



UNIVERSIDAD
MARCELINO CHAMPAGNAT
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y PSICOLOGÍA

TESIS

EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS CENTROS DE SALUD DE LA DIRIS LIMA SUR

Autora

JACQUELINE ESTEFANI VARGAS ROCA
ORCID: 000-0002-7618-5756

Asesor

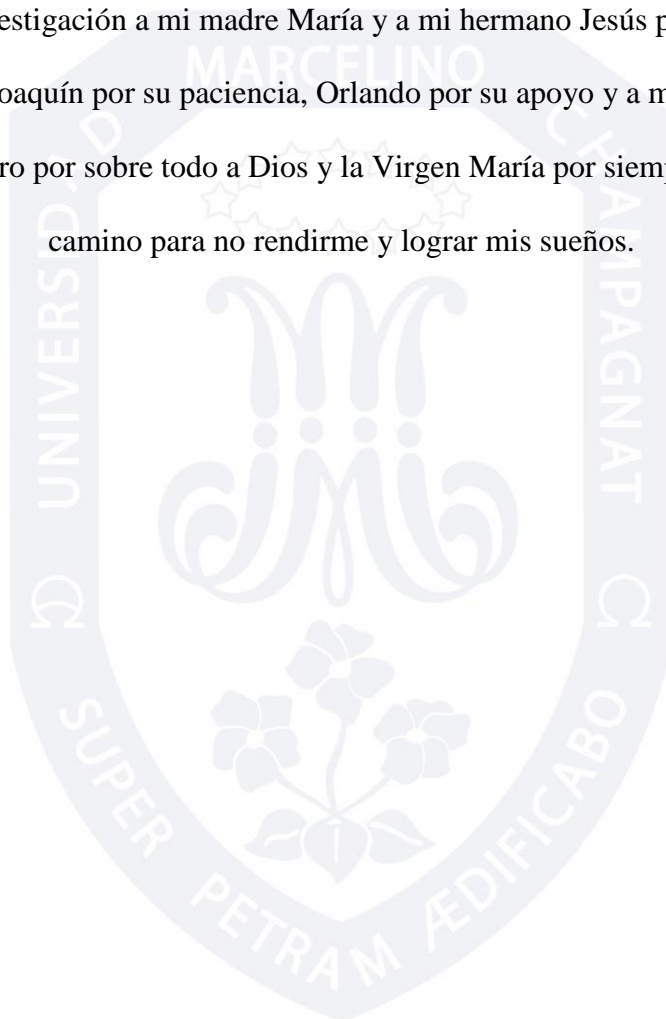
Dr. Ambrosio Tomás Rojas
ORCID: 0000-0002-9722-2501

Para optar al Título Profesional de

PSICÓLOGA

Dedicatoria

Dedico esta investigación a mi madre María y a mi hermano Jesús por todo su apoyo incondicional. A Joaquín por su paciencia, Orlando por su apoyo y a mis demás familiares y amistades, pero por sobre todo a Dios y la Virgen María por siempre mostrarme el camino para no rendirme y lograr mis sueños.



Reconocimientos

A Dios por haberme permitido llegar hasta esta etapa de mi formación profesional, a María nuestra buena madre por guiarme por el buen sendero, a la universidad por brindarme la oportunidad de formarme en sus aulas, y a mi familia por su constante motivación.



Tabla de contenido

Dedicatoria	ii
Reconocimientos	iii
Contenido	iv
Lista de tablas	vi
Lista de Figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción	1
1. Planteamiento del problema	4
1.1 Presentación del problema	4
1.2 Definición del problema	8
1.2.1. Problema general	8
1.2.1. Problemas específicos	8
1.3. Justificación de la investigación	8
1.4. Objetivos	9
1.4.1. Objetivo general	9
1.4.2. Objetivos específicos	10
2. Marco teórico	11
2.1. Antecedentes	11
2.2 Bases teóricas	20
2.3. Definición de términos básicos	24
3. Hipótesis variables	26
3.1 Hipótesis general	26

3.2. Hipótesis específicas	26
3.3. Variables	26
3.3.1 Definición conceptual	26
3.3.2. Operacionalización	28
4. Metodología	29
4.1. Tipo de investigación	29
4.2. Diseño de la investigación	29
4.3. Población y muestra	30
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
4.5. Procesamiento de datos	36
5. Resultados	38
5.1. Presentación de datos generales	38
5.2. Presentación y análisis de datos	39
6. Discusión de resultados	45
7. Conclusiones y recomendaciones	49
7.1. Conclusiones	49
7.2. Recomendaciones	50
Referencias	51
Apéndices	60
Apéndice A	61
Apéndice B	63
Apéndice C	64

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable.	28
Tabla 2	Distribución de los participantes en la investigación.	32
Tabla 3	<i>KMO</i> y prueba de esfericidad de Bartlett del Cuestionario de Compromiso Organizacional.	34
Tabla 4	Análisis factorial exploratorio del Cuestionario de Compromiso Organizacional.	35
Tabla 5	Análisis de fiabilidad por consistencia interna del Cuestionario de Compromiso Organizacional.	36
Tabla 6	Nivel de compromiso organizacional en personal de centros de salud de la DIRIS Lima Sur.	38
Tabla 7	Estadísticas descriptivas de la variable compromiso organizacional.	39
Tabla 8	Evaluación de la distribución normal para compromiso organizacional según sexo.	39
Tabla 9	Comparación del compromiso organizacional según sexo.	40
Tabla 10	Evaluación de la distribución normal para compromiso organizacional según profesión.	41
Tabla 11	Comparación del compromiso organizacional según profesión.	42
Tabla 12	Evaluación de la distribución normal para compromiso organizacional según tiempo de servicio.	43
Tabla 13	Comparación del compromiso organizacional según tiempo de servicio.	44

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1	31



Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad establecer los niveles de compromiso organizacional que presenta el personal de los centros de salud ubicados en la DIRIS Lima Sur. Se utilizó un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo, la cual estuvo conformada por una muestra de 251 participantes entre médicos, enfermeros y otros técnicos, a quienes se les administro el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Esta herramienta fue sometida a los análisis donde se determinó la validez y confiabilidad. Los resultados indicaron que la muestra de profesionales de los centros de salud de la DIRIS Lima Sur presentan un nivel promedio de compromiso organizacional. Además, no se hallaron diferencias estadísticamente significativas en el compromiso organizacional según sexo; sin embargo, sí se hallaron diferencias estadísticamente significativas al comparar el compromiso organizacional según la profesión y el tiempo de servicio.

Palabras clave: Compromiso organizacional, DIRIS Lima Sur, profesionales de centros de salud.

Abstract

The purpose of this research was to establish the levels of organizational commitment presented by the personnel of the health centers located in the DIRIS Lima Sur. A quantitative approach with a descriptive scope was used, which consisted of a sample of 251 participants among doctors, nurses and other technicians, who were administered the Meyer and Allen Organizational Commitment Questionnaire. This tool was subjected to analysis where validity and reliability were determined. The results indicated that the sample of professionals from the DIRIS Lima Sur health centers present an average level of organizational commitment. Furthermore, no statistically significant differences were found in organizational commitment according to sex; However, statistically significant differences were found when comparing organizational commitment according to profession and length of service.

Keywords: Health center professionals, organizational commitment, DIRIS Lima Sur.

Introducción

Actualmente generar compromiso organizacional en los trabajadores es uno de los retos a los que se enfrentan distintos organismos y compañías a nivel nacional e internacional; así lo demuestra un estudio el 87% de los líderes de Recursos Humanos y de Negocio a nivel mundial considera que la falta de compromiso (engagement) de los colaboradores es el principal problema que afrontan las compañías (Gestión, 2015). Por lo tanto, al tener empleados bajo nivel de compromiso impactará en la consecución de objetivos de las empresas y, por otra parte, al tener empleados comprometidos en su labor y con la organización conllevará a que una organización obtenga un mejor resultado, brindándole ventaja sobre otra institución (Neves, Graveto, Rodríguez, Maroco & Parreira, 2018).

En el ámbito de salud, el compromiso organizacional, sobre todo en la salud pública, ha sido cuestionado por los medios de comunicación quienes han mostrado reiterados reportajes de cómo los pacientes sufren demora o retraso excesivo en la atención por parte del personal de salud, ya que se encuentran esperando por horas y haciendo largas colas en los hospitales, postas, esperando que el personal de estas entidades los asista. Esto denotaría la falta de compromiso en la atención y servicio, lo cual, nos hace cuestionar el nivel de compromiso que muestran frente a su trabajo e institución. En términos organizativos y, especialmente, en el sector salud, el compromiso organizacional de los recursos humanos asume un papel clave en el desempeño individual y organizacional.

Robbins (1998) sostiene que el compromiso organizacional es un estado en que el colaborador se siente identificado con la empresa, tanto en sus objetivos, valores para que se pueda mantener el sentido de pertenencia en la compañía. De la misma forma, una investigación desarrollada sobre compromiso del personal halló que el factor más significativo para propiciar el compromiso y aumentar el propósito de permanencia es el apoyo organizacional, el cual se caracteriza por la valoración y preocupación del bienestar de los colaboradores en la organización (Arias, 2001).

Además, se ha comprobado que dicha variable de compromiso organizacional tiene un impacto en los resultados de calidad de servicio y eficiencia, factores que garantizan el éxito en una organización pública o privada.

La investigación se ha constituido en siete secciones: primer apartado aborda la problemática y la delimitación, señalando igualmente el valor del asunto a investigar, seguido el segundo capítulo, se presenta el marco teórico que contextualiza la investigación y los antecedentes tanto nacionales como internacionales, seguido el tercer capítulo, se encuentran las hipótesis y variables, que son las posibles respuestas que se podrían tener de los resultados del estudio.

En el cuarto capítulo, se presenta la metodología, es decir el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, tesinas e instrumentos de recolección de datos y el procesamiento de dato, seguido el quinto capítulo, se explican los resultados, dando se a conocer los datos generales, prestación y análisis de datos

En el sexto capítulo, se expone la discusión de los resultados obtenidos en la presente investigación, seguido el séptimo capítulo, se muestran las conclusiones y recomendaciones. Finalmente, se presentan las referencias bibliográficas y apéndices respectivos del trabajo de investigación.



