



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en servidores públicos
del hospital vitarte - 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Miguel Angel Chumbe Ramos (ORCID: 0000-0002-1729-547X)

ASESOR:

Mgtr. Rommel Lizandro Crispín (ORCID: 0000-0003-1091-225X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

**LIMA - PERÚ
2017**

Dedicatoria

A mi familia; quienes son mi gran soporte para cada letra expresada en esta investigación. A mi Dios padre que me bendice en cada etapa de mi vida. A la vida, por ser siempre una oportunidad; para crecer y realizar metas.

Agradecimiento

Mi más grande y profundo agradecimiento a mis padres quienes me acompañan en mis logros obtenidos.

De una manera especial a mi esposa quien mantiene el mismo espíritu en la búsqueda de cumplir con los objetivos y trazados para el desarrollo en la gestión pública.

Por último, al esfuerzo de uno mismo porque sin la valentía de asumir retos en la vida no conseguiríamos nuestros sueños

Miguel Angel Chumbe Ramos

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Miguel Angel Chumbe Ramos, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este; identificado con DNI N° 44804139, con la tesis titulada “Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en servidores públicos del hospital vitarte - 2017”, declaro bajo juramento que:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos. Por tanto, la presente tesis no ha sido plagiada parcial ni totalmente.
- La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Los datos presentados como resultados de la investigación son reales, por lo que no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y, es por ello que las conclusiones que se exhiben en esta tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 05 de diciembre del 2017



Miguel Ángel Chumbe Ramos

DNI: 44804139

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	
Índice de tablas	
Índice de figuras	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	49
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	49
2.2. Operacionalización de variables	50
2.3. Población, muestra y muestreo	52
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	54
2.5. Procedimiento	59
2.6. Métodos de análisis de datos	60
2.7. Aspectos éticos	60
III. RESULTADOS	62
IV. DISCUSIÓN	80
V. CONCLUSIONES	83
VI. RECOMENDACIONES	84
REFERENCIAS	85
ANEXOS	100

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz de Operacionalización de Apoyo Organizacional Percibido	51
Tabla 2. Matriz de Operacionalización Compromiso Organizacional	52
Tabla 3. Distribución de la Población	52
Tabla 4. Distribución de la Muestra	53
Tabla 5. Validez de los instrumentos a través de expertos	58
Tabla 6. Escala de Fiabilidad según rango de valores	58
Tabla 7. Índice de Fiabilidad de Apoyo Organizacional Percibido	59
Tabla 8. Índice de Fiabilidad de Compromiso Organizacional	59
Tabla 9. Escala de correlación según el rango de valores de Rho de Spearman	60
Tabla 10. Descripción de la variable Apoyo Organizacional Percibido	62
Tabla 11. Descripción de la dimensión Satisfacción de Necesidades Socioafectivas	63
Tabla 12. Descripción de la dimensión Sensación de Reconocimiento por parte de la Organización	64
Tabla 13. Descripción de la variable Compromiso Organizacional	65
Tabla 14. Descripción de la dimensión Compromiso Afectivo	66
Tabla 15. Descripción de la dimensión Compromiso Normativo	67
Tabla 16. Descripción de la dimensión Compromiso de Continuidad	68
Tabla 17. Descripción de las variables Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Organizacional	69
Tabla 18. Descripción de las variables Apoyo Organizacional y Compromiso Afectivo	70
Tabla 19. Descripción de las variables Apoyo Organizacional y Compromiso Normativo	71
Tabla 20. Descripción de las variables Apoyo Organizacional y Compromiso de Continuidad	72
Tabla 21. Prueba de Normalidad de variable Apoyo Organizacional Percibido	73
Tabla 22. Prueba de Normalidad de variable Compromiso Organizacional	74
Tabla 23. Correlación de Spearman entre las variables Apoyo Organizacional Percil Compromiso Organizacional	76

Tabla 24.	Correlación de Spearman entre la variable Apoyo Organizacional Percibido y la dimensión Compromiso Afectivo	77
Tabla 25.	Correlación de Spearman entre la variable Apoyo Organizacional Percibido y la dimensión Compromiso Normativo	78
Tabla 26.	Correlación de Spearman entre la variable Apoyo Organizacional Percibido y la dimensión Compromiso de Continuidad	79

Índice de Figuras

Figura 1.	Diagrama del diseño correlacional	49
Figura 2.	Descripción de la variable Apoyo Organizacional Percibido	62
Figura 3.	Descripción de la dimensión Satisfacción de Necesidades Socioafectivas	63
Figura 4.	Descripción de la dimensión Sensación de Reconocimiento por parte de la Organización	64
Figura 5.	Descripción de la variable Compromiso Organizacional	65
Figura 6.	Descripción de la dimensión Compromiso Afectivo	66
Figura 7.	Descripción de la dimensión Compromiso Normativo	67
Figura 8.	Descripción de la dimensión Compromiso de Continuidad	68
Figura 9.	Descripción de las variables Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Organizacional	69
Figura 10.	Descripción de las variables Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Afectivo	70
Figura 11.	Descripción de las variables Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Normativo	71
Figura 12.	Descripción de las variables Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso de Continuidad	72
Figura 13.	Prueba de Normalidad de variable Apoyo Organizacional Percibido	73
Figura 14.	Prueba de Normalidad de variable Compromiso Organizacional	74

Resumen

En la presente investigación se planteó como objetivo determinar la relación entre Apoyo Organizacional percibido y Compromiso Organizacional en servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017.

El estudio fue de un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental transversal de nivel descriptivo - correlacional, de tipo aplicativo. La población fue de 1002 servidores públicos. Siendo así la muestra de 126 servidores públicos de la Unidad de Administración, Unidad de Estadística e Informática y Unidad de Planeamiento Estratégico, con un muestreo no probabilístico. La información fue obtenida a través de la técnica de la Encuesta dentro de los cuales se utilizó dos instrumentos psicométricos para cada variable; los cuales fueron la escala de apoyo organizacional con un total de 32 ítems y la escala de compromiso organizacional con 29 ítems cerrados de tipo Likert; considerando el tipo de respuesta politómica. Se obtuvo una fiabilidad con valor de α de Cronbach de 0.904 para la variable I y 0.906 para la variable II, considerándose validos su contenido para su aplicación bajo opinión de expertos.

Para el análisis de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 23, así como los estadísticos descriptivos tales como la distribución de frecuencias, porcentajes y las tablas de contingencia y este a su vez se analizó mediante estadísticos inferenciales tales como el coeficiente de Correlación de Rho de Spearman con un $r= 0.453$, siendo su valor de $p=0,000$ menor a $\alpha=0,005$; llegando a la conclusión de que existe una correlación positiva media entre las variables.

Palabras claves: Apoyo Organizacional, compromiso organizacional, servidores públicos.

Abstract

In the present investigation, the objective was to determine the relationship between perceived Organizational Support and Organizational Commitment in public servants of Vitarte Hospital - 2017.

The study was of a quantitative approach, with a transversal non - experimental design of a descriptive - correlational level, of an applicative type. The population was 1002 public servants. This is the sample of 126 public servants of the Administration Unit, Statistics and Information Unit and Strategic Planning Unit, with a non-probabilistic sampling. The information was obtained through the technique of the Survey within which two psychometric instruments were used for each variable; which were the organizational support scale with a total of 32 items and the organizational commitment scale with 29 closed items of Likert type; considering the type of polytomic response. A reliability with Cronbach's α value of 0.904 was obtained for variable I and 0.906 for variable II, its content being considered valid for its application under expert opinion.

For the data analysis, the statistical package SPSS version 23 was used, as well as the descriptive statistics such as the distribution of frequencies, percentages and the contingency tables and this in turn was analyzed by means of inferential statistics such as the Correlation coefficient of Rho of Spearman with $r = 0.453$, with its value of $p = 0.000$ smaller than $\alpha = 0.005$; concluding that there is an average positive correlation between the variables.

Keywords: Perceived Organizational, organizational commitment, public servers

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional son temas importantes a tratar en las entidades privadas y estatales. La continuidad de los trabajadores en su centro de labores ha pasado de mantener una estabilidad a contextos inciertos y cambiantes, de mantenerse en un trabajo a laborar temporalmente, de horarios de trabajo modelo a horarios blandos y de una etapa estable para la enseñanza durante toda la vida. (Furnham, 2005). Dichos acontecimientos han sido originados por cambios dendrográficos laborales, un aumento de la economía del conocimiento, la creciente comunicación e interdependencia entre distintos países del mundo, la digitalización y la inserción de estas plataformas de interacción a nivel mundial, el establecimiento de una cultura que induce a la intercomunicación y el avance de una sociedad que participa constantemente (Meister y Willyerd, 2010).

Por ello consideraremos primordial encontrar en esta investigación sobre el modo al cual tiene relación estas variables de acuerdo a lo expresado por los servidores públicos del Hospital Vitarte. En el Hospital Vitarte, coexisten componentes diversos que se determina a continuación: Afinidad al apoyo organizacional percibido se refleja que no se da una afirmación por la realizada labor y tampoco se influencia a su desarrollo personal. Por último, se observa que el servidor público manifiesta un nivel de compromiso de acuerdo a los reconocimientos o beneficios que puede brindar el Hospital Vitarte.

La presente investigación cumple un propósito de brindar a las instituciones del contexto de salud en todos los estratos de gestión, información probada valiosa que sirvan de fuente en el establecimiento de mejoras para el adecuado trabajo de los recursos humanos en beneficio de una atención de calidad a los usuarios externos.

A fin del progreso de esta investigación se han verificado estudios tanto de nivel nacional como internacional eligiéndose como antecedentes

Antecedentes

Un reconocimiento a los antecedentes permitió identificar investigaciones en base al objeto de investigación, las que se ordenaron de forma cronológica.

Antecedentes Internacionales

Ojeda, Talavera y Berrelleza (2016), realizaron una investigación: “Análisis de la Relación entre compromiso organizacional y percepción del apoyo organizacional en docentes universitarios”, la cual fue publicada en la Revista Iberoamericana de Sistemas, Cibernética e Informática; se discurre por identificar una relación con las variables planteadas en el presente estudio. El presente estudio fue descriptivo-correlacional de corte transversal con diseño no experimental. Se determinó como población a 858 maestros afiliados a las facultades de contaduría y administración de la universidad autónoma de Baja California, campus Tijuana, Ensenada y Mexicali - México. Se trabajó con una muestra fue probabilística de método estratificado de 265 docentes. Se aplicó la escala de compromiso organizacional y la escala de apoyo organizacional percibido; así mismo se analizó 06 variables demográficas. Los datos se analizaron mediante el Programa Estadístico SPSS 21.0, así mismo, se utilizó la estadística descriptiva con las tablas de frecuencias e inferencial aplicando la el Coeficiente de correlación de Tau_b Kendalls. Los resultados arrojaron un compromiso organizacional media - alto (73.96 %) y una percepción media – alta de apoyo organizacional (74.34%), asimismo los docentes muestran un mayor compromiso normativo (54.34 %) y por último se presenta que existe una correlación afirmativa y moderada (0.368) entre la percepción del apoyo organizacional y el compromiso organizacional.

García, Maldonado y Ramírez (2015) en su tesis: “Determinación de las diferencias de género usando las escalas de limitaciones en el Trabajo (WLQ), Compromiso Organizacional (OC) y MBI de Maslach en un grupo de servidores públicos del Sector Salud”. Publicado en la Revista internacional de administración y finanzas; se consideró por tener similitud con una de las variables planteadas en la presente investigación. Su objetivo fue identificar las diferencias en los niveles de compromiso organizacional, realización personal, despersonalización y agotamiento emocional, así como las condiciones de trabajo que impactan más; analizar las diferencias de género y detectar relaciones entre las subescalas. El presente estudio fue de tipo descriptivo-correlacional, transversal con diseño no experimental. Se trabajó con una muestra de 200 empleados que dan servicio al público en hospitales del sector de salud pública en México entre los que se encuentran enfermeras, técnicos, recepcionistas, administrativos, etc. Se hizo uso de tres

instrumentos escalas de MBI de Maslach, Compromiso Organizacional de Allen y Meyer y El cuestionario de Limitaciones del Trabajo (WLQ). En el análisis de los datos se utilizó el paquete (SPSS) para estadísticos descriptivos, la fiabilidad (α de Cronbach); otras técnicas utilizadas fueron la determinación de la correlación de coeficiente de Rho de Spearman. Los resultados identificaron que existe un nivel moderado de agotamiento laboral y compromiso organizacional con una media 68.55 y 64.52 respectivamente; así mismo se afirmó que el compromiso organizacional es diferente entre los géneros con un valor de $Z=-2.85$ $p=0,004$ determinándose de modo específico que existe una relación entre el compromiso normativo y el compromiso calculativo con un $r= 0,58$.

