes áreas de la sede ubicada en San Isidro, personal que fueron encuestados de acuerdo a lo indicado. Los datos fueron recabados con la encuesta diseñada de acuerdo a la existencia del problema de manera veraz; el instrumento utilizado fue el cuestionario y la técnica utilizada fue la encuesta, la que se dividió en dos de acuerdo a las variables conformándose cada una de 21 preguntas. Dichas encuestas fueron desarrolladas de manera individual.

9. RESULTADOS

El análisis de los datos cuantitativos se realizó tomando en cuenta los niveles de medida de la variable y mediante la estadística; la cual permite detallar y poner de manifiesto las principales características de las variables, obtenidas individualmente, el análisis de cada una de las variables se realizó con el programa SPSS versión 22.

En los resultados obtenidos podemos observar que la gestión por procesos no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de una institución pública en San Isidro, 2015; ya que la significancia obtenida es mayor a 0.05, también se obtuvo que el compromiso organizacional no se relaciona

significativamente con la gestión tecnológica de los trabajadores de una institución pública ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.144 lo que se interpreta que la correlación no es significativa, el compromiso organizacional no se relaciona significativamente con la gestión del conocimiento; ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.036 lo que se interpreta que la correlación no es significativa al nivel 0.01 bilateral, interpretándose como escasa o nula relación positiva entre las variables, con una $p = 0.752$ ($p > 0.05$), aceptando la hipótesis nula; en la tercera hipótesis específica, el compromiso organizacional no se relaciona significativamente con la gestión del mercado; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.140 lo que se interpreta que la correlación no es significativa al nivel 0.01 bilateral, interpretándose como escasa o nula relación positiva entre las variables, con una $p = 0.215$ ($p > 0.05$), aceptándose también la hipótesis nula; el compromiso organizacional tampoco se relaciona significativamente con la gestión de la cultura empresarial ya que se encontramos un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.047 lo que se interpreta que la correlación no es significativa al nivel 0.01 bilateral, interpretándose como escasa o nula relación positiva entre las variables, con una $p = 0.680$ ($p > 0.05$).

10. DISCUSIÓN

En relación a la hipótesis general los resultados encontrados en esta investigación fue que el valor $p > 0.05$, por lo que podemos afirmar que la gestión por procesos no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional, no siendo coincidente con la investigación realizada por Rivera, O. (2010), en su trabajo de Tesis Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas. Perú, principalmente cuando se usa la variable gestión por procesos. Con relación a la primera hipótesis específica el valor $p > 0.05$, entonces afirmamos que el compromiso organizacional no se relaciona significativamente con la gestión tecnológica, siendo también discordante con la investigación de Rivera, O. (2010), tomando en cuenta la variable de gestión por procesos. En relación a la segunda hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor $p > 0.05$, podemos afirmar que el compromiso organizacional no se relaciona

significativamente con gestión del conocimiento, siendo estos resultados diferentes a la investigación realizada por Rivera, con respecto a la variable gestión por procesos; la tercera hipótesis específica los resultados encontrados fueron que el valor $p > 0.05$, podemos afirmar que el compromiso organizacional no se relaciona significativamente con gestión del mercado, siendo estos resultados opuestos al encontrado por Rivera, O. (2010), con respecto a la variable gestión por procesos; respecto a la cuarta hipótesis específica los resultados arrojaron que el valor $p > 0.05$, podemos afirmar que el compromiso organizacional no se relaciona significativamente con la gestión de la cultura empresarial, alcanzando los mismos resultado de Rivera, O. (2010), en su trabajo de Tesis, usando la variable gestión por procesos.

11. CONCLUSIONES

Se concluye en la presente investigación que la gestión por procesos no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de la institución pública investigada de acuerdo a las evidencias estadísticas, lo mismo se concluye con el compromiso organizacional que no se relaciona significativamente con gestión tecnológica, tampoco se relaciona significativamente con gestión del conocimiento, gestión del mercado ni con la gestión de la cultura empresarial. En conclusión, las variables de esta investigación no se relacionan directamente.

12. REFERENCIAS

- Bouza, O. (2010). Tesis Doctoral *Desarrollo del ámbito informacional desde la perspectiva de la sistematización de la vigilancia científica y tecnológica (VCT) en organizaciones empresariales* – España.
- Bravo, J. (2013) en el resumen de su libro *Gestión de procesos 5ª edición*. Chile: Recuperado de <http://goo.gl/pQ6DAj>
- Chiang, et al (2015). Tesis Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – región norte 2010. Perú.

López, P. (2011). Tesis Doctoral *Aprendizaje Colaborativo para la Gestión de Conocimiento en Redes Educativas en la Web 2.0*. Madrid.

Rivera, O. (2010). Tesis *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima Metropolitana y su correlación con variables Demográficas*. Perú.

Apéndice G: Interpretaciones de Rho de Spearman

En la tabla siguiente se muestra el coeficiente r de Spearman, el cual permite variar de -1.00 a +1.00.

VALOR	LECTURA
De - 0.91 a - 1	Correlación muy alta
De - 0,71 a - 0.90	Correlación alta
De - 0.41 a - 0.70	Correlación moderada
De - 0.21 a - 0.40	Correlación baja
De 0 a - 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De + 0.21 a 0.40	Correlación baja
De + 0.41 a 0.70	Correlación moderada
De + 0,71 a 0.90	Correlación alta
De + 0.91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra, R. (2009). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid: Muralla.

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Carlos Sixto Vega Vilca, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada “Gestión por procesos y compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública, San Isidro. 2015” del estudiante Paredes Mogollón, Martha Eliana, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

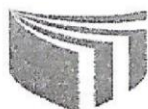
La suscrita analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 25 de junio del 2020



Carlos Sixto Vega Vilca

DNI:09826463



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

PAREDES NOGOLÓN, MARTHA ELIANA

D.N.I. : 40337572

Domicilio : ASOCIACIÓN LOS JARDINES DE NAÑA Mz. J. LOTE 19 - LORIGANCHO

Teléfono : Fijo : Móvil : 943800444

E-mail : marhelyana@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

PAREDES NOGOLÓN, MARTHA ELIANA

Título de la tesis:

GESTIÓN POR PROCESOS Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL SEGÚN
LOS TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, SAN ISIDRO, 2015...

Año de publicación : 2019

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha:

04/05/19