1. Planteamiento del problema

1.1 Presentación del problema

En el Perú el sistema de salud público presenta diversas deficiencias con respecto a la infraestructura, los procesos de servicio y recursos humanos, etcétera. Estos diversos factores denotan la falta de una adecuada planificación sobre medidas de mejora que no han sido lo suficientemente efectivas, puesto que es común escuchar a los usuarios quejarse por un mal servicio. Así lo demuestra una encuesta de satisfacción al usuario de Aseguramiento Universal de Salud, la cual identificó que la demora en la atención es uno de los principales problemas en los establecimientos de salud, seguido del maltrato en la atención, la falta de medicamentos y el incumplimiento en la programación de citas (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2014).

Algunas de estas deficiencias están relacionadas con los niveles de compromiso organizacional que tiene el personal, otro aspecto se refiere a los profesionales que no cumplen estándares de capacitación y debido a esto proporcionan atención de baja calidad, por ello, es importante conocer la relación del compromiso entre empleado – empresa y/o empresa – empleado. Por otra parte, según Pérez (2013), respecto al cumplimiento de normas institucionales, existe un ligero sentimiento de obligación, baja necesidad de permanencia en la organización, ausentismo y rotación interna y externa.

Otros autores como Bustíos y Arroyo (2018) realizaron una investigación sobre la capacitación en el sector salud y encontraron que el aumento de la infraestructura hospitalaria, avance de los servicios regionales y locales de salud pública en el Perú, hicieron muy evidente el problema de la escasez de profesionales capacitados para la

adecuada dirección y gestión de los hospitales y de los servicios sanitarios. El Departamento de Selección y Entrenamiento, de la División de Servicios y Unidades Sanitarias del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS), estaba encargado de orientar, dirigir y apoyar en la selección y capacitación nacional e internacional del personal de los servicios, al igual de realizar evaluaciones periódicas del personal. Esto impulsó que muchos profesionales vayan especializándose en el tiempo y su vez sean mejor remunerados.

Asimismo, respecto a la enseñanza y a discrepancia de la instrucción en la capacitación convencional, la formación continua vista desde el ámbito profesional, se define como la importancia al colaborador y se orienta en el principal motivo que es mejorar los servicios del sector salud, tales como la calidad de servicio y eficiencia. A raíz de la problemática, se busca la mejora a través del desarrollo pedagógico donde se busca aprendizajes significativos para mejorar las destrezas. Por consiguiente, los planes sobre la transformación del sector salud y los proyectos de innovación denotan como propósito u objetivo de desarrollo mejorar las capacitaciones, mejorar la calidad de los servicios, así como la gestión en los servicios (Davini, Nervi y Roschke, 2002).

Por otro lado, con respecto al compromiso organizacional, Meyer y Allen (1991) definen como un estado psicológico que determina la conexión entre el colaborador y la organización, lo cual se define en tres componentes que establecen el compromiso organizacional: componente afectivo, componente continuo y componente normativo.

Actualmente, el compromiso organizacional es un tema de gran relevancia en las instituciones, ya que disminuye los niveles de ausentismo, mejora el desempeño y también va a influir en la productividad de la institución, Arcienega (como se citó en Córdova, 2005). De modo que al tener un personal que siente un buen trato y

preocupación por sus intereses, también podrá cumplir con el logro de los objetivos y elevar los niveles de eficiencia de la institución (Betanzos y Paz, 2011). Finalmente, el buen trato y la preocupación por los intereses del personal generarían una mejor conexión de la institución con el empleador.

Otro autor Lagomarsino (como se citó en Zegarra, 2014) considera necesario optimizar los niveles de compromiso, ya que este componente conseguiría un personal que dedique iniciativa, innovación, el ser proactivo, brindar una debida calidad de atención, también el que trabajen de manera positiva la comunicación y habilidades sociales. Según Zegarra (2014) el compromiso organizacional en los trabajadores conseguiría mejoras en las responsabilidades. Además, se muestra ventajoso a nivel organizacional y mejora la competitividad de la institución.

Para los centros de salud, contar con un personal que presente alto compromiso organizacional, podría ser fundamental en lo que compete a eficacia y mejora en la atención a los usuarios. Así lo demuestra Lowe (como se citó en Pérez, 2013) mediante una investigación realizada en hospitales, donde se halló que el personal que presentaba compromiso organizacional, proporcionaba servicios de mayor calidad en la atención al usuario.

Sin embargo, este compromiso puede ser afectado por las bajas remuneraciones, la falta de nombramiento, los sistemas de productividad y la dificultad de implementar programas de capacitación masiva, inclusive podría producir en el personal de la institución una actitud negativa hacia la realización de sus funciones (Reynaga, 2011). Así lo demuestra un informe de auditoría por parte de la contraloría dirigido a los

establecimientos salud de la DIRIS Lima Sur. Dicho informe evidenció la falta de abastecimiento de medicamentos en el área de farmacia y la falta de capacitación al personal de establecimientos de salud. Asimismo, dicho informe denotó la falta de personal técnico y profesional en el área de farmacia. Por otro lado, dicho informe recomienda mejorar en la programación de los procesos de selección, así como la implementación de programas de capacitación de ejecución contractual y contrataciones de acuerdo con la Ley y Reglamento de Contrataciones del Estado para los miembros de comités especiales, servidores de la unidad logística y de la unidad de economía (Alvarez, 2019).

Finalmente, otra investigación, en una muestra de 190 personas, encontró que la población femenina muestra mayor compromiso frente a la población masculina, siendo el compromiso afectivo el que obtuvo mayor puntuación. Además, se verificó la existencia de mayor compromiso afectivo y continuo en las personas casadas. Y por último según la antigüedad de puesto, se demostró una mayor asociación con el compromiso afectivo (Arias, Varela, Loli, y Quintana, 2003).

En este sentido, lo que se plantea en este estudio es detallar los niveles de compromiso organizacional de los establecimientos de salud público para percibir el bienestar de su personal.

1.2. Definición del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel del compromiso organizacional en el personal de los centros de salud de la DIRIS Lima Sur?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuáles son las diferencias significativas del compromiso organizacional, según el sexo en el personal de los centros de salud de la DIRIS Lima Sur?
- ¿Cuáles son las diferencias significativas del compromiso organizacional, según la profesión en el personal de los centros de salud de la DIRIS Lima Sur?
- ¿Cuáles son las diferencias significativas del compromiso organizacional, según el tiempo de servicio en el personal de los centros de salud de la DIRIS Lima Sur?

1.3. Justificación de la investigación

Para comprender mejor la justificación de la presente investigación, se ha organizado a dicha información a nivel teórico, práctico y metodológico.

1.3.1 A nivel teórico

Se tiene como propósito aportar conocimiento sobre los niveles de compromiso organizacional que mantiene el personal de los centros de salud de la DIRIS Lima sur, debido a que no ha sido un tema abordado en investigaciones de la población de mencionada. Los resultados del presente estudio incrementan la información teórica en esta línea, lo cual constituye un aporte que permitirá abrir el debate con respecto a las variables que podrían explicar el compromiso organizacional en el personal del sector salud.

1.3.2 A nivel práctico

Al describir los niveles de compromiso organizacional en los empleados de los establecimientos de salud, se podrían plantear diferentes propuestas y/o alternativas de mejora relacionadas con el compromiso a nivel afectivo, normativo y continuo. Asimismo, que el personal presente niveles óptimos de compromiso organizacional, da como resultado un personal con un buen desempeño, lo que a su vez tendrá resultados en la mejora del servicio que brindan a la comunidad en general.

Del mismo modo, los resultados servirán de insumos para la formulación de políticas de atención y servicio, ambos dirigidos a mejorar las condiciones del trabajo que realizan el personal de salud en la DIRIS Lima sur.

1.3.3 A nivel metodológico

La presente investigación ofrece información sobre la determinación de las propiedades psicométricas del instrumento empleado a través del análisis factorial exploratorio y el método de extracción de Mínimos Cuadrados no Ponderados con rotación Oblimin para determinar si los ítems del instrumento tienen cargas factoriales aceptables.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar el nivel de compromiso organizacional en el personal de los centros de salud de la DIRIS Lima Sur.

1.4.2. Objetivos específicos

- O₁. Determinar las diferencias significativas del compromiso organizacional, según el sexo en el personal de los centros de salud de la DIRIS Lima Sur.
- O₂. Determinar las diferencias significativas del compromiso organizacional, según la profesión en el personal de los centros de salud de la DIRIS Lima Sur.
- O₃. Determinar las diferencias significativas del compromiso organizacional, según el tiempo de servicio en el personal de los centros de salud de la DIRIS Lima Sur.



2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

En relación con la variable estudiada, se cita los siguientes antecedentes, que fueron encontrados entre enero de 2001 hasta noviembre de 2019. La presente información fue obtenida a través de las siguientes fuentes bibliográficas: revista Scielo, revista electrónica Educare, portal Dialnet y repositorios de tesis, principalmente de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Universidad Nacional Mayor de San Marcos y la Pontificia Universidad Católica del Perú.

2.1.1 Internacionales

Morales, Pérez y Haidar (2018) realizaron un estudio en México, con la finalidad de investigar la correlación entre apreciación de apoyo organizacional percibido, compromiso organizacional y el clima ético en una muestra de 250 colaboradores que laboran en distintas entidades de fiscalización superior de las legislaturas locales. Se empleó un instrumento constituido por 65 ítems en escala Likert de siete puntos, el cual se administró on-line y fue validado mediante un análisis factorial confirmatorio. Los resultados indicaron la presencia de una correlación fuerte y positiva entre apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional que impactan al clima ético.

Obreque (2015) realizó un estudio sobre clima organizacional y compromiso funcionario en un nosocomio, cuya finalidad fue conocer la relación de clima organizacional y compromiso funcionario del hospital Llay Llay ubicado en Chile,

realizando un estudio transversal, descriptivo y no experimental; con una muestra de 102 funcionarios, para ello, se empleó dos cuestionarios, el de clima organizacional validado en la población chilena y compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991), ambos en escala de Likert. El estudio señala que el clima organizacional influya sobre el compromiso organizacional de los funcionarios del hospital Llay Llay, presentando una percepción global positiva con un 68% en relación al clima y un 74.51% en relación al compromiso hacia la institución, existe una relación significativa entre las dimensiones del clima organizacional y compromiso organizacional son comunicación, estilo de supervisión, motivación, e identidad de manera que tienen significancia estadística en las tres dimensiones del compromiso.