Perez (2013) en su estudio: “Relación del grado de Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral en profesionales de la salud de un Hospital Público”. Tesis para obtener el grado de maestría en psicología con orientación organizacional y laboral; se reflexionó por tener relación con una de las variables planteadas en la presente investigación. Estableció como objetivo identificar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral. El tipo de estudio fue corte transversal de correlación, de diseño descriptivo cuasi experimental. La muestra se conformó por 72 profesionales en el contexto de salud del Hospital Público de Ciudad Victoria Tamaulipas - México, aplicando tres instrumentos Cuestionario de compromiso organizacional, Cédula de evaluación de desempeño para personal médico y de enfermería, además se midieron 7 características sociodemográficas. Se aplicó un análisis estadístico utilizando el sistema SPSS empleando estadísticos descriptivos tales como frecuencia, porcentajes, etc. así como estadísticos inferenciales tales como el coeficiente de correlación de Pearson. A través de la observación de los resultados se determinó que entre los médicos y enfermeros acarrea un compromiso medio alto a nivel de compromiso afectivo; lográndose identificar una afirmativa relación significativa entre el compromiso normativo y la escala general de desempeño con un $r= 0,468$ al nivel 0,01 para lo profesionales médicos y una relación negativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral con un $r= - 0,405$ al nivel 0,01 para los trabajadores de enfermería.

Recio y colaboradores (2012) presentó una investigación: “Compromiso y Clima Organizacional: Caso de Estudio del Hospital General De Rio Verde, S.L.P. en México.

Publicado en la Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento”; se discurrió por contar con una correlación entre las variables planteadas en el presente estudio. El estudio estableció como objetivo asemejar las variables de clima y compromiso organizacional, así como también la asociación de las mismas con las características sociodemográficas de los trabajadores del Hospital General de Rio Verde. Se plantearon un estudio de enfoque cuantitativo de corte transversal realizado bajo el tipo de investigación descriptiva y correlacional. La muestra estuvo integrada de 104 trabajadores tanto asistenciales como administrativos, aplicando dos instrumentos que fueron fusionadas las cuales fueron una escala de clima organizacional y escala de compromiso organizacional, además midieron 9 características sociodemográficas. Además de utilizarse estadísticos descriptivos, se utilizaron estadísticas inferenciales de coeficiente de Spearman Rho. Las resultas muestran que existe una afirmativa relación en mayor nivel entre la dimensión de reciprocidad y la dimensión de compromiso afectivo con un $r= 0,602$ $p<0,00$. Considerando que a medida que exista una relación de dar y recibir entre el trabajador y la organización existe un mayor compromiso, en este caso a nivel afectivo. En relación a las variables sociodemográficas no se presentó ninguna asociación mostrando la no influencia en el compromiso de los trabajadores.

Macedo, Ferreira y Brás (2012) presentó una investigación: “Compromiso Organizacional de los profesionales de enfermería y apoyo organizacional percibido”. Estudio expuesto en el XVI Encuentro Internacional de Investigación en Cuidados en Murcia – España; se pensó por tener una relación entre las variables planteadas en el presente estudio. El estudio estableció como objetivo analizar el compromiso con la organización y la percepción de apoyo organizacional de los enfermeros, así como la relación existente entre ellos. En este estudio se realizó un análisis cuantitativo, descriptivo y correlacional. El muestreo realizado fue por conveniencia mediante la técnica de snowball dentro de los cuales se determinó como criterio de inclusión ser enfermero y aceptar voluntariamente ser partícipe del estudio por lo que la muestra estuvo conformada por 611 enfermeros de diferentes categorías profesionales de todas las regiones del país. Para la recogida de datos se utilizó dos instrumentos Escala de compromiso organizacional y Escala de percepción de apoyo organizacional. El análisis de datos se ejecutó utilizando el software SPSS con estadísticos descriptivos y la correlación mediante coeficiente de Pearson. Sus resultados arrojaron que existe un compromiso organizacional medio de 3,06

y un promedio de la percepción de apoyo organizacional de 2,65, así mismo la correlación entre las variables fue moderada con un valor de $r= 0,652$ ($p<0,001$); entre la dimensión de dimensión afectiva y normativa con el apoyo organizacional se obtuvo una correlación moderada alta con un valor de $r= 0,628$ ($p<0,001$) y $r= 0,620$ ($p<0,001$) y con respecto a la dimensión instrumental con la percepción de apoyo organizacional la correlación es moderada con un valor de $r= 0,386$ ($p<0,001$).

Antecedentes Nacionales

Chávez (2016) realizó una investigación: “Compromiso organizacional y estrés laboral de los colaboradores del Hospital Regional Docente de Cajamarca”; se creyó por relacionarse con una de las constantes planteadas en el presente estudio. Su justo fue determinar la relación entre el compromiso organizacional y el estrés laboral de los colaboradores del Hospital. Es un estudio descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal. Se aplicó el cuestionario denominado Análisis Factorial de la Escala de Compromiso Organizacional y el Índice tensión relacionada al trabajo. La población estuvo integrada de 939 colaboradores; donde se aplicó a una muestra de 273 colaboradores. Se analizó los datos mediante estadísticos descriptivos tales como la media y la desviación estándar, así como la correlación de las variables mediante el coeficiente de Rho de Spearman. Los resultados obtenidos arrojaron que el compromiso organizacional tiene un nivel moderado con un puntaje del 65% y el estrés laboral se encuentra en un nivel medio con un 70% y al establecer la correlación se concluyó que existe una relación inversa entre el compromiso organizacional y estrés laboral con un índice de $r= 0.287$; es decir que a más compromiso menos estrés laboral habrá en los colaboradores del Hospital.

Pérez (2014), realizó una investigación: “Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas”, para optar la licenciatura en psicología con mención en psicología social; se consideró por tener similitud con una de las variables planteadas en la presente investigación. Se planteó como objetivo precisar la relación entre motivación y compromiso organizacional en un contexto sociodemográfico y organizacional específico. La muestra estuvo integrada por 226 participantes, divididos en personal de Universidad Nacional Mayor de San Marcos y Pontificia Universidad Católica del Perú. Fue un estudio con enfoque cuantitativo y de tipo

correlacional. Se utilizó la escala MAWS-Motivación en el Trabajo y la escala ECS de Compromiso Organizacional. Para el estudio de información se calculó los factores Alpha de Cronbach, estadísticas no paramétricas y el factor de correlación de Spearman Rho. Las escuelas más resaltantes ubicados reportaron la existencia de una asociación positiva, demostrativa y de moderada intensidad de $r = 0.39$ entre el área de regulación identificada y la de compromiso afectivo, así mismo se encuentra una asociación positiva y de moderada intensidad entre la Motivación Autónoma y el Compromiso Afectivo con un $r = 0.43$.

Cutipa (2014), realizó una investigación: “Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca, durante el periodo 2014-II”, publicado en la Revista Valor Agregado; considerándose una semejanza de las variables planteadas en el presente estudio. Planteó como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, el estudio fue un enfoque cuantitativo de corte transversal y de alcance correlacional, cuya población estuvo constituida por 320 trabajadores y la muestra estuvo conformada por 113 mediante muestreo aleatorio simple. Se aplicó la Escala de Vilma, Palma Carrillo y el Cuestionario de Meyer y Allen. El análisis de datos se trabajó en el programa informático SPSS, se utilizó la estadística descriptiva a través de distribución de frecuencias y correlacional como el de Rho de Spearman. Los resultados encontrados muestran que existe relación directa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional, con un coeficiente de $r = 0.793$, la cual resulta ser significativa y afirmativa, entendiéndose que a medida que va mejorando el clima organizacional de la entidad, mejorando continuamente el compromiso de los colaboradores de la organización.

Cuadros (2014), realizó una investigación: “La estructura orgánica y el apoyo organizacional percibido en una empresa comercializadora con Sede en Lima Metropolitana”, para obtener el grado de magister en comportamiento organizacional y recursos humanos; se creyó por asemejarse con una de las variables planteadas en el presente estudio. Planteó como fin dar determinación a la comparación entre la representación orgánica de la estructura organizativa y el apoyo organizacional percibido. El método aplicado es descriptivo correlacional y de diseño transversal. Se utilizó la Escala para la medición del carácter orgánico de una organización y Escala para la medición del

Apoyo Organizacional Percibido. La población estuvo constituida por 40 trabajadores. Para el análisis de datos se utilizó el Estadístico de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov y los coeficientes de correlación de Rho se Spearman. Los resultados encontrados evidencian que no existe una correlación significativa entre las dos variables con $r= 0,095$ $p= 0,612$, se puede observar que los trabajadores en promedio consideran que la empresa tiende a ser una organización con estructura orgánica, pero sólo en la categoría de tendencia positiva, con una media aritmética de 2.58 de un máximo de 4. Respecto al apoyo organizacional percibido la media es de 4.36 de un máximo de 6, ubicándose en la categoría de tendencia positiva, por lo que es probable encontrar trabajadores que opinan significativamente a favor y otros en contra.

Zegarra (2014), realizo una investigación: “Relación entre Marketing Interno y Compromiso Organizacional en el Personal de Salud del Hospital de San Juan De Lurigancho”, para optar por el grado de Maestro en economía; se encontraba asemejada con el presente estudio. Se proyectó como objetivo determinar la relación que existe entre el marketing Interno y el compromiso organizacional. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional con un diseño no experimental. Se aplicó a una muestra de 155 profesionales entre médicos y enfermeras. Utilizándose el Cuestionario de Marketing Interno de María Bohnenberger y el Inventario de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer. Estas herramientas fueron analizadas a modo descriptivo tales como la media aritmética y la desviación estándar así como los estadísticos inferenciales tales como el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Los resultados indican que existen correlaciones significativas y positivas entre el marketing interno y el compromiso organizacional en esta muestra de trabajadores. Así mismo se encontró que el personal de salud femenino alcanza puntajes más altos tanto en el marketing interno como en el compromiso organizacional, que los varones. Arrojando un valor de $r= 0.77$, $p= 0.000$.

Venero y Wieland (2013), ejecutaron una investigación: “Percepción del personal de Essalud en línea de la gerencia de operaciones de salud de essalud sobre compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral”; se encontró asemejada con el tema de investigación. Determinó como objetivo la relación que existe entre la percepción del compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral, la población fue de 430 colaboradores de actividades administrativas y de un muestreo de censo de 203

colaboradores. La metodología de investigación utilizado fue hipotético – deductivo, de diseño no experimental, de nivel correlacional de corte transeccional. Se aplicó el sondeo de compromiso organizacional y escala de desempeño laboral. La información encontrada fue procesada por medio del programa SPSS versión 22; se esgrimió detallados descriptivos como frecuencias, porcentajes y desviación estándar y para la constatar la hipótesis se usó el factor de correlación de Spearman Rho. Según los datos identificados coincidieron que existe una afirmativa relación entre el compromiso organizacional percibido y el desempeño laboral de los recursos humanos de salud logrando un coeficiente de $r= 0,557$, representando una correlación de nivel media.

Fundamentación científica, técnica o humanística

Variable 1: Apoyo Organizacional Percibido

El Apoyo Organizacional Percibido significa la opinión de modo general de un trabajador acerca del nivel en que su entidad le genera un valor a las labores que realiza y se expresa una preocupación por su bienestar (Toro, 2007).

Eisenberg citado por Littlewood (2006) expresa que es uno de los antecesores del compromiso organizacional y se piensa como la percepción del trabajador de acuerdo a como la entidad muestra preocupación por el bienestar y le da un valor a las actividades que realiza dentro de su entidad. Es decir, un alto nivel de Apoyo Organizacional Percibido compensa la carestía de los recursos humanos, de acuerdo al aprecio y pertenencia se demuestra en una entidad, y establecer el condicional de que el aumento del desempeño a favor de la institución es objeto de compensación y reconocimiento permanente.

Según Eisenberger y colaboradores (1997) determinó que los cambios tienen un proceso que toma su tiempo, normalmente surgen con mínimas situaciones que requieren de poca confianza. Por ejemplo, un empleado con más tiempo en la entidad, que tiene experiencia, puede apoyar a un empleado, que acaba de ingresar, en alguna responsabilidad que se le encomienda. Si este empleado no restituye el favor, no sucede cambio alguno y el empleado con mayor experiencia puede en un futuro no ayudar más. Si el nuevo empleado devuelve el favor, manifestará ser digno de confianza y ganará un derecho a ser auxiliado

nuevamente. Por tanto, el nuevo empleado habrá demostrado una relación con la norma de reciprocidad generando relaciones de mayor confianza (Gouldner, 1960).

Wayne y colaboradores (1997) establecieron que el concepto de apoyo organizacional percibido tiene una relación con la teoría del intercambio social y que este tema está generando mucha atención a los investigadores. Tomando en cuenta a la variable apoyo organizacional percibido como un antecedente, Eisenberg et al. (1997) consideraron que el compromiso organizacional entendido como una derivación relacionada a la teoría del intercambio social. Cuando un trabajador ve una colaboración de la entidad, establece un desarrollo adecuado del compromiso con ella. La cual es apoyado por Wayne y colaboradores concluyendo que los trabajadores, a cambio del apoyo organizacional, se obligan de modo afectivo con su entidad y tienden a no desistir.

Fundamentación científica de la variable Apoyo Organizacional Percibido

Teoría del Apoyo Organizacional de Robert Eisenberg

La presente teoría planteada por Robert Eisenberg, instaure y explique las importantes terminaciones sobre la percepción del apoyo organizacional y arroja nuevos campos de exploración; partiendo de los saberes en colaboración de otros investigadores como Huntington, Hutchinson y Sowa (1986); y posteriormente apoyado por Rhoades (2002) determinaron que el Apoyo Organizacional Percibido (AOP) está basado en el conocimiento de un trabajador acerca de cómo la institución valora sus labores y se dedica a generar un bienestar permanente para ello, subrayando según Toro (2007) dos compuestos importantes de la noción: en primer lugar, la valoración que la institución crea del desempeño mostrado por el colaborador y otro las tareas que demuestran apoyo y atención por el bienestar del trabajador. Liu (2004, citado en Cuadros, 2014) manifiesta que el apoyo teórico del apoyo organizacional está constituido en primera instancia en la relación con el intercambio social entre los trabajadores y las autoridades de la entidad, porque expresa lo demostrado por la institución y otra fuente de la teoría del apoyo organizacional esta denominado con la reciprocidad como componente enlazado a la correlación colaborador–colaborador, que recomienda que los trabajadores que toman un comportamiento propicio de la institución estableciendo altos estratos de Apoyo Organizacional Percibido.

De acuerdo a ello, Topa (2008) estimó que las instituciones necesitan difundir aquellas conductas que son facultativos, externamente del contexto serio, lo que no está impuesto a elaborar siendo parte de su esfuerzo en las labores realizadas. Estos comportamientos de desempeño se han denominado como directrices de nacionalidad organizacional (CCO) o conductas extra-rol.

Complementando estas declaraciones, estas conductas prudentiales se sintetizan en apoyar a los colaboradores teniendo labores exigentes y excesivas, en presentar ideas nuevas que optimicen las consecuencias obtenidas, en proteger a la institución en frente y en tramitar la mejora de su propia capacidad para un mejor rendimiento en el trabajo.

Teoría del Intercambio Social

Esta teoría fue propuesta por Homans (1958) considerado como un aspecto de la rama de la Psicología Social y la Sociología que manifiesta un intercambio social y la búsqueda de la seguridad como un proceso de interrelación entre las personas proponiendo que las relaciones humanas se constituyen al uso del estudio de costo – beneficio, así como la asimilación de opciones que encuentra el ser humano en el entorno social.

De acuerdo a lo citado, la presente teoría manifiesta que el apoyo o los beneficios brindados por las organizaciones a sus empleados son repasados como características del trabajo que promueven actitudes laborales como el compromiso organizacional. Sin embargo, la teoría de intercambio social plantea que estos beneficios percibidos por los empleados como apoyo en su organización, originan la participación de los mismos en conductas que favorezcan a la organización, pues que se sienten obligados a corresponder con esta (Wayne, shore y Liden, 1997). De esta forma según la teoría de intercambio social, se instauran relaciones entre la organización y los colaboradores en las cuales, cada vez que la organización le concede algún beneficio a un empleado, este le corresponde de alguna manera.

Específicamente, cuando los individuos perciben que otros son atentos y se preocupan por ellos, se sienten intimados a pertenecer, por lo que se implican en comportamientos y actitudes positivas hacia estas personas. Por lo tanto, en el ámbito

organizacional, esta teoría ha explicado las relaciones del apoyo organizacional percibido, los comportamientos laborales y las actitudes del trabajador (Schnake, 1991).

La teoría del intercambio social, plantea varias cosas interesantes en relación al apoyo organizacional. Por parte de los trabajadores, El apoyo organizacional percibido es una medida que se afirma con el apoyo del líder, pero que arroja información más limpia, ya que cuando los representantes elaboran políticas organizacionales, están son percibidas como el propósito de la organización, más que como el de un individuo en específico (Lynch, Eisenberg y Armeli, 2001). Cuando estas políticas organizacionales son percibidas por lo empleados como dirigidas hacia ellos de manera individual y no como parte de un grupo, desarrolla el grado de apoyo percibido por lo que desarrolla la posibilidad de que dichos trabajadores se impliquen en actuaciones cívicas (Wayne, shore y Liden, 1997).

Al igual que la teoría del intercambio social, la norma de reciprocidad expresa que todas las personas se creerán agradecidas por acciones bien intencionadas dirigidas hacia ellos, por lo que demostrarán su gratitud a través de acciones recíprocas. Pero la diferencia principal entre estos dos planteamientos, es que la teoría de intercambio social no es absoluta, en el sentido que proyecta que aun cuando todos los empleados que reciban los mismos beneficios, se sentirán obligados en distintos grados a corresponder con la organización, pues evalúan los beneficios de manera diferente (Lambert, 2000).

Modelo de Percepción de las Prácticas Organizacionales

Este modelo la cual está citada en Hernández y colaboradores (2013) es descrito como el nivel del cual un empleado entiende las razones que origina que las cosas pasen de la manera en que suceden en la institución. Significa que un trabajador al tener un alcance evidente de la responsabilidad de la decisión tomada y como fue escogido, habría un alcance mejor despejado a alguno de la cual tal procedimiento dentro de la institución no es creíble.

Aquella atribución moderadora aprecia el nivel de amplificación en el cual las acciones organizacionales son entendidas como un avance o como un obstáculo para los trabajadores. Generalmente una alta percepción y un bajo entendimiento de las prácticas organizacionales serán percibidas como una intimidación, ocasionando reacciones negativas como las actitudes de ansiedad y un mayor índice de desplazamiento del personal en la entidad. Asimismo, cuando existe una alta percepción y entendimiento, serán entendidas las prácticas organizacionales como una oportunidad y se darán en menor grado las reacciones negativas. De igual forma, cuando un trabajador distingue la atención de las destrezas organizacionales está promovida por los elementos particulares y contextuales que afectan también las reacciones de los trabajadores para con la institución, lo que causa inhibición y preocupación o compromiso y bienestar. De acuerdo a lo mencionado por Kracmar (1999, citado en Hernández y colaboradores, 2013) la percepción de las experiencias organizacionales es resaltada por acciones tales como las preferencias hacia algunos de los trabajadores, alejamiento de instituciones de competencia y manejo inadecuado de las estrategias internas, de acuerdo a como perciba el trabajador.

Modelo de Comportamiento Organizacional: Modelo de Apoyo

Davis (1967) dentro de sus cuatro modelos de comportamiento organizacional al modelo de apoyo que manifiesta que alrededor de los años 20, los estudios de Elton Mayo concluyeron que una institución es un contexto social donde el elemento de mayor importancia es el empleado. Si bien estas investigaciones recibieron muchas críticas, este mantiene una vigencia, el cual es el inspeccionar que existe un sistema social en el entorno laboral.

Este modelo depende del liderazgo, en lugar de buscar un beneficio económico o de una imagen institucional. A través de éste, el dirigir una entidad ofrece un entorno que ayuda al crecimiento de los trabajadores y a servir a la institución con las competencias que ofrecen los empleados. Así mismo el sistema de apoyo establece una voluntad por beneficiar otras necesidades de los trabajadores, como la asociación y estimación, que el sistema de custodia no los puede resolver.

Existen personas que presumen que enfatizar en un sistema significa oponerse a los otros, ya que cada modelo se apoya en la superación de los modelos precedentes. Sin embargo, inclinarse a uno determina que los demás no son tomados en cuenta. En opinión de ello, Davis (1967) manifiesta que el que más conviene adoptar es el modelo de apoyo, y es una apreciación que coincidimos, pero pensamos que, al establecer una inclinación por él, no se debe restar importancia a la cultura de la organización y debe ajustarse si la misma está madura o no como para acogerse a este modelo. Largos años de consultoría y la experiencia con muchos clientes nos han consentido determinar que una acción inadecuada en el que incurren los consultores consiste en efectuar un cierto “libreto uniforme” en todas partes. Existe una comodidad para el consultor, pero no es conveniente para el cliente. Cada entidad es ideal y tiene su individual estilo de dirección. Ayuda a afinar desde un cambio de contexto cultural para una mejor evolución de la institución puede ser una buena estrategia, mientras que intentar hacer un cambio tratando de implementar modelos para los cuales la entidad aún no está preparada sería una decisión errónea. Residiremos en el peor contexto si el consultor plantea a todos sus clientes constituir el exitoso modelo de la entidad x.

Por tanto, cuando nos topamos con una empresa cuyo management se parece al que Davis designa como autocrático, no es un buen pensamiento bosquejar un modelo de apoyo. Habrá que estructurar un modelo que contenga un periodo transitorio para que la conducción de la institución, en forma paulatina, pase de un esquema al otro.

Modelo de Decisión de Rotación

March y Simon (1958, citado en Hernández y colaboradores, 2013) sugerían que el accionar del trabajador en la institución, acatará desde la percepción personal que tenga el trabajador acerca de sus deseos propios de ejecutar el cambio y de la disposición que tenga para realizarlos. En este criterio de desplazamiento del trabajador, se ciñen los elementos intraorganizacionales que puedan ser accesibles.

Dicho estándar considera la satisfacción del recurso humano y el ámbito económico como elementos importantes para establecer posteriores teorías con un enfoque sistémico. Además, se preocupa en prestar atención a los pasos de rueda de personal comenzando del

propio dictamen del trabajador de renunciar a una organización, entendiéndose que en este modelo es comprendida como un retraining discrecional de un empleado de dejar una institución de la cual percibe una motivación económica”. Su modelo está compuesta por los siguientes conceptos:

- El propósito del trabajador de renunciar a la institución.
- El conocimiento de otras procedencias laborales.

La satisfacción laboral definido como “hasta donde percibe el colaborador en la institución el nivel de trato que emana de ellos, y de su contribución, en su laboral acción”. La satisfacción laboral se da cumplimiento de acuerdo a los siguientes componentes: aprobación con la labor, las relaciones laborales y su afinidad con las actividades laborales, hallados en todo modo y dimensión de la entidad. En complemento, el modelo de March (1958, citado en Hernández y colaboradores, 2003) otorga una sólida base para varias de las posteriores acciones sobre el personal rotativo, por la orientación de equidad en la valoración general de la satisfacción y el mercado laboral. Por su parte Vroom (1964, citado en Hernández y citado en colaboradores, 2013) trata de dar un significativo sustento de acuerdo a como el empleado decide desertar de la institución, desde la teoría de la Instrumentalidad-Valencia.

Modelo de Mobley

El modelo de Mobley (1977, citado en Hernández y colaboradores 2013) tiene atribución de los estudios de March y Simon (1958) y Prince (1977). Mobley (1977) se inquietó por hallar el sustento de la percepción y valoración del empleado con respecto a la satisfacción en concordancia con su centro de labores y los exteriores que inquietan personalmente a dicha apreciación. Mobley (1977, citado en Hernández y colaboradores, 2013) definió a la rotación como “el retiro voluntario e involuntario del colaborador que percibe un sueldo”. Dentro de este concepto no suponen cambios de una entidad y se resalta en la salida intencional o no intencional, la separación voluntaria depende del trabajador, y el retiro involuntario la institución lo origina. Las causas negativas de contar con personal rotativo son: los costos, el desempeño, los movimientos en las relaciones interpersonales y de comunicación, indiferencia y baja moral en el control de las maniobras.

Las derivaciones afirmativas son: innovación, despido de colaboradores con desempeño bajo, adaptación y flexibilidad y reducción de problemas al entorno laboral. Sustentó que manifiestan ser altos y bajos los costos del cambio. Si son altos, el trabajador volverá de nuevo a su actual trabajo, delimitando la forma de pensamiento sobre la marcha de su convivencia o acogiendo distintas habilidades de comportamiento de dejadez si la idea de cambio halla opciones no prohibidas de costos, estudiará realmente la elección puntual, evaluando-comparando el actual trabajo con la opción investigada. Si este no la acepta, re observará su actual situación, prolongando la indagación o se derivará hacia otros modos indirectos de renuncia. Si la igualación mantiene un efecto propicio a la opción nueva, se provocará el propósito de marcha.

En este tipo se determina que existe diversas particularidades en la serie de períodos que estima cada colaborador determinarse la rotación. Un modelo heurístico que característico, donde prevalecen los mecanismos de tipo impulsivo a comparación de los de corte racional.