Pérez (2013) estudió la relación del grado del compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud en ciudad Victoria, México, con el objetivo de identificar alguna relación entre ambas variables. La muestra estuvo conformada por 72 colaboradores de dicha institución entre médicos y enfermeras. Los resultados indican que existe una relación positiva entre el desempeño, la capacitación de los médicos y el compromiso normativo. Por otro lado, se encontró que existe una relación negativa entre la calidad técnica, la atención médica de las enfermeras y el compromiso organizacional.

Recio, Gómez, López y Martínez (2012) realizaron un estudio sobre compromiso y clima organizacional en un hospital con el propósito de conocer la relación que existe entre estas variables. La muestra estuvo compuesta por 104 trabajadores mexicanos. El instrumento que utilizaron cuenta con 48 ítems de clima

organizacional y 18 ítems de compromiso y 9 ítems de características sociodemográficas. Por otro lado, los resultados indican que si encontraron una relación entre clima organizacional y compromiso.

Arias (2001) realizó un estudio acerca del compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia. El objetivo del estudio fue conocer si existe alguna relación entre el compromiso personal y la intención de permanencia de los trabajadores. En esta investigación participaron por 177 colaboradores de una organización privada de beneficencia de México. Para ello, se empleó la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1993) y la Escala de Intención de Permanecer de Po, Price y Mueller, el cuestionario de clima organizacional de Brown y Leigh, el instrumento sobre apoyo percibido de la organización de Eisenberger y una escala de socialización de Taormina. Los resultados muestran que un factor importante para lograr aumentar la intención de permanencia y el compromiso de los trabajadores hacia la organización, es el apoyo que brinda la organización y que los jefes hagan sentir a sus trabajadores personas valiosas para la organización.

Nacionales

Calsina, Fernández y Hanco (2018) realizaron una investigación sobre la gestión del marketing interno y su relación con el compromiso organizacional en un establecimiento del SIS (Seguro Integral de Salud) ubicado en la provincia de Puno. El estudio tuvo una muestra de 58 trabajadores. El resultado obtenido denotó la relación directa, positiva y significativa de $r = 0,842$ entre ambas variables. Determinando como conclusión que las estrategias de marketing interno que se utilizan en el centro de salud,

no muestran progresos significativos en la satisfacción de los clientes, así como en la satisfacción de los empleados.

Cabrera (2018) realizó una investigación sobre clima y compromiso organizacional en tecnólogos médicos. El objetivo fue conocer la relación entre clima y compromiso organizacional del tecnólogo médico. La muestra estuvo conformada por 96 colaboradores de un hospital del Callao. Se utilizó el instrumento para evaluar compromiso organizacional elaborado por (Meyer, Allen y Smith, 1993) que cuenta con 18 ítems, para evaluar el clima organizacional utilizaron la escala de (MINSA, 2011), que está conformado por 28 ítems. Por otro lado, los resultados muestran deficiencias en el clima organizacional con un 87.5%; Así mismo se demostró que existe un nivel bajo de compromiso organizacional en los trabajadores del hospital con un 87.5% encontrándose una relación significativa, directa y débil entre ambas variables ($p=0.056$ y $Rho=0.196$).

Mendoza (2017) realizó un estudio sobre influencia del grado de compromiso organizacional en el desempeño laboral en profesionales de la salud con el objetivo de conocer la influencia del compromiso organizacional en el desempeño de los trabajadores de la especialidad del centro quirúrgico. Participaron en el estudio 34 colaboradores del Hospital Manuel Núñez de Puno. Se utilizaron para la evaluación los cuestionarios validados por juicio de expertos de compromiso organizacional y desempeño laboral la Escala de Autoevaluación del desempeño de los profesionales. Los resultados de las encuestas determinaron que el 52.9% de los colaboradores exteriorizan un compromiso afectivo nivel medio bajo; el 41.2% presentan un compromiso medio alto; predomina con 50% el compromiso de continuidad medio alto

y el 52.9% de los colaboradores presenta un compromiso normativo. Por otro lado, en la evaluación de desempeño laboral el 47.1% de los colaboradores tienen desempeño alto, el 44.1% presenta un desempeño medio en capacidad técnica y atención; el 58.8% tiene un desempeño medio en capacitación y educación continua. Así mismo, el 55.9% de los colaboradores presenta un desempeño alto en productividad y un 52.9% en aptitud. Por lo tanto, el compromiso medio alto tiene confirmación una relación significativa ($p=0.014$) con el desempeño laboral alto.

Vargas (2017) realizó un estudio sobre compromiso organizacional según el modelo de según el modelo de Meyer & Allen en médicos residentes. Con el objetivo de establecer el grado de compromiso organizacional de los médicos residentes. La muestra estuvo conformada por 29 médicos residentes de un Hospital de Chiclayo. El instrumento empleado fue el cuestionario de compromiso organizacional creado por Meyer y Allen (1991). Los resultados indicaron que el nivel de compromiso organizacional que presentan los médicos residentes está en un nivel alto, además se halló que los residentes del primer año mantenían un nivel alto con respecto al compromiso afectivo, mientras los residentes de segundo año obtuvieron en el componente de continuidad un nivel alto. Así mismo los participantes del tercer año muestran en el componente de normalidad en un nivel alto.

Abanto (2017) realizó un estudio de Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud. Con el objetivo de determinar la relación de las variables Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en los trabajadores. La población estuvo conformada por trabajadores de una institución de salud de Sullana y la muestra fue de 151 colaboradores de 18 a 60

años. Se utilizó los siguientes instrumentos: para medir Compromiso organizacional, se utilizó el cuestionario de compromiso organizacional creado por Meyer y Allen (1991) y para medir satisfacción laboral se utilizó SL-ARG creado por Ruíz y Zavaleta (2013). Los resultados de las evaluaciones muestran que los colaboradores tienen un nivel bajo de compromiso organizacional a nivel general. Así mismo muestran un nivel bajo en los resultados de satisfacción laboral a nivel general. En el análisis relacional, se demuestra que existe una relación significativa positiva entre compromiso organizacional y satisfacción laboral al igual que en las dimensiones de compromiso organizacional y satisfacción laboral.

Suarez (2017) realizó una investigación de compromiso organizacional en trabajadores de un centro de salud. El objetivo fue conocer los niveles de compromiso organizacional del personal que trabaja en el centro de salud. La muestra estaba conformada por 115 trabajadores entre nombrados, personal que está en planilla y personas que brindan servicios administrativos (CAS) del centro de Salud de Manchay en Lima. Se utilizó como instrumento la encuesta de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991). Los resultados indican que entre el personal nombrado y los que están bajo la modalidad de contratación de (CAS), existen diferencias significativas.

Zegarra (2014) realizó una investigación de marketing interno y compromiso organizacional en personal de salud. El objetivo fue conocer la relación que existe entre las variables. La muestra estuvo constituida por 155 colaboradores del centro de salud del distrito de San Juan de Lurigancho entre médicos y enfermeras. Como resultados de la investigación se obtuvo que el Compromiso organizacional y marketing interno se

relacionan de manera positiva ($r = 0.77$). Así mismo se concluyó que el personal femenino presenta niveles más altos en compromiso organizacional y marketing interno.

Bustamante (2017) realizó una investigación de Clima y compromiso organizacionales en los trabajadores administrativos. El objetivo fue determinar la relación entre clima organizacional y compromiso en trabajadores de una municipalidad. Los participantes pertenecían al Concejo de Lima Norte y la muestra lo conformaron 132 colaboradores del área administrativa. Se utilizaron dos instrumentos, para medir el clima organizacional: La Escala CL-SPC de Carrillo (2004) y para medir el compromiso organizacional se utilizó el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991), adaptada por Argomedo (2013). Se obtuvo como resultado que existe una correlación moderada entre las variables estudiadas de compromiso y clima organizacionales ($r = 0.58$). También se encontró que existe una relación entre dos dimensiones de compromiso organizacional (compromiso afectivo y compromiso normativo) y el clima organizacional. Se concluyó que los colaboradores de la municipalidad presentan un nivel de (42.4%) de clima organizacional y un nivel promedio y alto (49.2%) de compromiso organizacional.

Guizado (2018) realizó un estudio de Compromiso organizacional en efectivos de la Oficina de Criminalística -DIRINCRI de la Policía Nacional del Perú. El objetivo fue conocer los niveles de compromiso organizacional de los miembros de la policía nacional de la oficina de Criminalística. La población estuvo compuesta por policías de ambos sexos de las edades de 25 a 55 años; la muestra fue de 128 policías. Para la evaluación se utilizó el Cuestionario de Compromiso Organizacional creado por Meyer, Allen y Smith (1993). Los resultados de las evaluaciones indican que el 54% de los

policías muestran un nivel de compromiso organizacional promedio, mientras que los resultados de las dimensiones de compromiso organizacional, el 48% de los policías presentan un nivel medio en compromiso afectivo; en la dimensión de compromiso de continuidad 55% de los evaluados presentan un nivel medio, lo que concluye que los policías evaluados mantienen una necesidad de pertenecer a la institución; en el compromiso normativo, el 46 % presenta un nivel promedio.

Figueroa (2016) realizó un estudio sobre Propiedades psicométricas del Cuestionario de Compromiso Organizacional en trabajadores públicos. El objetivo fue conocer las propiedades psicométricas que presenta el Cuestionario de Compromiso Organizacional. Utilizó para este estudio una muestra de 508 trabajadores públicos del Gobierno central de la región de la Libertad entre 20 a 65 años. Los resultados evidencian en el constructo una correlación directa y significativa en las dimensiones de compromiso de continuidad, compromiso normativo y compromiso afectivo, con puntajes entre .168 y .628. Así mismo en los análisis, se obtuvo cargas factoriales mayores a .20, lo cual es aceptable; e índices de bondad de ajuste Bentler-Bonett no normado de .644, CFI .678 e IFI .681, indicando un ajuste no razonable. La fiabilidad del instrumento fue de .806, en el factor normativo fue de .704, en el factor afectivo fue de .748, en el factor de continuidad fue de .746. Esto se realizó mediante la consistencia interna; se concluyó que este Cuestionario de Compromiso Organizacional puede ser utilizado para diversas investigaciones, ya que es válido y confiable.