Fundamentación técnica de la variable Apoyo Organizacional Percibido

Se expresa en el punto a) del numeral 6.1.7: Subsistema de Gestión de Relaciones Humanas y Sociales de la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH “Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas”, aprobado en la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR-PE, que intuye las relaciones particulares, en la que cada servidor público requiere según sus beneficios o por la debilidad en el respeto a sus derechos, en temas de incorporación del personal, retribuciones tanto económico como social, sindicación, desvinculación u otros. Contiene las ocupaciones que instaura la ley en reciprocidad con el Tribunal del Servicio Civil, también, entiende las colectivas relaciones dentro de las cuales las asociaciones de colaboradores tales como los sindicatos u otras organizaciones, acuden por los beneficios de los trabajadores al que constituyen, como el derecho a una representación sindical, negociación colectiva, solución de controversias, derecho a la huelga entre otros, lo que indica que a nivel estatal se establece el derecho del servidor público de percibir el nivel de apoyo organizacional que le imparte su entidad y la proposición de mejoras en su contexto laboral.

De acuerdo al numeral 3.7: Trabajo en Equipo del Manual de Organización y Funciones (MOF) del Hospital Vitarte admitido con Resolución Directoral N° 003-2014-D/HV, estipula que una distribución de equipos de trabajo adapta y organiza mejor una institución, simplificando los niveles de autoridad y fomentando la necesidad de profesionales en dichas áreas, beneficiando de modo económico a la institución ya que se requerirá de menos cargos de gestión, asimismo la comunicación entre los trabajadores es más directa y no muy burocrática, por lo que se interpreta que como uno de los criterios que implementa la entidad para establecer dicho Manual que dirija el accionar de la entidad, en este caso, que desarrolle una mejor comunicación entre el empleado y el empleador, lo que genera una correcta percepción del trabajador hacia su organización.

Asimismo en base al Manual precitado se refleja en el numeral 3.8: Mejoramiento Continuo, que expresa que el mejoramiento es una actividad constante con el objetivo de perfeccionar la capacidad organizativa que satisface invariablemente las necesidades tanto de los trabajadores como del público en general, debido a que las instituciones se encuentran en constante cambio o mantienen su forma de organización a pesar de los avances tecnológicos, económicos o sociales, por lo que conlleva a que desarrolle una mejor organización basado en la satisfacción del trabajador, lo que permite una adecuada percepción del servidor hacia la entidad.

El Artículo 1° del Reglamento Interno de Trabajo del Hospital Vitarte, admitido con Resolución Directoral N° 120-2011-D/HBCV, estableció como objetivo establecer las normas que fomentan la interacción laboral entre los trabajadores y la institución, sistematizando los comportamientos del personal durante su desempeño en la entidad tanto en las relaciones interpersonales entre los trabajadores como el acatar las directrices legales y administrativas, ya que este documento genera las directrices que obliga tanto al jefe inmediato como al servidor público cumplir con las funciones en beneficio de generar el vínculo laboral adecuado de la entidad con sus trabajadores, lo que llevará a determinar el adecuado apoyo organizacional de la entidad hacia los trabajadores.

Así mismo se estipula en el Artículo 101° del Reglamento de entidad, el cual estipula que los servidores públicos como derecho gozan de estabilidad tanto a nivel

institucional como social, percibir remuneración que corresponde a su nivel, contar con un entorno laboral adecuado a nivel de infraestructura con la seguridad como condición que se establece en la Ley, contar con la constante expresión libre de sus necesidades en el trabajo ante sus autoridades, percibir el trato amable de sus superiores y compañeros de trabajo, las cuales encuentran relación a la adecuado percepción que encontrará el servidor público en su entidad.

Dimensiones del Apoyo Organizacional Percibido

Ante la diversidad de conceptos que tratan sobre el tema y el planteamiento de teorías acerca del Apoyo Organizacional Percibido, obliga a dimensionar el contenido, por lo cual los investigadores no han consensuado acerca de este tema.

En base a este estudio, Rhoades y Eisenberg (2002) dividieron la variable en dos dimensiones: satisfacción de necesidades socioafectivas y sensación de reconocimiento por parte de la organización, los cuales fueron evaluados a través de un cuestionario que consta de 32 ítems.

Satisfacción de Necesidades Socioafectivas

Según Rhoades y Eisenberg (2002, citado en Manfredi y Tovar, 2004) ostenta que el que lo trabajadores sientan que se les están satisfaciendo sus necesidades afectivas, va a intervenir en la posibilidad de que estos se perciban como parte de la membresía de la organización, sirviendo esto como base para generar un acrecimiento en los trabajadores con su nivel de compromiso. En mi opinión preciso la Satisfacción de las necesidades socioafectivas como el nivel de retribución de una institución que cumple con las necesidades de los trabajadores a nivel emocional y social.

Rousseu y Parks (2003, citado en Manfredi y Tovar, 2004) lo define como las acciones que implementadas por la organización favorecen al aumento de la autoestima, afiliación y aprobación de sus trabajadores. Las satisfacciones de estas necesidades podrían llegar a ser tan trascendentales para el trabajador, que es posible que estas sean preferidas en lugar de los incentivos tangibles brindados por la organización tales como bonos y beneficios complementarios.

Según Maslow (1943) quien plantea su teoría de la Motivación Humana que expone un conjunto de necesidades y factores que generan en este caso una motivación a las personas en el contexto laboral; las cuales se encuentran divididas en cinco categorías. De acuerdo a este modelo considera que en el transcurrir del cual el ser humano satisface las necesidades, van originándose otras que a su vez modifican el comportamiento de este; concluyendo que cuando existe una necesidad compensada, se crea otra (Colvin y Rutland 2008).

Por lo antes citado se resalta que la dimensión utilizada en la presente investigación guarda relación con algunas caracterizaciones de la jerarquía de necesidades dada por Maslow, las cuales son la necesidad de seguridad dentro de los cuales engloba las necesidades de seguridad personal, a nivel laboral, económico, familiar, de la salud y contra el crimen de la propiedad individual y la necesidad de afecto, amor y pertenencia las cuales contiene la inclinación a un grupo social en particular y están encaminadas a prevalecer la soledad y alienación como sentimientos.

Similar al rol que el apoyo percibido de parte del entorno social cumple en la satisfacción de las necesidades de la vida habitual (Cobb, 1976; Cohen y Wills, 1985), la teoría del apoyo organizacional supone que este satisface necesidades de apoyo emocional, filiación, estima y aprobación. De acuerdo a Gouldner (1960), la necesidad de concordar los tratos favorables aumenta junto al valor de los beneficios, conteniendo la relevancia de dichos beneficios en las necesidades específicas de su receptor. Por lo tanto, la obligación de relacionarse el apoyo organizacional percibido con un desempeño mejorado debiese ser mayor entre empleados con muchas necesidades socioemocionales.

Sensación de Reconocimiento por parte de la Organización

Rhoades y Eisenberg (2002, citado en Manfredi y Tovar, 2004), lo define como la oportunidad de lograr una compensación por un adecuado desempeño laboral a base de esfuerzo en las labores que realiza, que ayudan a definir un valor positivo acerca de la contribución de los trabajadores a la entidad favoreciendo a la percepción de los trabajadores en cuanto al apoyo organizacional. En mi opinión defino la Sensación de reconocimiento por parte de una entidad como el nivel de motivación que una entidad

puede generar hacia su personal con el fin de generar un desarrollo tanto profesional como personal que influya en los buenos resultados de una organización.

Según Maslow (1943) en su Teoría de la Motivación Humana expone a la necesidad de estima como una de las cinco clases de necesidades, a la cual se encuentra una relación la dimensión presentada debido a que está orientado a la valoración de uno así como a otros, el respeto hacia los demás y el logro particular.

Según Honneth (1992) quien propone en su teoría del reconocimiento en la tercera forma de reconocimiento la cual es denominada como la solidaridad la cual se encuentra relacionada con la dimensión expuesta debido a que es entendida como la valoración positiva para el trabajador acerca de cualidades y competencias que demuestra en el entorno laboral, que aporte a que el sujeto pueda tener una vida social a partir de sus cualidades personales, dentro de las cuales suele darse por identificación con el sujeto en su contexto social.

En base a la teoría del apoyo organizacional, la relación entre expectativas de recompensa sobre el desempeño y el apoyo organizacional percibido debiese ser mutua (Eisenberger et al., 1986; Shore y Shore, 1995). El apoyo organizacional percibido, a cambio, desarrollará el pensamiento de que los trabajadores serán recompensados por la organización por su buen desempeño en su centro de labores. El meta análisis realizado por Rhoades y Eisenberger (2002) es consistente con este aspecto, ya que muestra que la existencia de mayores oportunidades de obtener pagos, reconocimiento y promociones, esta correlacionada positivamente con el apoyo organizacional percibido.

Consecuencias del Apoyo Organizacional Percibido

Eisenberger y Stinghamber (2011) mostraron los sucesivos efectos positivos de la percepción de apoyo organizacional; la expresión de felicidad cuando los trabajadores sienten un apoyo por parte de institución, satisfacción constante con sus puestos de trabajo, consideran la importancia de su contribución para el éxito de la entidad, con menos estrés, y encuentran su contexto familiar no es obstruida por el trabajo. El apoyo organizacional percibido fomenta hacia la institución una visión positiva, los trabajadores que se sienten

un apoyo por parte de la organización son afectivamente implicados, confiados y con menos pesimismo. Se asemejan más con su entidad. Encuentran más afinidad y cercanía en sus trabajos, y con mayor compromiso en la institución.

Los trabajadores que reciben un apoyo por parte de su entidad son de mayor utilidad: Participan en otras actividades que le designan en el trabajo contribuyendo a que la empresa sus objetivos alcance y obtenga mejores resultados de producción. Los trabajadores considerados demuestran menos conductas de abstinencia tales como absentismo y la impuntualidad. Se obtiene en menor grado las violaciones a las normas que establece la entidad, que van desde la falta de sociabilidad con los compañeros de trabajo hasta el no tener ánimos de laborar. Con creatividad responden positivamente a las iniciativas planteadas por la institución, tales como las nuevas tecnologías y los programas de seguridad y se da una mejor calidad de atención a los usuarios externos.

Además tal como lo consideran por Robbins y Judge (2009, citado en Cuadros, 2014) las personas perciben que sus instituciones proveen de apoyo cuando se entregan con justicia las recompensas, las decisiones son definidas con la participación activa de los trabajadores y los supervisores son considerados como un soporte para el conjunto de trabajadores, algunos estudios apuntan que existe una probabilidad de que los trabajadores que perciben fuertemente el AOP tendrán mejores actitudes a nivel de desempeño en el entorno laboral y de ciudadanía organizacional.

Eisenberger y Stinghamber (2011) consideraron que los trabajadores concluyentemente optan tener colaboradores que realicen sus actividades responsablemente contribuyendo al éxito de la institución, pero que este potencial humano debe ser desarrollado por la misma entidad. Igualmente afirmaron en sus estudios que los trabajadores perciben el buen trato por parte de la organización, y tal cual, la apreciación positiva de los trabajadores hacia la institución es aceptable debido a que satisface necesidades socioemocionales tales como la aprobación, estima, afiliación, apoyo emocional, etc. que muestran la iniciativa de una institución de proveer recursos hacia el futuro a fin de ayudar a los trabajadores al mejor accionar en sus labores, la cual sugiere premiar aquel esfuerzo.

Al respecto, Liu (2004, citado en Cuadros, 2014) refiere que el Apoyo Organizacional Percibido es un indicador del Compromiso Organizacional para el trabajador, el generar un deber en él, de interés y la relación con la lealtad hacia la organización y el compromiso demostrativo, y propone la importancia del efecto que existe en la relación del CO y el AOP; revela que los colaboradores desarrollan a concernir en la organización el apoyo con un mayor compromiso, con el fin de establecer una imagen personal y evadir aquella señal asociada a no cumplir con la norma de reciprocidad que induce al trato favorable hacia su institución.

Así mismo dicha percepción determina lo importante en las organizaciones es un constante cambio contextual que amerita una adaptación, ya que extiende la unión del trabajador con la organización, fortaleciendo la perspectiva de un estímulo a fin de aumentar el grado de esfuerzo, así como el interpretar de que ganancias organizacionales y las pérdidas son afectos al empleado, quien estimará lo que es más importante para las instituciones: adoptando un patrón de normatividad y valores con mayor disposición. La inserción de una variable generada por la organización y utilizable en su proporción indeterminada tal es el hecho de una estructura organizacional, está determinada fundamentalmente como indicó Chiavenato (1999, citado en Cuadros, 2014) en una institución con organigrama horizontal, con altos índices de trabajo en equipo con forma personificado, sustentándose a establecer la variable apoyo organizacional percibido como un conocimiento consciente y existente. El fin es precisar lo importante del planteamiento de la teoría de sistemas Mecanicistas y Orgánicos de Burns y Stalker (1961), determinándose el grado de precisión orgánica en el tipo de organización traída, para definitivamente mostrar lo importante que es la percepción de un trabajador dentro de una estructura orgánica.