Pérez (2014) realizó un estudio sobre motivación y compromiso organizacional. El objetivo fue determinar la relación entre la motivación y el compromiso organizacional entre los colaboradores de Universidades. La población

de esta investigación fueron trabajadores de puestos administrativos de dos universidades limeñas: Universidad Mayor de San Marcos y la Pontificia Universidad Católica del Perú. La muestra fue de 226 personas de ambos sexos. Los resultados muestran que los colaboradores que poseen un nivel elevado de compromiso afectivo priorizan la voluntad propia y son autónomos. Mientras que los colaboradores que presentaron puntajes altos en costo de tiempo y esfuerzos, si dejaran la organización tienen a esperar recompensas de manera externa. Mientras que los colaboradores que perduran más tiempo en la institución, lo realizan guiados por evitación de culpa y obligación. Revisando estudios previos del contexto peruano – universitario, se concluyó que los resultados obtenidos se asemejan a las de otras investigaciones confirmando este tipo de relaciones bajo el mismo contexto.

Llapa, Trevisan y Shinyasihiki (2009) realizaron un estudio de Compromiso Organizacional y profesional del equipo de Salud. El objetivo de esta investigación fue determinar el compromiso organizacional y profesional en trabajadores de un centro de salud. La muestra fue de 12 personas del equipo que estaba conformada por (3) odontólogos, (3) médicos, (1) enfermera, (2) personal administrativo, (1) obstetra (1) fisioterapeuta y (1) bióloga con edades entre los 36 y 40 años. La investigación fue de tipo cualitativa. Se obtuvo como resultado niveles altos en el compromiso afectivo, evidenciando congruencia con la manifestación de los colaboradores sobre el sentimiento de satisfacción y felicidad con sus funciones. Por otro lado, la mayoría de los colaboradores comprometidos a la organización, lo vinculan con la necesidad de trabajar y presiones normativas.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Compromiso Organizacional

Meyer y Allen (1991) definieron el compromiso como un estado psicológico que describe la relación entre una persona y una organización, dependiendo de los niveles de compromiso, el personal reflejara la permanencia en la institución. También consideraron dividir el compromiso en tres componentes: compromiso afectivo, compromiso de continuación y compromiso normativo.

Asimismo, dichas autoras argumentaron que cada compromiso muestra una naturaleza psíquica diferente, es decir, que los colaboradores con compromiso afectivo positivo continúan en la organización por deseo, aquellos con compromiso de permanencia o continuidad positivo permanecen por necesidad y aquellos con un compromiso normativo positivo continúan porque sienten el deber de hacerlo. La relación entre los empleados y la organización tendrán una mayor comprensión, cuando se cuente con las tres formas de compromiso, pudiendo experimentar distintos grados en cada una de ellas (Meyer, Allen y Smith, 1993).

De igual manera, Robbins (como se citó en Zegarra, 2014) sostiene que el compromiso es un estado en el cual un trabajador se identifica con una organización de acuerdo a sus metas y deseos, para conservar la pertenencia a la empresa. El alto

compromiso significa identificarse con el trabajo específico del trabajador, en tanto que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización.

En el compromiso existen ciertas características de variables: organizacionales; personales y del entorno, según Meyer y Allen (como se citó en Ruiz de Alba, 2013). Una de las que se encuentra relacionada a la organización es la naturaleza del trabajo, la descripción del puesto, las políticas de recursos humanos, la comunicación, el grado de participación en la organización y los estilos de liderazgo de los directivos. Por otro lado, dentro de las características personales estarían: edad, género, antigüedad en el cargo, expectativas en el trabajo, valores respecto al trabajo, responsabilidades familiares, afectividad y motivación. Y por último, la de entorno es identificar las oportunidades laborales (Ruiz de Alba, 2013).

Luthans (2008) presenta el compromiso organizacional como una actitud, la cual tiene ciertas características como (a) fuerte deseo de seguir siendo miembro de una organización en particular; (b) disposición a realizar un gran esfuerzo en beneficio de la organización; y (c) creencia firme en los valores y las metas de la organización, así como la aceptación de estos.

Para Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006) mencionan que un trabajador comprometido percibe el valor y la importancia de integrar las metas individuales y organizacionales, hace de sus metas y las de la organización propia de él; un trabajador comprometido aumenta la efectividad organizacional, tienen menos probabilidades de renunciar, dado que necesitan menos supervisión.

Davis y Newstrom (2003) definieron al compromiso con una organización de tres actitudes: (a) sensación de identificación con las metas de la organización, (b) sensación de participación en las obligaciones organizacionales y (c) sensación de lealtad hacia la organización.

Robbins (1999) puntualiza el compromiso organizacional como “un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros” (p. 142), es decir, es un tipo de condición que una persona tiene en proporción con su trabajo.

Dimensiones del Compromiso Organizacional

El compromiso afectivo reside cuando el trabajador logra identificarse con los valores y la filosofía de la empresa, es decir, refleja el apego emocional, la identificación e implicación con la organización. La dimensión emocional representa los sentimientos derivados de la relación (Rodríguez, Zarco & González, 2009). Además, según Meyer y Allen (como se citó en Pérez, 2013) describen este enfoque como el deseo de mantener un vínculo entre el empleado y la organización, que se desarrolla a través de experiencias, sensaciones de comodidad y competencia personal.

El compromiso de continuidad sucede cuando el trabajador logra un apego de carácter material con la empresa, relacionado al reconocimiento de los costos asociados con dejar la organización. El trabajador percibe que el tiempo que dure en la organización es como una inversión, de la cual espera que le brinden beneficios tales como planes de pensiones o de compra de acciones, o inversiones intangibles como el estatus que tiene en la empresa. Es decir, el empleado está vinculado con la

organización porque ha invertido tiempo, dinero y/o esfuerzo con ella; dejarla significaría perderlo todo (Rodríguez et al., 2009).

Por otro lado, Meyer y Allen (1991) asocian este enfoque al costo material y al abandono de la organización, es decir, si no existe cierta inversión por parte de la organización en su personal, aumentaría la posibilidad de rotación.

El compromiso normativo es de naturaleza emocional y consiste en la experimentación por parte del trabajador de un fuerte sentimiento de obligación de permanecer en la empresa (Rodríguez et al., 2009).

Para Meyer y Allen (1991), el compromiso normativo alude a la internalización de las normas de la compañía produciendo lealtad hacia ella y se expresa a través de un sentimiento de obligación de perpetuar la relación.

El compromiso organizacional en el sector salud

Según Arias (2001) el compromiso organizacional en un nosocomio es de vital importancia para poder ofrecer una prestación de calidad.

Lagomarsino (2003) sostiene que los empleados del sector salud, por el rol que cumplen, se requiere que desarrollen un alto compromiso, dado que obtienen iniciativa, así como espíritu emprendedor; operan proactivamente para corregir la calidad en atención, optimizan la comunicación y sus habilidades sociales, toman de mejor manera sus trabajos, convirtiéndose de esa manera en una poderosa ventaja competitiva.

El compromiso organizacional en los centros de salud, según Burns et. al. (como se citó en Betanzos & Paz, 2011) nos mencionan que la identidad organizacional, compromiso afectivo, compromiso de continuidad y la lealtad del galeno están conexos a distintos factores como la remuneración, edad, lugar de trabajo y tiempo.

Dubraska Tsu (como se citó en Recio et al., 2012) sostiene la importancia de estudiar el sector salud, debida a la importancia de su actividad y la prioridad que tiene de garantizar altos niveles de salud a través de sus actividades, cuyo objetivo básico es el bienestar de sus usuarios. Los servicios que se prestan dentro de dicho sector son de carácter profesional, dado que se dan a través de una gama amplia de médicos y enfermeras, apoyándose con trabajadores administrativos e intendentes; además, forman un rol social, pues constituyen una de las bases fundamentales e imprescindibles que sustentan el desarrollo de la salud pública en el país.

Quijano (2015) realizó un estudio para establecer la relación de la comunicación y compromiso organizacional de los colaboradores del hospital de Barranca. Dicho estudio tuvo un enfoque cuantitativo y con un diseño no experimental-transversal. Así pues, se halló una relación significativa entre la comunicación y el compromiso organizacional. Asimismo, el estudio estaba compuesto por 100 colaboradores.

2.3. Definición de términos básicos

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 la institución o dejarla (Meyer & Allen, 1991).

Compromiso afectivo

Es la identificación psicológica del trabajador con los valores y la filosofía de la empresa, es decir, refleja el apego emocional, la identificación e implicación con la organización (Rodríguez et al., 2009).

Compromiso normativo

Es la experimentación por parte del trabajador de un fuerte sentimiento de obligación de permanecer en la empresa debido a la internalización de las normas de la compañía, produciendo lealtad hacia ella y se expresa a través de un sentimiento de obligación de perpetuar la relación (Meyer & Allen como se citó en Pérez, 2013).

Compromiso continuidad

Es el apego de carácter material que el trabajador tiene con la empresa, refiriéndose al reconocimiento de los costos asociados con dejar la organización (Rodríguez et al., 2009).

Dirección de Redes Integradas de Salud (DIRIS)

Es una unidad del Ministerio de Salud, encargada de implementar, ejecutar, controlar y adecuar las políticas de salud, aplicándolas a la realidad sanitaria para facilitar la gestión

de los servicios con equidad y transparencia, brindando una atención integral al usuario en forma efectiva en los diferentes niveles de atención con enfoque de red mediante un proceso de mejoramiento continuo de la calidad y del desarrollo del recurso humano para lograr una comunidad saludable.



3. Hipótesis y variables

3.1. Hipótesis General

- No se formulará la hipótesis descriptiva, que se derivaría del objetivo general, debido a que no existe suficiente evidencia empírica y teórica para plantear hipótesis predictivas en la investigación (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

3.2. Hipótesis específicas

- Existen diferencias significativas del compromiso organizacional, según el sexo en el personal de los centros de salud de la DIRIS Lima Sur.
- Existen diferencias significativas del compromiso organizacional, según la profesión en el personal de los centros de salud de la DIRIS Lima Sur.
- Existen diferencias significativas del compromiso organizacional, según el tiempo de servicio en el personal de los centros de salud de la DIRIS Lima Sur.

3.3. Variables

3.3.1. Definición conceptual

Variable atributiva

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 la institución o dejarla (Meyer & Allen como se citó en Ruiz de Alba, 2013).

3.3.2. Definición operacional

El compromiso organizacional es el puntaje obtenido a través del Cuestionario de Compromiso Organizacional, elaborado por Meyer y Allen, cuyas dimensiones son compromiso normativo, compromiso continuidad y compromiso afectivo.

Variables controladas

Elementos ambientales

La aplicación de las pruebas se efectuará en entornos con iluminación y ventilación adecuada, así como en espacio tranquilo y sin distracciones.

Sofocación y/o cansancio de los participantes.

Las herramientas descriptivas serán aplicadas en el horario más tranquilo de su jornada laboral.

Deseabilidad social

Debido a que instrumento será aplicado en forma anónima, se presume que existen mayores probabilidades para que los participantes respondan de forma honesta y libre de alguna represalia.

Variable extraña

Efecto reactivo del instrumento

Los participantes no necesariamente responden ante el instrumento como lo hacen en su vida cotidiana, por lo tanto, se puede presumir que habrá mayores probabilidades de respuestas honestas.

3.3.3. Operacionalización

A continuación, la tabla de operacionalización de la variable del presente estudio. La variable que se muestra es de Compromiso Organizacional con sus dimensiones, indicadores e ítems.

Tabla 1

Operacionalización de la variable

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición
Compromiso organizacional	Dimensión I			
	Compromiso afectivo	Puntaje obtenido en la dimensión.	1, 2, 3, 4, 5 y 6	Intervalo
	Dimensión II			
	Compromiso de continuidad	Puntaje obtenido en la dimensión.	7, 8, 9, 10, 11 y 12	Intervalo
	Dimensión III			
	Compromiso normativo	Puntaje obtenido en la dimensión.	13, 14, 15, 16, 17 y 18	Intervalo

4. Metodología

4.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es cuantitativa, el cual consiste en realizar las mediciones y la obtención de resultados mediante la aplicación de un instrumento que cuantifica la actitud, cuyo fin es establecer aquellas pautas de comportamiento así comprobar las teorías que la respaldan (Hernández, et al., 2014).

El alcance de la investigación fue de nivel descriptivo. Según Hernández, et al. (2014) es descriptivo porque “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (p. 80).

Asimismo, los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables y aun cuando no se formulen hipótesis, tales variables aparecen enunciadas en los objetivos de investigación (Arias, 2006).

4.2. Diseño de la investigación

El diseño es no experimental porque, en los objetivos que se desean desarrollar en la presente investigación, se observan el fenómeno o conjunto de ellos en su desarrollo normal sin intervenir, manipular o preparar el contexto.

Así mismo es transversal o transaccional porque recopila datos en un determinado y único momento. Su propósito es describir variables y analizar su

incidencia o predominancia en un momento en particular de nuestra población a evaluar (Hernández, et al., 2014).

A su vez, la presente investigación pretende conocer los niveles de compromiso organizacional existente en una muestra de trabajadores en los centros de salud de la DIRIS Lima Sur, por lo que se considera de tipo descriptivo porque buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Hernández, et al., 2014).

4.3. Población y muestra

La población de la presente investigación está constituida por 589 trabajadores y la muestra de 251 colaboradores de los de los centros de salud que pertenecen a la DIRIS Lima Sur. Son de sexo femenino y masculino, sus edades oscilan entre 18 hasta 65 años de edad, con estudios técnicos y universitarios completos o incompletos, con un tiempo de servicio entre 0 – 40 años.

Para determinar la muestra se realizó su cálculo a través de la fórmula para la estimación de parámetros (media poblacional). Se utilizó un nivel de confianza 1.96, un margen de error 0.05 y una desviación estándar de 0.83 (Vila, 2005). Teniendo como resultado una muestra de 209 trabajadores que se desempeñan en los centros de salud de categoría 1- 3 y 1- 4 y pertenecientes a la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur.

Figura 1 Fórmula de muestreo

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Donde:

- n = Tamaño de la muestra
- N = Total de la población
- Z = nivel de confianza requerido es 1.96
- e = error de la muestra 0.05
- σ = desviación estándar de 0.83

A continuación, se muestran los criterios de inclusión y exclusión que se tomó en cuenta. Criterios de inclusión:

- Aceptar participar voluntariamente en la investigación.
- Personal que desempeñe su labor en centros de salud pertenecientes a la categoría 1-3 y 1-4 de la DIRIS Lima Sur.
- Empleados de ambos sexos.

Criterios de exclusión:

- Encontrarse con licencia o de vacaciones.
- Responder con errores los instrumentos (doble marca o ítems en blanco).

Finalmente, la muestra quedó constituida por 251 participantes provenientes de nueve establecimientos de la salud de la DIRIS Lima Sur. En la Tabla 2, se presentan las características de los participantes en la presente investigación. Se aprecia que la

mayoría de los participantes en el estudio son mujeres (57%). El total de los participantes tienen entre 1 a 5 años de servicio (41.8%).

Tabla 2

Distribución de los participantes en la investigación

Variables	f	%
Sexo		
Mujer	143	57.0
Varón	108	43.0
Tiempo de servicio		
1 a 5 años	105	41.8
6 a 10 años	68	27.1
11 a 15 años	27	10.8
16 a 20 años	17	6.8
21 a 25 años	12	4.8
30 años a más	22	8.8

Tabla 2 (Continuación)

Variables	f	%
Estado civil		
Soltero	134	53.4
Casado	97	38.6
Divorciado	1	0.4
Viudo	3	1.2
Conviviente	16	6.4
Profesión		
Obstetra	18	7.2
Médico	46	18.3

Laboratorista	20	8.0
Enfermería	61	24.3
Dentista	9	3.6
Psicólogo	20	8.0
Administrativo	65	25.9
Nutrición	7	2.8
Farmacéutico	5	2.0
Total	251	100.0

4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

En la presente investigación se utilizó el Cuestionario de Compromiso Organizacional que fue elaborado por Meyer, Allen y Smith en 1993, en Estados Unidos, cuyo modo de aplicación puede ser colectiva e individual, el cual no excede los 20 minutos aproximadamente.

El instrumento consta de 18 ítems, con un sistema de respuesta en formato tipo Likert de siete puntos de calificación, organizados en tres dimensiones: compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad.

Validez

La validez del instrumento se obtuvo mediante el análisis factorial confirmatorio que reportó cargas factoriales mayores a .20 e índices de bondad de ajuste Bentler-Bonett no normado de .644, CFI .678 e IFI .681, indicativo de un ajuste no razonable (Figuroa,2016).

Confiabilidad

Los autores Meyer, Allen y Smith realizaron el análisis de la confiabilidad del instrumento por consistencia interna utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach para los factores afectivo es 0.748, continuidad es 0.746 y normativo es de 0.704 y 0.806 para el cuestionario general (Figuroa, 2016). Asimismo, Guizado (2018) calculó la confiabilidad con el método de la consistencia interna Alfa de Cronbach, lográndose obtener una confiabilidad general del instrumento de 0.834, la dimensión afectiva obtuvo 0.873, dimensión de continuidad 0.742 y dimensión normativa 0.691 (Guizado, 2018).

Estudio Piloto

Se realizó un estudio piloto con los colaboradores para comprobar las propiedades psicométricas del instrumento. La validez del instrumento se evaluó mediante un análisis factorial exploratorio, obteniendo unos índices de bondad de ajuste adecuados con un valor de *KMO* igual a .831 que se encuentra dentro de los parámetros esperados. Asimismo, se obtuvo un $X^2=1671$; *g.l.* = 153; $p=0.000$, lo que deja en evidencia la pertinencia del análisis factorial, tal como se muestra en la Tabla 3.

Tabla 3

KMO y prueba de esfericidad de Bartlett del Cuestionario de Compromiso

Organizacional

<i>KMO</i>	Prueba de esfericidad de Bartlett		
	X^2	<i>gl</i>	<i>p</i> -valor
0.831	1671	153	0.000

En la Tabla 4 se presenta la distribución de los ítems de acuerdo con las cargas factoriales halladas. Se empleó el método de extracción de Mínimos Cuadrados no Ponderados con rotación Oblimin, obteniéndose una estructura factorial unidimensional que explicó el 26.2% de la varianza. Se descartaron los ítems 5, 11, 12 y 13 debido a que no obtuvieron cargas factoriales aceptables. Además, se eliminaron los ítems 3 y 4 debido a que obtuvieron cargas factoriales negativas.

Tabla 4

Análisis factorial exploratorio del Cuestionario de Compromiso Organizacional

Ítems	Factor
	1
18	0.708
6	0.678
1	0.647
2	0.632
8	0.630
7	0.626
16	0.617
17	0.615
14	0.598
9	0.521
3	-0.431
15	0.410
10	0.347

Tabla 4 (Continuación)

Ítems	Factor
	1
4	-0.318
5	
13	
11	
12	
Autovalores	4.72
Total V.E.	26.2%

En la Tabla 5 se muestra el análisis de fiabilidad por consistencia interna del Cuestionario de Compromiso Organizacional. Se aprecia que los coeficientes de consistencia interna fueron Alfa = .859 y Omega = .867, ambos coeficientes superiores a .70.

Tabla 5

Análisis de fiabilidad por consistencia interna del Cuestionario de Compromiso Organizacional

Variable	Alfa	Omega	Ítems
Compromiso organizacional	.859	.867	1, 2, 6, 7, 8, 9, 10, 14, 15, 16, 17 y 18.

4.5. Procesamiento de datos

En la presente investigación primero se coordinó con los representantes de la DIRIS Lima Sur para obtener el permiso correspondiente. Posteriormente, se organizó una visita a cada centro de salud, en la cual se coordinó con los médicos jefes para conocer los horarios de descanso que presentaba el personal, facilitando así la disposición para resolver el cuestionario.

El proceso de recolección de información se inició entregándoles el consentimiento informado (Apéndice B). Se les explicó que la investigación es voluntaria y anónima, también se les comentó el objetivo del estudio y cómo se manejarían los datos obtenidos.

Posterior a la aplicación de las pruebas se pasó a corregir las evaluaciones y elaborar la base de datos, para luego iniciar con los análisis estadísticos

correspondientes. Para esto se utilizaron los programas IBM SPSS Statistics versión 25 y el programa JAMOVI versión 1.0.1.0. En primer lugar, la información se analizó empleando estadística descriptiva tales como frecuencia y porcentaje, así como la media, desviación estándar y coeficiente de variación, de acuerdo a las variables de compromiso organizacional según sexo, profesión y tiempo de servicio. Además, se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y de Shapiro Wilk, la prueba U de Mann Whitney y H de Kruskal Wallis.