Variables 2: Compromiso Organizacional

Meyer y Allen (1990) lo puntualizan como el estado psicológico que liga a la persona a una empresa, tal y como lo define Mathieu y Zajac (1990, Littlewood, 2006) como el enlace o la atadura de un individuo a una organización, entendido por Wiener (1982, citado en Juaneda y Gonzales, 2007) definió al compromiso organizacional como una presión

para actuar a nivel normativo en el sentido en la que contribuya con los objetivos de la institución. Al respecto Arias (2001) resaltó la conceptualización de compromiso organizacional planteada por Meyer y Allen, los cuales lo determinan como una fase psicológica que describe la percepción de los trabajadores con su entidad y que su base es el deseo, el deber o la necesidad de durar en la institución.

Mowday, Porter y Steers (1998, citado en Juaneda y Gonzales, 2007) establecieron al compromiso organizacional como el nivel de empuje con la cual un trabajador se identifica con una institución y se implica en ella, la cual es entendida por Sheldon (1971, citado en Juaneda y Gonzales, 2007) como una orientación que responde a una actitud hacia la organización relacionada a una identidad con la institución.

Salancik (1977, citado en Juaneda y Gonzales, 2007) determinó al compromiso organizacional su vínculo con las acciones de un trabajador y por medio de ellas a unas afirmaciones que a su vez consideran esas acciones, complementado a lo que manifiesta Dwyer (1987, citado en Juaneda y Gonzales, 2007) quién lo entiende como ofrecimiento incluido o no incluido de los compañeros del intercambio, de cara a establecer una interrelación.

Mowday (1979, citado en Rivera, 2010) generó algunas proposiciones que daban ciertas características de acuerdo a una actitud de compromiso que se interrelaciona con los fines y objetivos de la institución; también, señala que el empleado debe estar preparado para dar el mayor esfuerzo para con la institución siempre considerando el mantenerse en dicha entidad. Al respecto Davis y Newstrom (1999, citado en Edel, García y Casiano, 2007) definen el compromiso organizacional aquel agrado en el cual un trabajador se iguala con la organización y espera alcanzar laborando en ella.

Fundamentación científica de la variable Compromiso Organizacional

Enfoque Unidimensional del Compromiso Organizacional

Primeramente, se enfatiza un perfil de estudio que fracciona el compromiso a nivel conductual y actitudinal respectivamente (Dunham, Grube y Castañeda, 1994, citado en Córdova, 2005) Con respecto al comportamiento actitudinal, éste “se proyecta en aquellos

procedimientos donde los trabajadores llegan a determinar el tipo de relación que tienen con su institución” (Meyer y Allen, 1997, citado en Córdova, 2005). Por su parte Sheldon (1971), Monday (1974); Salancik y Pfeffer (1978) consideraron que el compromiso organizacional es como el impulso de identidad que se genera en un individuo con su institución, citado en Córdova (2005).

Es así como los estudios elaborados bajo esta orientación van encaminados a reafirmar la correlación afirmativa entre el compromiso y el ausentismo, la productividad y rotación de personal, otros fue la individualización de elementos a nivel personal y situacionales en beneficio de la mejora de un compromiso organizacional.

Con respecto a la orientación conductual, se encuentra centrado con los componentes que colaboran a que el trabajador se asemeje con la institución en la cual trabaja (Meyer y Allen, 1997, citado en Córdova, 2005). Surge la interpretación del compromiso basado en una sucesión de interrelaciones entre el trabajador y su entidad (Alluto y Hrebiniak, 1972, citado en Córdova, 2005) influenciados en situación de las relaciones que suceden entre el colaborador y la entidad, por tanto, se genere entre la organización, los beneficios y recompensas entre sus miembros.

Este enfoque de tipo conductual ligado al beneficio investigativo se sustenta de las condiciones en las cuales los trabajadores manifiestan un compromiso con una institución en particular.

Reichers (1985, citado en Córdova, 2005) dividió en tres definiciones diferentes al compromiso organizacional, las cuales se detalla de la siguiente manera:

- La Congruencia: de acuerdo a las metas a nivel personal y dentro de la organización; este término está orientado por el compromiso a nivel actitudinal, con una identificación por suponer que hay compromiso organizacional en cuanto se observa una dinámica admisión a los valores de la institución, una habilidad a efectuar grandemente un desempeño en beneficio de la entidad, al igual que una

identidad consolidada dentro de la empresa” (Mowday, Porter y Steers. 1982, citado en Córdova, 2005).

- Las atribuciones: existe relación con el compromiso conductual el cual se atribuye a conductas voluntarias, explícitas e inevitables, aspectos verificados de manera práctica por O’Reilly y Caldwell (1980, citado en Córdova, 2005), tomando como un ejemplo resaltante a los actos que llevan al empleador a elegir voluntariamente, donde dada la declaración irrevocable a nivel externo de dicha decisión, el individuo se siente con una obligación de ser proporcional con la elección dada.
- Las apuestas: El adecuado compromiso está sujeto a las recompensas que imparte una institución. En este sentido para Becker (1960, citado en Córdova, 2005) esto implica que al ser conscientes de las inversiones que el trabajador ha dado en su centro de labores y el valor positivo que le da, depende de la entidad el contar permanente con dichos trabajadores, valorando constantemente estos esfuerzos y desempeño mostrado.

Enfoque Multidimensional del Compromiso Organizacional

Los estudios de O’Reilly y Chatman (1986, citado en Allen y Meyer, 1990), supusieron que la relación con la psicología forma el soporte del compromiso organizacional, conformado por las sucesivas dimensiones:

- Involucramiento instrumental con recompensas extrínsecas
- Involucramiento basado en la afiliación
- Involucramiento sustentado en congruencia entre valores individuales y Organizacionales.

Por su parte, Allen y Meyer (1990), no obstante un reconocimiento natural de este enfoque, coincidieron que el compromiso manifiesta la relación a nivel psicológico que relaciona al colaborador con la institución, marcaron la inconsistencia de las explicaciones planteadas por O’Reilly y Chatman (1986, citado en Córdova, 2005) y formalizan un estudio de la literatura cultivada deduciendo un enfoque en el cual se divide de tres

elementos que se exhiben simultáneamente, las cuales son: Componente Afectivo, Componente de Continuidad y Componente Normativo.

De esta manera Meyer y Allen (1997, citado en Córdova, 2005) pasaron a puntualizar el compromiso organizacional como “un estado psicológico que determina la concordancia entre trabajadores con su institución”.

Modelo Multidimensional del Compromiso Organizacional

▪ Componente Afectivo

Para Mowday et al (1982, citado en Meyer y Allen 1997) lo que antecede al componente afectivo se congregan en particularidades individuales, organizacionales y hábitos en la institución.

Con relación a las tipologías organizacionales, se poseen las percepciones del trabajador en base a las normativas que plantea la entidad, donde la forma como fomenta o lo plantea establecen un rol importante para el progreso del componente afectivo (Allen y Meyer, 1990).

Con respecto a la antigüedad, se considera viable entender que a medida que el trabajador permanecer por un buen tiempo en la entidad, desarrolla mayores horizontes de compromiso afectivo, de hecho, Guzley (1992, citado en Córdova, 2005) esboza que existe una solidez en el compromiso cuando es causado por una paulatina importancia del trabajador con su contexto laboral.

Por lo antes citado, Mathieu y Zajak (1990, citado en Meyer y Allen, 1997) hallaron algo distinto, manifestando que la relación entre la antigüedad y el compromiso es positiva pero inconsistente. Por su parte Meyer y Allen (1997, citado en Córdova, 2005) suponen que una relación posible entre ambos términos son fruto de la edad del empleado o producto de las experiencias que vive dentro de la organización por un buen tiempo.

Por lo que la edad es considerada como una variable de la cual los estudios han dado como resultado que existe un poco significancia con el compromiso (Mathieu y Zajak, 1990, citado en Córdova, 2005) conteniendo aquellos casos donde se excluyen el predominio de la antigüedad en la institución (Allen y Meyer, 1993 citado en Meyer y Allen, 1997).

Este elemento no se ve afectado por el sexo del empleado, los estudios han hecho admitir que esto es debido a niveles del cargo y a experiencias de contexto laboral influenciadas por la condición de género (Aven, Parker, Mc Evoy, 1993 y Mathieu y Zajak, 1990, citado en Meyer y Allen, 1997).

Al referirse de las vivencias constantes en el entorno laboral con el compromiso, se establecen analogías significativas, debido a que cuando un trabajador percibe que una entidad en la cual labora le provee de lo necesario para su bienestar dentro de la organización, llenando sus principales expectativas, generando posteriormente altos niveles de compromiso afectivo (Meyer y Allen, 1997, citado en Córdova, 2005).

Sin embargo, lo que genera las experiencias en el trabajo está mostrado cuando el trabajador ve cuando el modo de comunicación le hace sentir valorado e importante, la cual se fortalece en mayor nivel cuando los mismos trabajadores perciben la preocupación por parte de su institución (Meyer y Allen, 1997).

De manera complementaria las categorías de independencia en la ejecución de su labor (Dunham y Cols, 1994, citado en Córdova, 2005) y el percibir un entorno que favorezca la colaboración del personal en las decisiones tomadas (Allen y Meyer, 1990) han resultado una relación positiva con la mejora del compromiso afectivo (Meyer y Allen, 1997).

Asimismo, Robbins (2009) estimó la existencia de cinco dimensiones claves que componen el concepto, conformando un vital elemento para que las relaciones afectivas se precisen más:

- **Integridad**, Concierno la honestidad y la veracidad.

- **Competencia**, Comprende las capacidades y las preparaciones técnicas e interpersonales del trabajador.
- **Congruencia**, Relaciona la dependencia de un trabajador, lo previsible que puede ser y el buen juicio que expresa para manejar la situación.
- **Lealtad**, Compone la disposición de defensa del otro individuo.
- **Franqueza**, componente de importancia en el cual se expresa a la verdad como un factor ético de convivencia en el entorno laboral, aunque a veces no favorezca a los objetivos de la entidad.

La confianza es significativa al sostener todo un procedimiento de liderazgo y posteriormente de una modificación en la organización., es también una expectativa afirmativa de que el trabajador no se conducirá oportunamente, a modo de expresiones o decisiones la cual implica familiaridad o riesgo. Este tema accede a que los trabajadores tengan un conocimiento real de quienes son sus compañeros y el clima en la cual se encuentran. Adicionalmente lo propuesto por Chiavenato (2004), sigue un estilo representativo que nos traza tres tipos de confianza, según detalla:

- **Confianza por disuasión.** Funciona a consecuencia de la aplicación de castigos las cuales deben ser despejadas y empleadas efectivamente.
- **Confianza por conocimiento.** Basado en lo previsible del manifiesto de conductas luego del tiempo en el cual se da el trato por parte de la organización, debido a que tiene suficiente información para comprenderlo bien.
- **Confianza por identificación.** Se produce al existir una relación emocional entre empleado - empleador. Estos se presentan cuando son más abiertos los contactos físicos, con una comunicación adecuada a nivel verbal como corporal. Concluyó sin el apego adecuada a la institución por parte de los trabajadores no se formará un tipo de compromiso afectivo alguno.

En un saber afectivo, se manifiestan naturalmente y abiertamente las emociones. Algunos estudios presentados por Córdoba (2005) describieron que las circunstancias que

se influncian referente al compromiso afectivo se congregan en particularidades individuales, de organizaciones y de vivencias en la institución.

Meyer y Allen (1991) indicaron referido a las aspectos organizacionales, la percepción de un trabajador que se centra en las normativas impuestas por la entidad. Se señala que la antigüedad en la institución fortalece el compromiso afectivo y respectivamente al género del trabajador, este no tiene significancia. Al contrario, los contenidos del cargo y las experiencias vividas en el entorno laboral, si afectan a esta variable, ya que se asume una responsabilidad en la inserción de los trabajadores para la toma de decisiones, percibiéndose así un clima favorable que extienda lazos de compromiso.

Al respecto, Rivera (2010) define que el compromiso afectivo está relacionado con la familia siendo fuente de la sociedad, experimentándose aprendizajes y formación como ser humano, la cual engloba un conjunto de emociones, sentimientos y valores; en este sentido, la entidad debería de detallar un patrón normativo que aporte un equilibrio personal y familiar en los trabajadores, y así generar emociones significativas que impliquen al empleado, considerándose a la institución como una familia creando un significativo nivel de importancia y sentido de pertenencia en la institución. Esto sobrellevará a que la labor de los trabajadores sea desempeñada con nobleza, con compañerismo y sobre todo con los principios organizacionales enmarcados, siendo éticos para orgullo de los trabajadores.

Se genera un nivel de bienestar en los colaboradores cuando las nociones son moralistas y los fines de la organización comprenden la obtención de objetivos en la institución. Chávez (citado en Ramos, 2005; citado en Rivera, 2010) entendió por felicidad al deseo profundo de todo ser humano a llegar a un objetivo y este no consigue suministrarse en un sujeto solitario. Por ello el elemento humano actuaría con la solidaridad impartida entre los compañeros de trabajo que permite contribuir con los objetivos presentados bajo una orientación de auxilio recíproco, de soluciones ante errores que se cometa y la capacidad de asertividad para comunicarse y también en la escucha activa. Por lo que se concluye que se constará de una satisfacción laboral, abordando los

propios intereses de nuestro lado interno, construyéndose un elevado nivel de compromiso afectivo que afrontará diversos infortunios generando diferencias competitivas.

▪ **Componente Continuidad**

Inversiones y alternativas, se constituyen en base a la dimensión calculadora, comprendido entre sacrificios y esfuerzos que conforman la inversión del personal por ejercer sus labores en una institución determinada, quien además considera las elecciones que tiene para dejar su cargo (Meyer y Allen, 1997).

Dichas opciones se compone de las apreciaciones personales cubierta a las competencias que tienen y un permitido desplazamiento a otra institución que confirma que en el mercado laboral hay muchas demandas, disminuyendo la intención de permanecer ligado al vigente empleador dado el caso de que la valoración como producto unas capacidades menos restablecidas, se fortifica esta relación analítica.

Rusbult y Farrel (1983, citado en Córdova, 2005), obtuvieron como producto de los estudios, que de acuerdo al lapso de antigüedad del trabajador, los niveles de inversión son mayores incrementando los precios de desvincular laboralmente, consiguientemente el compromiso calculador adquiere mayor fortaleza. Asimismo, el colaborador reflexiona sobre el conjunto de ofertas que ha recibido con anterioridad y que pueden afectar a su entorno familiar, del mercado laboral sus características específicas en el país, así como los índices de desempleo y situaciones económicas. La relación es referida a que cuando se tiene más alternativas de trabajo se disminuye el compromiso de continuidad (Meyer y Allen, 1997). Con referencia a las inversiones, el trabajador extenderá a darle un valor al tiempo y su dedicación para adquirir conocimientos y capacidades y como esto influirá en el traslado a una nueva entidad. La reubicación de los familiares, como consecuencia del cambio de trabajo, forma parte de las inversiones en los costos de las cuales se incurrirá.

Whitener y Waltz (1993, citado en Allen y Meyer, 1997) hallaron una proporción positiva entre el compromiso de continuidad y la apreciación del estado esencial al puesto contratado, la estabilidad económica que se goza cuando se tiene un trabajo asegurado. Por

ello la importancia de tener en cuenta que tanto las inversiones como las alternativas, no incurren repercusión alguna con el compromiso organizacional en cuanto el trabajador no es consciente de ello y le genera un valor, dándose un balance que permita contar con lo que se tiene, lo que se puede tener y lo que se perderá si se deja la institución. Es el nivel de conocimiento del individuo, con referencia a los costos a nivel económico, físico y psicológico, así como la oportunidad de encontrar un nuevo trabajo, si decidiera renunciar a la entidad. Por ello, se comprende que el trabajador siente un vínculo con la organización por la inversión de dinero, tiempo y esfuerzo, y consecuentemente la empresa perdería bastante y si éste divisa que sus ocasiones distantes de la institución serán sometidas, hay un incremento en el apego con la organización; empero, se aguarda mejores circunstancias para dejar la entidad.

Por lo que Rivera (2010) formula que el desarrollo de este tipo de compromiso, radica en las destrezas y competencias con las que escasea el trabajador, pero, a pesar de ello mantiene su vigencia en la institución a la cual pertenece. Por lo que reflexiona el trabajador, que al migrar a otra entidad no podrá rivalizar con facilidad con los demás y logrará el nivel en su actual organización.

Tal y como en el compromiso afectivo, Rivera (2010) planteó una definición de este componente sustentado en la teoría de Meyer y Allen (1984) la cual estima que se halla dependiente sólo a beneficios personales del trabajador formándose una cualidad indiferente que provee de apatía para aquellos que reflexionan en mayor grado el compromiso de continuidad. Por tanto, el entendimiento de dichos intereses genera una evaluación a las derivaciones, ante una toma de decisiones que se relacione de acuerdo al precio que llevaría renunciar al trabajo al igual de lo uno se ha esforzado dentro de la entidad. A nivel oportuno, que se dé como característica a la toma de decisiones, visto la necesidad monetaria que padezca el trabajador o su familia y, el beneficio que implique su elección, acogiéndose también a una postura de permanecer en la misma entidad en vista que no existe reales opciones.

- **Componente Normativo**

Forma parte de los componentes de menor investigación, contándose con pequeñas evidencias prácticas que lo sustenten teóricamente. Se presume que está basado en sistemas de recompensas y castigos al igual que otros condicionantes que pueden ser comprendidos en las constantes interrelaciones que se van aperturando entre los trabajadores y en virtud del adecuado aprendizaje del trabajador en ese contexto (Wiener, 1982, citado en Meyer y Allen, 1997).

Por otro lado, otros investigadores (Gouldner, 1960 y Rousseau, 1995, citado en Meyer y Allen, 1997) señalaron que aquel compromiso que se acuerda entre empleado y empleador es garante de la inserción de tipo de compromiso normativo, pues se instituyen una sucesión de responsabilidades entre el trabajador con la institución, considerados de mayor importancia y por tanto respetadas hasta su correcto cumplimiento (Robinson, Kratz y Roseau, 1994 citado en Meyer y Allen, 1997).

El compromiso a efecto de los antes mencionado es el adelanto del componente normativo, es un elemento fundamental para el rol de inicio de una socialización, por lo que el mismo instante en que el trabajador se vincula con institución se implanta un conjunto de correlaciones que admiten ir difiriendo sus metas organizacionales y valores (Meyer y Allen, 1997). De modo que el compromiso organizacional no beneficia directamente los aspectos económicos, pues el trabajador no solo se concierne por dichos aspectos, sino que está en constante obtención de la satisfacción personal y otros reconocimientos que no son salariales” (Paydan y Kleinschmidt, 2000, citado en Córdova, 2005).

Dichas enunciaciones son agregación de lo planteado por Meyer y Allen (1997) ya que refieren que la compensación económica que recibe el colaborador por retribución de sus servicios no incorpora bastantes estímulos que desarrolle altos niveles de compromiso organizacional pues el esfuerzo en las labores asignadas, la formación y el progreso de las capacidades personales y la relación con las metas organizacionales y los valores son de gran valor para los individuos, convirtiéndose en fuentes más usuales de compromiso.

Bayona y Goñi (2007, citado en Rivera, 2010) revelaron que el compromiso normativo ha sido estudiado solo a nivel empírico, la cual según comprenden, se origina cuando el empleado considera la necesidad de continuar dentro de la institución ya que considera lo adecuado. Hee (citado por Ramos, 2005, citado en Rivera, 2010) consideró que el compromiso normativo debía contar con una presión en un contexto familiar o cultural, capacitadas para proceder de modo relacionado con los objetivos y logros que se plantea la entidad.

Meyer y Allen (1991) señalaron que el ser leal con su institución adquiere fortaleza cuando mantiene un compromiso con ella por originar una circunstancia o compensación apreciada por el empleado hacia su entidad.

Morales (2004, citado en Rivera, 2010) manifestaron que la lealtad es un comportamiento bien ejecutado y libre de efectuar los compromisos obtenidos, sujetándose a un mensaje dado de modo verbal o implícitamente. Arciniega (2002) lo cuestiona en su estudio, refiriendo que tanto el compromiso afectivo como el normativo tienen un entorno con aspecto emotivo en la cual el trabajador aprecia un fortalecido sentir de necesidad por la permanencia en una institución. Por ello, los trabajadores con este tipo de compromiso manifiestan una actitud incondicional al momento de desarrollar alguna labor encomendada, quizás no con la misma exaltación que una con compromiso afectivo, contando con la seguridad de que en todo instante se quedará.

En base a esto concluyeron Meyer y Allen (1991) en establecer que la compensación económica que recibe el empleado no es suficiente para generar altos niveles de compromiso organizacional, porque el esfuerzo en la capacitación constante, el cumplimiento de las tareas y el progreso de las capacidades personales y la relación con los metas organizacionales y valores, de las cuales se resalta el apoyo al contexto familiar, apreciadas en mayor grado por los trabajadores como fomento de un adecuado compromiso.

Los compendios del compromiso normativo, según Ramos (2005, citado en Rivera, 2010) dentro de los cuales podemos determinar una conceptualización propia del

compromiso normativo: Esta responsabilidad es apreciada como la necesidad moral, o las pautas reconocidas voluntaria y libremente por los trabajadores para realizar lo adecuado por motivos de lealtad, teniendo un sentido de creencia y defensora de los principios que se obtiene ante la institución. El no respetarlos suscitaría una emoción de culpabilidad, por lo que, el compromiso a nivel normativo es ideado por el colaborador como una condición de deber con relación por la institución que le ofreció apoyo alguno o al habersele proporcionado oportunidades de mejora en algún momento.

Fundamentación técnica de la variable Compromiso Organizacional

En el Art. N° 19 de La Ley N° 30057: Ley del Servicio Civil, define la finalidad de la Gestión del Rendimiento en términos del estímulo del buen desempeño y el compromiso del servidor civil".

Se estima en el numeral 1.1: Objetivo de la Guía para el proceso de comunicación interna de la Directiva, aprobado en la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 151-2017-SERVIR-PE, la cual manifiesta que la presente guía aprueba a las entidades públicas comunicar, motivar y orientar a sus servidores civiles la cultura organizacional; y este a su vez potenciar el sentimiento de pertenencia compromiso y el compromiso de los mismos, a fin de detener el talento humano, es decir, que la Autoridad Nacional de Servicio Civil – SERVIR gestiona procedimientos que conlleva a que el servidor público exprese un nivel de compromiso adecuado en su entidad en base a las estrategias implementadas en cada entidad en base a la tarea de recursos humanos.

En el numeral 5.1.7 de la Directiva que describe el subsistema de gestión del rendimiento aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 277-2001-SERVIR-PE, define al Compromiso como la competencia evaluada a un servidor. Son características personales traducidas en conductas visibles para el correcto desempeño laboral que se inserta en forma íntegra en la comprensión, las destrezas y las maneras de actuar.

De acuerdo al numeral 3.1: Eficacia y eficiencia del Manual de Organización y Funciones (MOF) del Hospital Vitarte apto con Resolución Directoral N° 003-2014-D/HV, estima que la eficacia es entendida como la competencia de servidores y directivos a fin

conseguir resultados y fines proyectadas, dividiéndose convenientemente beneficiando al máximo los recursos útiles; igualmente se deben de admitir la valoración de los resultados y dirigirlos los objetivos como logro. A su vez La eficiencia describe la producción del mayor resultado con el mínimo de recursos. Se realiza la indagación de la mejor eficacia al uso de los recursos, para eso debe excluirse la superposición o duplicidad de roles y capacidades entre servidores y funcionarios, el cual se interpreta como el beneficio de distribuir las funciones a los servidores a fin de que se comprometan con sus labores de forma planificada y orientada a los resultados de la entidad.

En base al Manual precitado, se expresa en el numeral 3.4: Autoridad y Responsabilidad, Las responsabilidades deben ser claramente puntualizadas, a fin de no existir el peligro de ser excedida o evadida por algún burócrata o servidor. El delegar una autoridad cuenta un medio efectivo de revisión a fin de instituir el acatamiento de las funciones y labores encomendadas. Por su parte, todo trabajador debería informar a su superior sobre las actividades ejecutadas y los productos que obtenga, en mérito a lo planeado, lo que direcciona a que el servidor público exprese un compromiso en las funciones asignadas para con la entidad.

El Artículo 98° del Reglamento Interno de Trabajo del Hospital Vitarte, aprobado con Resolución Directoral N° 120-2011-D/HBCV, estableció que las obligaciones de los funcionarios y servidores públicos son conocer, respetar y dar cumplimiento a las disposiciones normativas y administrativas determinadas, así como lo señalado en el presente Reglamento, cumplir de modo personal y acuciosamente los compromisos que asigna el servicio público, respetar los niveles jerárquicos y principios de autoridad, no perder de vista la lealtad y el buen trato hacia el público en general, hacia compañeros de trabajo y superiores, conocer minuciosamente las funciones del cargo y entrenarse para su mejor rendimiento y participar activamente, responsablemente y forma constante en los esfuerzos mostrados por la institución destinados a lograr altos grados de eficiencia, calidad oportuna y economía en la gestión a su cargo, resguardando una buena imagen institucional, lo que engloba los horizontes de compromiso como el aspecto afectuoso en el cual la entidad busca la lealtad del trabajador, así como en mayor medida se impone los aspectos de compromiso normativo donde se direcciona las obligaciones que debe cumplir el servidor público en la institución.

Dimensiones del Compromiso Organizacional

Se puede dar una medición o explicación al Compromiso Organizacional de acuerdo a ciertas dimensiones. Por lo que cada extensión responderá a estas partes que estén vinculados con las pertenencias de la institución. Visto una diversidad de definiciones y teorías respecto a Compromiso Organizacional, origina la presencia de diferentes variedades de dimensiones.