5. Resultados

5.1. Presentación de datos generales

En la Tabla 6, se muestran los niveles de compromiso organizacional obtenidos para la muestra de profesionales de la DIRIS Lima Sur. Se aprecia que la mayoría de los participantes en la investigación (49%) presentan un nivel medio de compromiso organizacional.

Tabla 6

Nivel de compromiso organizacional en personal de centros de salud de la DIRIS Lima Sur

Nivel de compromiso organizacional	<i>f</i>	%
Bajo	64	25.5
Medio	123	49.0
Alto	64	25.5
Total	251	100.0

Nota: f = frecuencia.

En la Tabla 7 se presentan las medias y desviaciones estándar para la variable compromiso organizacional. Con respecto al coeficiente de variación, se halló que indica la presencia de una dispersión aceptable en el puntaje de compromiso organizacional.

Tabla 7

Estadísticas descriptivas de la variable compromiso organizacional

Variable	Media	D.E.	C.V.
Compromiso organizacional	58.90	12.72	21.60

Nota: D.E. = Desviación estándar, C.V. = Coeficiente de variación.

5.2. Presentación y análisis de datos**Prueba de normalidad del compromiso organizacional según sexo**

En la Tabla 8 se presentan los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov (KS) para el puntaje de compromiso organizacional según sexo. Se observa que el coeficiente *KS* para el grupo femenino fue de .070 ($p > 0.05$), lo que indica que las puntuaciones presentan distribución normal; mientras que el coeficiente *KS* para el grupo masculino fue de .087 ($p < 0.05$), lo que indica que las puntuaciones no presentan distribución normal. En consecuencia, se empleará estadística no paramétrica.

Tabla 8

Evaluación de la distribución normal para compromiso organizacional según sexo

Variable	Grupos	Estadístico	gl	p-valor
Compromiso organizacional	Femenino	.070	143	.079
	Masculino	.087	108	.043

Contrastación de la hipótesis específica 1

Hipótesis específica 1: Existen diferencias significativas del compromiso organizacional según el sexo en el personal de los centros de salud de la DIRIS Lima Sur.

Se empleó la prueba U de Mann-Whitney, cuyo resultado se presenta en la Tabla 9. Se observa que, al comparar los puntajes de los grupos femenino y masculino con respecto al compromiso organizacional, se halló que no existen diferencias significativas ($p > 0.05$), a pesar de que el grupo masculino obtuvo un puntaje mayor en compromiso organizacional.

Tabla 9

Comparación del compromiso organizacional según sexo

Variable	Grupos	Medias	D.E.	“U”	“Z”	p-valor
Compromiso organizacional	Femenino	58.69	12.97	7572.5	-.263	.793
	Masculino	59.18	12.44			

Nota: D.E. = Desviación estándar.

Prueba de normalidad del compromiso organizacional según profesión

En la Tabla 10, se presenta los resultados de las pruebas de Kolmogorov-Smirnov (KS) y Shapiro Wilk (SW) para el puntaje de compromiso organizacional según profesión. Se observa que el coeficiente KS para el grupo de enfermeras fue de .083 ($p > 0.05$), lo que indica que las puntuaciones presentan distribución normal; mientras que el coeficiente KS para el grupo de administrativos fue de .087 ($p > 0.05$), lo que indica que las puntuaciones también presentan distribución normal. Por otro lado, se observa que el

coeficiente *SW* para el grupo de obstetras fue de .944 ($p > 0.05$), lo que indica que las puntuaciones presentan distribución normal; mientras que el coeficiente *SW* para el grupo de médicos fue de .975 ($p > 0.05$), lo que indica que las puntuaciones también presentan distribución normal; por su parte, el coeficiente *SW* para el grupo de laboratoristas fue de .888 ($p < 0.05$), lo que indica que las puntuaciones no presentan distribución normal; asimismo, el coeficiente para el grupo de dentistas fue de .884 ($p > 0.05$), lo que indica que las puntuaciones presentan distribución normal; del mismo modo, el coeficiente *SW* para el grupo de psicólogos fue de .952 ($p > 0.05$), lo que indica que las puntuaciones también presentan distribución normal; así también, el coeficiente *SW* para el grupo de nutricionistas fue de .912 ($p > 0.05$), lo que indica que las puntuaciones presentan distribución normal; finalmente, el coeficiente *SW* para el grupo de farmacéuticos fue de .950 ($p > 0.05$), lo que indica que las puntuaciones también presentan distribución normal. En consecuencia, debido a que uno de los grupos de comparación presenta puntuaciones que no se aproximan a una distribución normal (laboratoristas) se empleará estadística no paramétrica.

Tabla 10

Evaluación de la distribución normal para compromiso organizacional según profesión

Variable	Grupos	Estadístico	gl	p-valor
Compromiso organizacional	Obstetra	.944	18	.343
	Médico	.975	46	.403
	Laboratorista	.888	20	.025
	Enfermera	.083	61	.200
	Dentista	.884	9	.172
	Psicólogo	.952	20	.403
	Administrativo	.087	65	.200
	Nutrición	.912	7	.411

Farmacéutico	.950	5	.737
--------------	------	---	------

Contrastación de la hipótesis específica 2

Hipótesis específica 2: Existen diferencias significativas del compromiso organizacional según la profesión en el personal de los centros de salud de la DIRIS Lima Sur.

Se empleó la prueba H de Kruskal Wallis, cuyo resultado se presenta en la Tabla 11. Se observa que, al comparar los puntajes de las diferentes profesiones con respecto al compromiso organizacional, se halló que existen diferencias significativas ($p < 0.05$), siendo el grupo de obstetras los que presentaron el mayor puntaje.

Tabla 11

Comparación del compromiso organizacional según profesión

Variable	Grupos	Medias	D.E.	H	p-valor
Compromiso organizacional	Obstetra	66.50	11.11	16.709	.033
	Médico	53.63	15.10		
	Laboratorista	57.50	14.37		
	Enfermera	60.43	10.50		
	Dentista	63.33	7.95		
	Psicólogo	62.40	7.99		
	Administrativo	57.46	13.44		
	Nutrición	58.86	13.33		
	Farmacéutico	63.80	3.35		

Nota: D.E. = Desviación estándar.

Prueba de normalidad del compromiso organizacional según tiempo de servicio

En la Tabla 12, se presenta los resultados de las pruebas de Kolmogorov-Smirnov (KS) y Shapiro Wilk (SW) para el puntaje de compromiso organizacional según tiempo de servicio. Se observa que el coeficiente *KS* para el grupo de 1 a 5 años fue de .085 ($p > 0.05$), lo que indica que las puntuaciones presentan distribución normal; mientras que el coeficiente *KS* para el grupo de 6 a 10 años fue de .104 ($p > 0.05$), lo que indica que las puntuaciones también presentan distribución normal. Por otro lado, se observa que el coeficiente *SW* para el grupo de 11 a 15 años fue de .914 ($p < 0.05$), lo que indica que las puntuaciones no presentan distribución normal; mientras que el coeficiente *SW* para el grupo de 16 a 20 años fue de .938 ($p > 0.05$), lo que indica que las puntuaciones presentan distribución normal; por su parte, el coeficiente *SW* para el grupo de 21 a 25 años fue de .924 ($p > 0.05$), lo que indica que las puntuaciones presentan distribución normal; asimismo, el coeficiente *SW* para el grupo de 30 años a más fue de .866 ($p < 0.05$), lo que indica que las puntuaciones no presentan distribución normal. En consecuencia, debido a que dos de los grupos de comparación presentan puntuaciones que no se aproximan a una distribución normal (11 a 15 años y 30 años a más) se empleará estadística no paramétrica.

Tabla 12

Evaluación de la distribución normal para compromiso organizacional según tiempo de servicio

Variable	Grupos	Estadístico	<i>gl</i>	<i>p</i> -valor
----------	--------	-------------	-----------	-----------------

	1 a 5 años	.085	105	.059
	6 a 10 años	.104	68	.068
Compromiso	11 a 15 años	.914	27	.028
organizacional	16 a 20 años	.938	17	.295
	21 a 25 años	.924	9	.424
	30 años a más	.866	22	.007

Contrastación de la hipótesis específica 3

Hipótesis específica 3: Existen diferencias significativas del compromiso organizacional según el tiempo de servicio en el personal de los centros de salud de la DIRIS Lima Sur.

Se empleó la prueba H de Kruskal Wallis cuyo resultado se presenta en la Tabla 13. Se observa que, al comparar los puntajes de los diferentes grupos de tiempo de servicio con respecto al compromiso organizacional, se halló que existen diferencias significativas ($p < 0.05$), siendo el grupo de 16 a 20 años los que presentaron el mayor puntaje.

Tabla 13

Comparación del compromiso organizacional según tiempo de servicio

Variable	Grupos	Medias	D.E.	H	p -valor
	1 a 5 años	57.09	13.40		
	6 a 10 años	58.57	10.98		
Compromiso	11 a 15 años	61.56	12.32	11.405	.044
organizacional	16 a 20 años	64.59	13.34		
	21 a 25 años	56.44	11.62		
	30 años a más	63.68	12.20		

Nota: *D.E.* = Desviación estándar.

6. Discusión de resultados

La discusión del presente estudio se organiza en función de las hipótesis formuladas, las implicancias de los resultados, la contrastación de estos con investigaciones similares y las limitaciones. Asimismo, se empieza con el objetivo general y luego con las hipótesis específicas.

Los resultados indicaron que la mayoría de los participantes en la investigación (49%) presentan un nivel medio de compromiso organizacional. Estos hallazgos coinciden con los resultados reportados por Mendoza (2017), quien halló un nivel promedio de compromiso organizacional en una muestra de profesionales de la salud del Centro Quirúrgico del Hospital Manuel Núñez Butrón en Puno; sin embargo, otros estudios reportaron resultados contradictorios, como la investigación de Vargas (2017) quien halló que los médicos residentes presentaban un nivel alto de compromiso organizacional y lo reportado por Abanto (2017) quien reportó que predomina un nivel bajo de compromiso organizacional en trabajadores de salud. Asimismo, Llapa, Trevisan y Shinyasihiki (2009) obtuvieron como resultado que el compromiso profesional afectivo fue predominante en los profesionales de un centro de salud en Arequipa, lo que se evidencia cuando mencionan sentirse contentos, realizados, felices y satisfechos con su profesión. Por otro lado, el compromiso organizacional en su

mayoría fue vinculado a la necesidad de trabajo del individuo y a presiones normativas internas.