Para el caso de nuestra investigación, Meyer, Smith y Allen (1993) clasificaron la variable en tres dimensiones: compromiso afectivo, normativo y de continuidad, los cuales fueron evaluados a través de un instrumento que esta compuesta de 29 ítems.

Compromiso Afectivo

Meyer, Smith y Allen (1993) nos mostraron que el compromiso afectivo son aquellos nexos emotivos que los empleados se crean con la institución. Muestra aquel apego emocional a consecuencia de la percepción de la satisfacción de necesidades y perspectivas que gozan su estabilidad en la organización. Es oportuno que al marcar el término necesidad, Abraham Maslow mencionó, citado en Araque y Rivera (2005) estos están divididos en cuatro grupos: necesidades fisiológicas; de seguridad; sociales y de autorrealización. Los empleados que expresan este tipo de compromiso conciben orgullo de integrar la organización.

Por tanto, al entender que las emociones forman un dispositivo principal en este elemento se observa lo señalado por Chiavenato (2004) quien indicó que las emociones son intensas impresiones que se envían hacia alguien o algo. Formando parte de un contiguo de hábitos que se van acumulando con el paso del tiempo. Por ello, se concluye que para que se origine este módulo, la permanencia de un trabajador en un entorno laboral debe ser por un largo período a fin de construir vivencias que fortalezcan la confianza recíproca entre el trabajador con su institución. Visto lo precitado, Robbins (2004, citado en Rivera, 2010) señaló que la confianza por identificación, las cuales son obtenidos por un largo período, es un esquema alto de confianza en que consiste en que uno intervenga

como dependiente del otro sustituido en las actividades con los demás fomentándose un vínculo emotivo entre las dos partes.

Compromiso Normativo

Se define como el reconocimiento en la lealtad a la institución en retribución a ciertos servicios brindados (Meyer, Smith y Allen 1993).

Goman (1992, citado en Rivera, 2010) señaló que la lealtad cuenta con dos dimensiones: un componente emotivo y otro comportamental. Interiormente, la lealtad produce los sentimientos de interés, la consecuencia, unión y solidaridad; exteriormente, la lealtad puede declararse de varias formas tales como acciones, conductas, y manifestaciones. Por lo cual se apunta a un resaltante aspecto en base a la relación laboral señalando que en estos tiempos las organizaciones no dan certificación de un trabajo fijo hasta el día de su retiro, por tal sentido las direcciones modernas aún pueden mostrar diversos criterios para expresar un interés en el bienestar de los trabajadores.

Compromiso de Continuidad

Se puntualiza al nivel de conocimiento del individuo con relación a la inversión en tiempo y esfuerzo, en caso se pierdan, por desertar en una institución para vincular con otra (Meyer, Smith y Allen 1993)

Chiavenato (2004) ostentó que actualmente la antigua fidelidad que demostraba el empleado por la entidad que se está volviendo un antiguo hábito en referencia a las innovaciones de gestión que se generan en las instituciones, esperando desempeño y compromiso sin darle la importancia a la temporalidad y entorno laboral, siendo un limitante en el estudio del fondo a cuestión. Resaltando, que cada individuo es concebido como un provisor que imparte aptitudes y capacidades a la entidad y no como aquel funcionario que se pensaba anteriormente.

De otra parte, Chiavenato (2004) expresa que el compromiso de continuidad es el afecto basto del trabajador con su institución. Su permanencia es fortuita y su esfuerzo está en dar cumplimiento a las labores asignadas o dar el menor esfuerzo para asegurar la

permanencia en la institución. Esto no quiere decir poco esfuerzo, ya que en la medida en que vean que su aporte este corre riesgo, los colaboradores tienen la aptitud y actitud de desarrollar los esfuerzos necesarios para no perderlo.

Determinantes del Compromiso Organizacional

De acuerdo a Álvarez (2008, citado en Rivera, 2010) considera que aquellos terminantes del compromiso organizacional son especificados en tres conjuntos primordiales: en primer lugar, guarda relación con las características particulares demográficas del empleado, en segunda instancia, contienen las tipologías del cargo y escenarios laborales y, finalmente, lo concerniente a las apreciaciones y experiencias de su contexto laboral.

▪ Características personales demográficas del individuo

Álvarez (2008, citado en Rivera, 2010) declaró por medio de diversas investigaciones, algunas importantes conclusiones. Por ejemplo, se presenta una consecuencia adecuada de la edad del trabajador a comparación del grado de compromiso e incluso lo asocia elocuentemente con los años de experiencia en la viene laborando en la institución. Por lo que, expresa que se asocia con el componente afectivo, pues, en el transcurso de los años, los trabajadores encuentran sometidos sus medios de cargo y acrecienta el coste de renunciar a la entidad. Equivalentemente, se refiere a que aquellos que tengan más edad existe un compromiso más afectivo con la institución mejorando los niveles de compromiso.

Es de suma importancia mencionar que Marín (2003, citado en Rivera, 2010) descubrió que para los trabajadores el conjunto de años ha estado en la entidad y su filiación con la labor asignada, estaban relacionados afirmativamente con el compromiso, aun cuando existe una intervención negativa a aquellos trabajadores que tiene una cantidad de años en el mismo puesto. Por su parte, el sexo como efecto, no ha sido visiblemente determinado, ya que Baugh (1990) y Jacobsen (2000), citado en Rivera (2010) descubrieron mayores resultados de compromiso tanto en hombres como en mujeres. Dichos efectos manifestados a lo estudiado de Álvarez (2008, citado en Rivera, 2010) además piensan que la instrucción referidos al nivel de compromiso como Modway y

colaboradores (1979, citado en Rivera, 2010) plantea una negativa relación, en base a la posibilidad a que los trabajadores con un nivel mayor de educación, cuenten con expectativas mayores en la institución.

De acuerdo a la cantidad de hijos y el estado civil, la misma investigación estima que existen demostraciones no definidas ni probadas; dado las instituciones que responden a que, teniendo mayor responsabilidad familiar muestran más compromiso; empero, se plantea la sugerencia a la teoría de inclusión parcial de Mathieu y Zajac (1990, citado en Rivera, 2010) en que el experimentar los conflictos en su vida no laboral y laboral, afectan al compromiso organizacional negativamente.

Por consiguiente, los diversos autores en la gran mayoría conciertan en considerar que el percibir apoyo de una cultura entre la familia y el trabajo genera una importante significancia en las cualidades laborales asomado a un nivel alto de compromiso afectivo, menor propósito de abandono la labor y menor problema trabajo-familia.

- **Experiencias y/o apreciaciones de su ámbito laboral**

Álvarez (2008, citado en Rivera, 2010) nos indicó que los indicadores inmersos en esta categorización se encuentran relacionadas con la satisfacción laboral, arrojando consecuencias favorables cuando existe una alta satisfacción frente a una compensación económica que cumpla con sus requerimientos; las líneas de ascenso y carrera como dispositivo pertinente de ambición; y, finalmente, la opinión de cómo se refieren las relaciones dentro de la institución encontrando la interacción adecuada entre empleados y directivos.

- **Características del puesto y condiciones laborales**

Álvarez (2008, citado en Rivera, 2010) objetó que la cantidad de etapas que el personal permanece en su institución ampliará sus relaciones en el entorno laboral y por consiguiente su responsabilidad. El compromiso organizacional adquiere una mayor medida cuando los trabajadores son más autónomos y con un encargo en la actuación de las labores designadas. Los empleados que tengan altos cargos en la institución manifiestan

un mayor compromiso, ya que ostentan mayor recompensa, beneficio y enriquece sus actividades.

Una enriquecedora tarea y también importante para crear mayor compromiso es el liderazgo. Marín (2003, citado en Rivera, 2010) sustentó que el liderazgo concluye o predice al compromiso organizacional como menos estudiado, pero que en nuestra investigación nos llama la atención. Este elemento ayudará a que el entorno laboral sea agradable monitoreando de manera segura las acciones y estrategias que se plantean para el fortalecer del comportamiento, producto de investigación.

Bayona y Goñi (2007, citado en Rivera, 2010) señalaron que se encuentra mayor significancia en los indicadores del puesto relacionados a las características a comparación de las del individuo. Por tal razón se encuentra a cargo de los líderes-gerentes, manipular las versátiles organizacionales para reforzar los componentes que eleven del compromiso su grado, desestimando algunos prejuicios sobre las características individuales.

Mottaz (1988, citado en Rivera, 2010) propuso cinco criterios para fortalecer el compromiso en la entidad incluyendo elementos precisos para la misma: dar a conocer que en primer lugar están los servicios de las personas, notificar lo cometido a nivel institucional e incluirlos en ella, avalar la justicia organizacional, formar un clima de colectividad y afirmar el progreso de los colaboradores.

▪ **Perspectivas del Compromiso Organizacional**

Varona (1993, citado en Rivera, 2010) indicó en su investigación la concepción de tres diferentes vistas con el fin de conceptualizar el compromiso organizacional:

- **Perspectiva de intercambio:** producto de un traslado de contribuciones e incentivos entre el trabajador y la entidad.
- **Perspectiva psicológica:** Ligado a la determinación del trabajador con los valores y substancias de la institución, su deseo de contribución y formar parte de la institución.

- **Perspectiva de atribución:** Se da un compromiso voluntario del trabajador de modo explícito e irrevocable, con sentido de pertenencia a la entidad y ser partícipe de lo que conlleva esos actos.

Importancia del compromiso organizacional

El compromiso organizacional es de las versátiles mayormente investigadas por el comportamiento organizacional; las causantes de este suceso, es que varios estudios han logrado expresar que de la organización su compromiso suele ser un adecuado predictor de puntualidad y rotación. El compromiso organizacional sobrepasa la lealtad y contribuye activamente a conseguir los propósitos de la institución (Hellriegel y cols, 1999, citado en Rivera, 2010).

Arciniega (2002), aludió que estos saberes ajustados básicamente en considerar cuáles son las primordiales conductas que proceden a los probables lazos que acoplan a un trabajador hacia su organización, y ciertamente, la influencia de elementos en el avance de estos vínculos que desarrollará la inserción en las labores. Este vínculo es llamado compromiso organizacional.

Conjuntamente, sustenta la existencia de evidencias en las instituciones de las cuales sus integrantes poseen grados altos de compromiso, registrando elevados niveles de ejercicio y de obtención, con menores índices de ausentismo. Así mismo, se suele mostrar en el grado de compromiso el pacto estimado por trabajador con la misión de la organización y los objetivos, su esfuerzo para dar cumplimiento a éstas y los propósitos de permanecer laborando en la empresa (Davis y Newstrom, 1999).

De acuerdo a lo citado anteriormente, el compromiso organizacional beneficia completamente a la investigación del comportamiento del recurso humano, pues es una contestación duradera y global de la satisfacción del trabajador en el cargo. Un trabajador consigue mostrar insatisfacción con un determinado puesto, pero a la vez lo considera como una situación momentánea. Pero se presencia la insatisfacción en la institución se refleja la posibilidad de la renuncia (Robbins, 1999).

Así pues, las instituciones reflejan una asociación entre el compromiso organizacional y la rotación como factor importante, pues mientras más intensidad se refleje el compromiso del trabajador con la entidad, hay menor probabilidad de renuncia. Además, se resalta que un compromiso adecuado guarde relación con el ausentismo bajo y la elevada productividad. En el trabajo la puntualidad se refleja en mayor nivel en trabajadores con compromiso fuerte. Así mismo, las personas comprometidas se dirigen mayormente hacia los fines y suelen aprovechar el lapso de las labores (Hellriegel y Colbs, 1999).

Naturalmente, hay distintos tipos de participación y grados de los trabajadores en la institución. En los cuales se ve el modo en el cual se encuentran cubiertos en determinaciones que los convierten como su propio integrante. En realidad, adquiere poder de decisión ante sus empleadores y en su área. Este tipo de contribución avala la ocasión de colaborar las compensaciones que son favorables en el conjunto que compone el sistema (Katz y Kahn, 1986, citado en Rivera, 2010).

El actual reto que se plantea la gestión y dirección de los Recursos Humanos reside en instituir la utilidad de herramientas dentro de las cuales el trabajador puede integrarse con los objetivos organizacionales e insertarse a la organización a fin de lograr ventajas duraderas y sostenibles en el momento.

El Compromiso Organizacional se comprende como los componentes que obtiene la Dirección de Personal para identificar la lealtad, vinculación y los justos organizacionales de los trabajadores en su entorno laboral. Así, de conseguir que se identifiquen los trabajadores con su institución, se reflejarán mayores probabilidades de continuidad en la misma.

Así mismo, los niveles altos de compromiso viabilizarán que se conserven las competencias compuestas generadas y las mejoras razonables que la entidad ha logrado (Claire y Böhr, 2003, citado en Loli, 2007).