No obstante, el haber hallado un nivel medio de compromiso organizacional, solo constituye un valor referencial debido a que no existe un baremo para la muestra del estudio y este dato se obtuvo mediante cuartiles calculados con los mismos puntajes, lo que explica que el nivel resultante se encuentre dentro del promedio.

Con respecto a la hipótesis específica 1, que indicaba la existencia de diferencias significativas del compromiso organizacional, según el sexo en el personal de los centros de salud de la DIRIS Lima Sur, no se obtuvo suficiente evidencia como para probarla. Se encontró que no existen diferencias estadísticamente significativas en los puntajes de compromiso organizacional entre varones y mujeres. Estos hallazgos coinciden con los resultados reportados por Figueroa (2016), quien tampoco encontró diferencias significativas en el compromiso organizacional, según el género; sin embargo, Zegarra (2014) reportó altos puntajes en el compromiso organizacional del personal de salud femenino en comparación al personal masculino.

Con respecto a la hipótesis específica 2, que indicaba la existencia de diferencias significativas del compromiso organizacional, según la profesión en el personal de los centros de salud de la DIRIS Lima Sur, se obtuvo suficiente evidencia como para probarla. Se encontró que existen diferencias estadísticamente significativas en los puntajes de compromiso organizacional entre las profesiones, siendo el grupo de obstetras los que presentaron el mayor puntaje. Sin embargo, se observó que el grupo

de los médicos presentaba el menor puntaje, lo cual contradice la investigación de Vargas 2017, en la cual los médicos residentes de primer año manejan niveles altos de compromiso organizacional.

Con respecto a la hipótesis específica 3, que indicaba la existencia de diferencias significativas del compromiso organizacional, según el tiempo de servicio del personal de los centros de salud de la DIRIS Lima Sur, se obtuvo suficiente evidencia como para probarla. Se encontró que existen diferencias estadísticamente significativas en los puntajes de compromiso organizacional entre los grupos de tiempos de servicio, siendo el grupo de 16 a 20 años los que presentaron el mayor puntaje.

Con respecto a estos hallazgos, Recio, Gómez, López y Martínez (2012) indicaron que el compromiso organizacional no estaría asociado con las variables sociodemográficas; sin embargo, Meyer y Allen (como se citó en Ruiz de Alba, 2003) indicaron que, entre las variables personales que influyen en el compromiso organizacional, se encuentran el género, el cargo o actividad y la antigüedad en el cargo. En la presente investigación se confirmaron solamente el cargo actividad o profesión y la antigüedad en el cargo o tiempo de servicio. Burns et. al. (como se citó en Betanzos & Paz, 2011) confirmaron que el tiempo de servicio es un factor relacionado con el compromiso organizacional.

Una de las limitaciones cruciales en la presente investigación y que constituye un aspecto importante a considerar, está referido a la supresión de un número considerable de ítems (8 ítems) del instrumento que se empleó para evaluar el

compromiso organizacional, ello debido a que el análisis factorial determinó que los ítems no alcanzaron cargas factoriales aceptables o se encuentran con signo negativo.

Una segunda limitación está constituida por el hecho de que en nuestro país no existen estudios con muestras lo suficientemente grandes y de diversas especialidades de colaboradores, como para contar con un baremo general, con los que se podrían determinar los niveles de compromiso organizacional e interpretar los resultados hallados en la presente investigación.

Por otro lado, cabe mencionar que existen otros factores que están asociados con el compromiso organizacional, tales como el apoyo que reciben los colaboradores por parte de la institución donde laboran, por ejemplo, en caso de que los empleados necesiten ayuda ante emergencias (Arias, 2001); asimismo, la capacitación de los colaboradores también fue reportado como un factor asociado al compromiso organizacional Pérez (2013). Finalmente, entre los aspectos personales tales como sentir obligación y evitar a culpa son factores que también deben ser considerados para desarrollar compromiso con la organización (Pérez (2014).

Los factores mencionados en el párrafo personal constituirían variables que deberían ser consideradas en posteriores investigaciones sobre el compromiso organizacional.

7. Conclusiones y recomendaciones

7.1. Conclusiones

1. Existe un nivel promedio de compromiso organizacional en el personal de los centros de salud de la DIRIS Lima Sur.
2. No existen diferencias significativas del compromiso organizacional, según el sexo en el personal de los centros de salud de la DIRIS Lima Sur.
3. Existen diferencias significativas del compromiso organizacional, según la profesión en el personal de los centros de salud de la DIRIS Lima Sur.
4. Existen diferencias significativas del compromiso organizacional, según el tiempo de servicio en el personal de los centros de salud de la DIRIS Lima Sur.

7.2. Recomendaciones

1. Realizar un estudio psicométrico con el Cuestionario de Compromiso Organizacional, elaborado por Meyer y Allen, en una muestra de colaboradores de diversas instituciones de Lima Metropolitana.
2. Realizar investigaciones sobre el compromiso organizacional, considerando otras variables sociodemográficas como edad, carga familiar, capacitación y percepción del clima organizacional.
3. Realizar estudios psicométricos para determinar la validez y confiabilidad de otros instrumentos que evalúen el compromiso organizacional en colaboradores de diferentes instituciones de Lima Metropolitana.
4. Indagar en la literatura otras variables que pudieran estar relacionadas con el compromiso organizacional en colaboradores del sector salud y realizar un estudio de tipo causal, empleando modelamiento de ecuaciones estructurales.

Referencias

- Abanto, S. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2881/1/RE_PSICO_SUSAN.ABANTO_COMPROMISO.ORGANIZACIONAL_DATOS.PDF
- Alvarez Lucar, V. (2019). Control Interno - DIRIS LIMA SUR. Recuperado de <https://www.dirislimasur.gob.pe/control-interno/>
- Arias, F., Varela, D., Loli, A. & Quintana, M. (2003). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de Investigación en Psicología*, 6(2), 13-25. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/5147>
- Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Revista Contaduría y Administración*, 200, 5-12. Recuperado de <http://www.ejournal.unam.mx/rca/200/RCA20001.pdf>
- Arias, F. (2006). *Introducción a la metodología científica*. (6ta ed.). Caracas: Episteme. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=W5n0BgAAQBAJ&pg=PA26&dq=metodologia+de+la+investigaci%C3%B3n%2Binvestigaci%C3%B3n+descriptiva%2Bh>

ernandez+fernandez+y+baptista+2010&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwir0c3O
 pvvoAhVgK7kGHTyuBL0Q6AEIOTAC#v=onepage&q=metodologia%20de%20
 la%20investigaci%C3%B3n%20investigaci%C3%B3n%20descriptiva%20Bherna
 ndez%20fernandez%20y%20baptista%202010&f=false

Betanzos, N. & Paz, F. (2011). Compromiso organizacional en profesionales de la salud. *Revista de Enfermería* 19(1), 35-41. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2011/eim111h.pdf>

Bustíos, C. & Arroyo, R. (2018). *Profesionalización de la salud pública y la capacitación de sanitaristas en el Perú: 1935-1968. Anales de la Facultad de Medicina*, 79(3), 252-261. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v79i3.15319>

Bustamante, V. (2017). *Clima organizacional y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos en una Municipalidad de Lima Norte, 2017*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3185/Bustamante_AVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Calsina, B. , Fernández, R. & Hanco, M. (2018). *La gestión del marketing interno y su relación con el compromiso organizacional: El caso de un centro de salud en la región Puno, Perú*. Recuperado de <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/3066>

- Cabrera, K. (2018). *Clima y compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16527/Cabrera_HKJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Córdova, C. (2005). *Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal (ETT)*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ4704.PDF>
- Davini, M., Nervi, L. & Roschke, M. (2002). *La capacitación del personal de los servicios de salud en proyectos relacionados con los procesos de reforma sectorial*. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2780.pdf>
- Davis, K. & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. (11va ed.). México D.F: McGraw-Hill.
- D'agostino (11 de noviembre 2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/?ref=gesr>
- Figuroa, C. (2016). *Propiedades psicométricas del Cuestionario de Compromiso Organizacional en trabajadores públicos de la Región de la Libertad*. (Tesis de

licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/263>

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

Guizado, L. (2018). *Compromiso organizacional en efectivos de la Oficina de Criminalística -DIRINCRI de la Policía Nacional del Perú, Lima*. (Tesis de licenciatura). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2367>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). México D.F: McGraw-Hill.

Ivancevich, J., Konopaske, R. & Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional*. (6ta ed.). México D.F: McGraw-Hill.

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2014). *Usuarios esperan más de una hora para ser atendidos en un establecimiento de salud*. Recuperado de <http://www.inei.gov.pe/prensa/noticias/usuarios-esperan-mas-de-una-hora-para-ser-atendidos-en-un-establecimiento-de-salud-7823/imprimir/>

Lagomarsino, R. (2003). Compromiso organizacional. *Revista de Antiguos Alumnos*, 6(2), 79-83. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2717373>

Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. México D.F.: Mc Graw Hill/Interamericana Editores S. A. de C.V.

Llapa, E., Trevisan, M., Shinyasihiki, T. & Mendes, I. (2009). Compromiso organizacional y profesional del equipo de salud. *Enfermería Global*, 17. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412009000300013

Meyer, J. & Allen, N. (1991). A three – component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*. 1(1), 61-89.

Meyer, J., Allen, N. & Smith, C. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538–551. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/211391140_Commitment_to_Organizations_and_Occupations_Extension_and_Test_of_a_Three_Component_Conceptualization

Mendoza, J. (2017). *Influencia del grado de compromiso organizacional en el desempeño laboral en profesionales de la salud del centro quirúrgico del hospital Manuel Núñez Butrón – Puno 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú. Recuperado de

<http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5848/MDMmepajw.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Morales, T. , Pérez, A. & Haidar, E. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional, su relación con el clima ético en entidades de fiscalización superior. *Revistas Universitarias*, 24(70), 597-619. Recuperado de <http://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/viewFile/2962/2275>

Neves, T., Graveto, J., Rodriguez, V., Maroco, J. & Parreira, P. (2018). Compromiso organizacional, cualidades psicométricas e invarianza del cuestionario de Meyer y Allen para enfermeros portugueses. *Revista Latinoamericana de Enfermagem*, 26, 30-21. Recuperado de http://www.scielo.br/pdf/rlae/v26/es_0104-1169-rlae-26-e3021.pdf

Obreque, A. (2013). *Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad*. (Tesis de maestría). Universidad de Chile, Santiago, Chile. Recuperado de http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/387/Tesis_+Andrea+Obreque+Huenchuan.pdf;jsessionid=D97B556706F899295A29C5F7DD4A4563?sequence=1

Pérez, C. (2013). *Relación del grado del compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público*. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, México. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/3646/1/1080256660.pdf>

- Pérez, R. (2014). *Motivación y compromiso organizacional en personal administrativo de universidades limeñas*. (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5747>
- Quijano, B. (2015). *La comunicación y compromiso organizacional de los servidores del hospital de barranca año 2015*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/3646/1/1080256660.pdf>
- Recio, R., Gómez, D., López, H. & Martínez, E. (2012). Compromiso y clima organizacional: caso de estudio del Hospital General de Rio Verde, S.L.P. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento*, 3(2). Recuperado de <http://esdocs.com/doc/1321143/compromiso-y-clima-organizacional>
- Reynaga, R. (2011). Calidad de atención en salud en el Perú: un punto de vista. *Revista Gestión Pública y Desarrollo*. Recuperado de http://www.gestionpublica.org.pe/plantilla/rxv5t4/1029474941/enl4ce/2011/mayo/revges_1248.pdf
- Robbins, K. (1998). *Comportamiento organizacional*. (15va ed.). México D.F: Pearson. Recuperado de https://www.academia.edu/22612520/Comportamiento_Organizacional_13_edici%C3%B3n_-Stephen_P._Robbins

Rodríguez, F., Zarco, V. & González, J. (2009). *Psicología del trabajo*. Madrid: Pirámide

Ruiz de Alba, J. (2013). El compromiso organizacional: Un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales*, 1, 67-86.

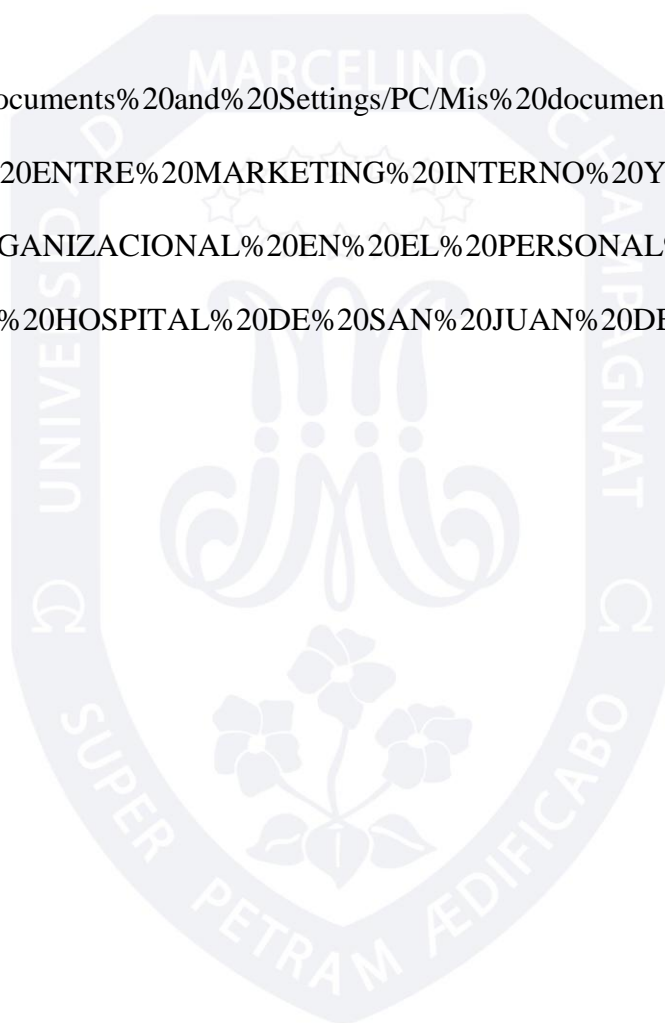
Recuperado de <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/847>

Suarez, R. (2017). *Compromiso organizacional según el personal del Centro de Salud Portada De Manchay Lima 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8720/Suarez_FRS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas, K. (2017). *Grado de compromiso organizacional según el modelo de Meyer & Allen en los médicos residentes del Hospital Regional Docente "Las Mercedes", Chiclayo 2015*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/823>

Vila, M. (2005). *Relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en una empresa del sector financiero*. (Tesis de maestría). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP1795.pdf>

Zegarra, F. (2014). *Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en el personal de salud del hospital de San Juan de Lurigancho*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de <file:///C:/Documents%20and%20Settings/PC/Mis%20documentos/Downloads/RELACION%20ENTRE%20MARKETING%20INTERNO%20Y%20COMPROMISO%20ORGANIZACIONAL%20EN%20EL%20PERSONAL%20DE%20SALUD%20DEL%20HOSPITAL%20DE%20SAN%20JUAN%20DE%20LURIGANCHO.pdf>





APÉNDICE A

CUESTIONARIO COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Instrucciones

A continuación se ofrece una serie de enunciados que representan los sentimientos que las personas podrían tener acerca de la institución para la que trabajan. Con respecto a sus propios sentimientos, favor de indicar el grado de acuerdo o desacuerdo con cada enunciado que aparece en la parte superior del cuestionario. **Marque con un aspa (X)** el número de su elección y trate de contestar sin consultar a otra persona y de acuerdo al enunciado. No existen respuestas correctas o incorrectas. Se requiere su absoluta sinceridad.

Profesión: _____

Edad: _____

Tiempo en la empresa: _____

Sexo : Femenino - Masculino

Estado civil:

Tiempo de servicio:

ENUNCIADOS	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Levemente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Levemente en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Me sentiria muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.							
2 En realidad siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.							
3 No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.							
4 No me siento emocionalmente ligado a la organización.							
5 No me siento como "parte de la familia" en esta organización							
6 Esta organización tiene un gran significado personal para mí.							
7 Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo							
8 Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.							
9 Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora.							
10 Siento que tengo muy pocas opciones si considerará dejar esta organización.							
11 Si no hubiera invertido tanto de mí en esta organización , yo podría considerar trabajar en otro lugar.							
12 Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles.							
13 No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.							
14 Incluso si recibieras beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.							
15 Me sentiria culpable si dejo mi organización ahora.							
16 La organización donde trabajo merece mi lealtad.							
17 No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.							
18 Siento que le debo mucho a esta organización.							



jacqueline vargas <nameshco5@gmail.com>

AUTORIZACIÓN DE USO DE INSTRUMENTO COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Leidy Laura <lg.lila.lg8@gmail.com>
Para: jacqueline vargas <nameshco5@gmail.com>

11 de marzo de 2019, 22:04

Buena noche, agradezco tu deferencia en escribirme Jacqueline...y encantada de que dicho instrumento sea de utilidad y pueda replicarse en otras poblaciones. Hazme conocer tus resultados y los mayores éxitos!!!

El lun., 11 de mar. de 2019 21:14, jacqueline vargas <nameshco5@gmail.com> escribió:
Estimada Leidy:

Buenas noches, soy Jacqueline Vargas Roca alumna de la Universidad Marcelino Champagnat, y estoy realizando mi tesis de pre grado "Compromiso Organizacional en Centros de Salud". El motivo de este correo es porque estoy utilizando el mismo instrumento que tu usaste en tu tesis, para lo cual necesitaría tu consentimiento para poder aplicar dicho instrumento.

Espero tu apoyo, mil gracias!!!!

Saludos,



APÉNDICE B

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

Usted ha sido invitado a participar en una investigación sobre El compromiso organizacional en los centros de salud de la DIRIS Lima Sur. Esta investigación es realizada por Jacqueline E. Vargas Roca, estudiante de X ciclo de Psicología, en la Universidad Marcelino Champagnat.

El propósito de esta investigación es describir el nivel de Compromiso Organizacional que presenta el personal de la DIRIS LIMA SUR.

Todos los datos ofrecidos para este trabajo únicamente serán utilizados con fines docentes y de investigación. Todos los datos serán confidenciales, y en todo momento se mantendrá el anonimato, solamente Jacqueline E. Vargas Roca, Ambrosio Tomas Rojas (tutor de este Trabajo Fin de Grado) y los profesores responsables del tribunal, tendrán acceso a los datos que puedan identificar directa o indirectamente a un participante, incluyendo esta hoja de consentimiento.

Si ha leído este documento y ha decidido participar, por favor entienda que su participación es completamente voluntaria y que usted tiene derecho a abstenerse de participar o retirarse del estudio en cualquier momento, sin ninguna penalidad. También tienen derecho a no contestar alguna pregunta en particular.

Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre esta investigación, por favor comuníquese con Jacqueline E. Vargas Roca jacqui_5_vr@hotmail.com

APÉNDICE C

	Ministerio de Salud	Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur	Dirección de Monitoreo y Gestión en Salud	Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres "Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"
--	---------------------	---	---	--

CONSTANCIA N° 023-2019
AUTORIZACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION
ACTA DE EVALUACION N° 023-2019-COM.ET.IN.DIRIS-LS
EXPEDIENTE N° 19-017303-001

El que suscribe Director General de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, hace constar que:

JACQUELINE ESTEFANI VARGAS ROCA

Investigador principal del proyecto de Investigación "EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS CENTROS DE SALUD DE LA DIRIS LIMA SUR", ha concluido satisfactoriamente el proceso de aprobación del Comité de Ética en Investigación de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, motivo por el cual se **AUTORIZA** a través del presente el desarrollo del proyecto de investigación.

El presente proyecto se desarrollará en todos los establecimientos de Salud 1-3 y 1-4, de la jurisdicción de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur.

Asimismo, hacemos de su conocimiento que es importante para nuestra institución contar con el informe final, así como un ejemplar de la investigación concluida, la misma que será socializada con la Dirección de Monitoreo y Gestión Sanitaria, con la finalidad de contribuir a mejorar la atención del usuario.

Esta constancia tiene validez por (2) meses, a partir de su expedición y recepción; la misma que puede ser renovable hasta la conclusión de la investigación.

De no cumplir con remitir lo indicado, se hará de conocimiento a la universidad de procedencia o institución a la que pertenece, a fin de ejecutar las acciones que correspondan.

Barranco, **17 JUN 2019**

A. JULVE

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCION DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA SUR

M.C. EMILIANO ENRIQUE SIERRA MARROQUÍN
DIRECCIÓN GENERAL

EESMIA/JC/COM/RAVV/felicitas
c.c.: Interesado
Archivo