Justificación

El vigente estudio se planteó, de acuerdo a la realidad problemática, el objetivo de determinar la relación existente entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional en servidores públicos del Hospital Vitarte. Por ello esta investigación no solo es de importancia para los trabajadores que pertenecen al Hospital Vitarte, sino para el contexto social, lo que permite dar un conocimiento claro y detallado de la percepción que tienen los trabajadores en cuanto al apoyo organizacional que brinda la entidad, aportando datos relevantes sobre qué aspectos son relevantes para que exista un apoyo adecuado a los trabajadores por parte de la empresa y si esto interviene negativa y positivamente o en el nivel de compromiso de los trabajadores para las actividades que se les asigna en la entidad. Este estudio busca ser un instrumento de gestión para los directivos a fin de promover problemáticas a solucionar, en favor de los resultados administrativos que la entidad se propone, es por ello que se justificó en los siguientes términos:

Justificación Teórica

El estudio propuesto permitió contrastar las características textuales existentes en el Sector Salud, con referencia al compromiso organizacional y la percepción que tienen el servidor público sobre el apoyo organizacional del Hospital Vitarte, por lo que la presente investigación generó reflexión y se fundamentó las concepciones establecidas en la Teoría de Intercambio Social, la cual fue propuesta por Homans (1958) quien postula un cambio y la búsqueda de la firmeza como proceso de cambios interrelacionados entre las personas en un entorno social, que puede ser en un ámbito personal o laboral, Teoría de Apoyo Organizacional que expone las principales terminaciones sobre este tema desde los estudios de Eisenberg hasta la contribución de otros investigadores tales como Huntington, Hutchinson y Sowa (1986) y Rhoades (2002) dentro de los cuales plantea las concepciones acerca de la percepción de un trabajador sobre el apoyo de su organización, encontrando normas de reciprocidad enlazado a la relación empleado – empleador o el Modelo de Multidimensional del Compromiso Organizacional la cual es proyectada por Meyer y Allen (1991) que divide el compromiso hacia una institución en tres aspectos importantes tal es el nivel de afecto que tiene el empleado hacia la organización, la exigencia que presenta un trabajador en cuanto a las obligaciones o normas que estipula una organización

y las alternativas que percibe un trabajar para poder continuar laborando en la misma organización.

Justificación Técnica

En mérito a las normativas técnicas del apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional, estos se sustentan en el Reglamento de Ley 30057 – Ley del Servicio Civil, promulgada por la Autoridad Nacional de Servicio Civil – SERVIR, que proyecta varias operaciones de gestión de los recursos humanos estipulados en guías, directivas y lineamientos tales como las Normas para la gestión del sistema administrativo de gestión de recursos humanos en las entidades públicas" aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR –PE, el Manual de Organización y Funciones del Hospital Vitarte, aprobado con Resolución Directoral N° 003-2014-D/HV y así mismo se traza la definición de las variables de estudio en el Reglamento Interno de Trabajo del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, aprobado con Resolución Directoral N° 120-2011-D/HBCV.

Justificación Metodológica

La metodología utilizada fue hipotético deductivo, con un enfoque cuantitativo, según menciona Hernández, Fernández & Baptista (2012), ya que determinó al método cuantitativo usando la cogida de datos para evidenciar la hipótesis con el fin de probar proposiciones y plantear modelos de comportamiento.

Esta comprobación fue a través del análisis estadístico y la medición numérica. Manipulando un tipo descriptivo correlacional, y así aprender la relación entre las variables de desempeño laboral y cultura organizacional; con un diseño no experimental, debido a que se efectúa a propuso las variables.

Justificación Social Práctico

La presente indagación, permitió proponer instrumentos a las instituciones del Estado, con el fin de mejorar nivel de comportamiento a nivel organizacional que beneficia mayores resultados en las funciones que se les asignan, que en la actualidad no es la esperada, con esto aumentará la confianza y satisfacción que tienen las autoridades dentro de la entidad.

La percepción que tengan los servidores públicos en el Hospital Vitarte, sobre el apoyo organizacional impartido por la entidad, permitirá tener un autoconocimiento de los principales niveles de compromiso organizacional manifestados por los servidores públicos de la Hospital Vitarte con el fin de reflejar un nivel de desarrollo organizacional deseado para el propio personal administrativo.

Los resultados obtenidos ayudarán al Hospital Vitarte a plantear estrategias organizacionales que conlleve a fortalecer las actividades administrativas y generar altos horizontes de desempeño de los servidores públicos en las funciones asignadas.

Problema

Realidad Problemática

El Recurso Humano es el activo fundamental de toda institución. El éxito de las modernas organizaciones en este entorno globalizado se debe a su alto nivel de competencia alcanzado. Esto ha sido gracias a la integración del personal de modo efectivo y eficiente, permitiendo llevar a cabo estrategias y el logro de metas. No hay duda que la base del desarrollo organizacional es el factor humano. Sin embargo, para muchos administradores esta idea, a pesar que la manifiestan muy a menudo tales como en seminarios, conferencias, etc. no se traduce en la práctica en hechos que demuestren lo que difunden. La visión, misión, normas y políticas y de la organización, muchas veces no es reflejado en acciones concretas; entendiendo que no es buscado el grado que poseen los recursos humanos en los procedimientos de cambio para obtener un nivel de competencias en la institución. Hoy por hoy, los administradores corresponde ampliar un estilo nuevo de liderazgo que le acceda constituir, desarrollar y motivar al recurso humano a fin de que la institución sea aún más eficaz, eficiente y beneficioso. El servidor público debe estar al tanto de lo que se orienta, motiva, percibe, faculta y que se les da la importancia en los horizontes de la entidad.

Observando la situación en el Sector Salud en el Perú, se presenta un documento publicado en el año 2005 por La Dirección General de Gestión de Políticas, Regulación y Gestión del desarrollo de los Recursos Humanos perteneciente al Ministerio de Salud el cual lo titula “Los lineamientos de política nacional para el desarrollo de los recursos

humanos de salud” manifiesta la importancia de los efectos de las incidencias del entorno del potencial humano en el sistema de salud coherentes con el ámbito de trabajo, el cual detalla los exteriores que se intermedian dentro de este punto, así como la flexibilización laboral, retribuciones bajas y desemejantes institucionalmente, la conflictividad laboral alta y el subempleo progresivo de los expertos de la salud.

En vista de lo precitado y observando el talante de percepción negativa del trabajador sanitario con detalles primordiales del centro de labores, se presentó en una documentación expuesta por el Observatorio Nacional de Recursos Humanos en Salud del Ministerio de Salud, denominado “Informe al País: Situación y Desafío de los Recursos Humanos en Salud – Gobernabilidad y Desempeño con Desarrollo Humano” en el año 2005 una investigación que manifiesta que si bien mayoritariamente existe satisfacción con el empleo actual (71.8%), concurren ciertos caracteres con una considerable insatisfacción: el 26.5% juzga que no concurre datos oportunos y conveniente del desempeño y los alcanzados resultados, y el 14.9% opina que no está bien organizado el trabajo en su servicio. El 31.4%, opina que no se le provee para obtener un buen desempeño en la vacante los recursos precisos y sobre ocasiones de desarrollo, solo el 45% muestra satisfacción y siendo este su aspecto más bajo; estos muestran una importante insatisfacción al rubro: el 59.4% opina que sus remuneración o sueldo no es compatible con a la labor que efectúa, el 49.9% opina que la preocupación no existe por lo que el personal necesita preferentemente, el 37.1% opina que no tiene la ocasión de tomar capacitación en cuidado completo y 35.4% opina que cuenta con oportunidad de capacitarse, la cual admita el desarrollo humano.

Por tanto se deduce que el desarrollo del factor humano en el sector salud constituye una de las problemáticas más importantes a tratar, ya que gracias a este las diversas entidades del estado conservan y generan sus niveles de operatividad, pero a su vez considero de gran importancia revisar dos aspectos importantes que considero primordiales para poder encontrar las respuestas al reflejo de una insatisfacción laboral en los trabajadores de una entidad del sector salud tal es el compromiso organizacional que presentan los servidores públicos y el apoyo organizacional que brinda las entidades.

Así, teniendo en cuenta la significancia que reviste el compromiso organizacional

su estudio se ha incrementado y ha sido abordado desde diversos enfoques, coincidiendo en su mayoría con la idea de que el compromiso no depende únicamente de las características intrínsecas del empleado, sino que, por el contrario, es consecuencia directa del valor que, según su percepción, la organización a la que pertenece le otorga a su desempeño.

Así mismo en términos de la psicología organizacional, disciplina en la cual se enmarca la presente investigación en el ámbito del comportamiento organizacional, define a este vínculo como Apoyo Organizacional Percibido (AOP), constructo del cual se ha demostrado su incidencia, en el grado en el cual los empleados valoran el contrato psicológico que es establecido con la organización a las que pertenecen (Rhoades, Eisenberg y Armeli, 2001).

De acuerdo a lo antes mencionado el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional son variables de inmenso valor para que una organización sea segura y decidida, formando una incitación para elaborar la presente investigación a fin de darle una determinación a la relación entre ambos.

Por último se reflejó que, en una investigación referente al clima organizacional ejecutado en el año 2016 por el Hospital Vitarte, la presencia de un clima hostil y este se ha basado específicamente a mayor nivel en el indicador de conflicto y cooperación, interpretándose la falta de una comunicación adecuada y apoyo entre los funcionarios del hospital y los empleados públicos pertenecientes a este, por lo que se exterioriza la búsqueda de la mejora de la cultura organizacional en la institución, y este a su vez se descubrió que los trabajadores estatales no se encuentran satisfechos con las compensaciones económicas que reciben; así mismo consideran que aspectos importantes son necesarios de mejorar como las recompensas, el ambiente laboral o el sentido de confort dentro de la institución y la necesidad de tener autoridades que demuestren un liderazgo; por lo que estos aspectos tienen similitud con las variables a las cuales fue de interés investigarlas.

Formulación del problema

Dada la realidad problemática que muestran los servidores públicos del Hospital Vitarte, es que se llega a realizar la pregunta de investigación:

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Organizacional en los servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017?

Problema específico

P1. ¿Cómo se relaciona el Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Afectivo en los servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017?

P2. ¿Cómo se relaciona el Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Normativo en los servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017?

P3. ¿Cómo se relaciona el Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso de Continuidad en los servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017?

Hipótesis

Hipótesis general:

Hg. Existe relación significativa entre el Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Organizacional en los servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017.

Hipótesis específicas:

H1. Existe relación significativa entre el Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Afectivo en los servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017.

H2. Existe relación significativa entre el Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Normativo en los servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017.

H3. Existe relación significativa entre el Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso de Continuidad en los servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017.

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Organizacional en los servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017

Objetivos específicos

- O1.** Identificar cual es la relación que existe entre el Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Afectivo en los servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017.
- O2.** Identificar cual es la relación que existe entre el Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Normativo en los servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017.
- O3.** Identificar cual es la relación que existe entre el Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso de Continuidad en los servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Investigación

El presente estudio fue de tipo aplicado ya que se enaltece de los develamientos y avances de los estudios, describiéndose así por la ventaja en la utilización, ejecución y derivaciones prácticas de los conocimientos. Indaga el construir, actuar, hacer y modificar. (Alfaro, 2012)

Diseño de Investigación

La investigación fue de diseño no experimental transversal de nivel descriptivo - correlacional, realizándose sin maniobra deliberada de las variables. Es decir, fue una investigación en el que las variables independientes no se pueden alterar intencionalmente. Aquí se observó el fenómeno al igual que su contenido natural, donde luego se realiza su análisis. Kerlinger (1979). Así mismo el estudio calcula el nivel de relación entre dos o más variables en un particular contexto; siendo el principal designio de estas investigaciones el saber cómo se puede admitir una variable conociendo el derivar de otras en relación (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

El diagrama característico de este diseño se muestra de la siguiente manera:

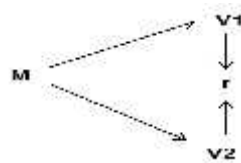


Figura 1: Diagrama del diseño correlacional

Donde:

- M: Servidores públicos del Hospital Vitarte
- V1: Apoyo Organizacional Percibido
- V2: Compromiso Organizacional
- r: Relación entre las variables

a. Operacionalización de Variables

Variable

“Se define a una variable como la particularidad cualitativa o cuantitativa medible y observable respectivamente, que tiene la institución, las personas u objetos que está relacionada con la población del estudio realizado”. (Valderrama, 2013).

La presente investigación tiene como finalidad dar una contestación a la interrogante ¿Cuál es la relación que existe entre el Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Organizacional en los servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017?, podemos asemejar dos variables las cuales son:

Variable 1: Apoyo Organizacional Percibido:

En la presente investigación, el apoyo organizacional percibido se define como la paráfrasis que tiene los trabajadores sobre el nivel en que las instituciones aprecian los tributos del personal y se mantiene una preocupación en su bienestar. Eisenberger, Huntington, Hutchison y Sowa (1986).

Variable 2. Compromiso Organizacional:

De acuerdo a las terminaciones de la presente estudio, Robbins y Judge (2009, citado en Cuadros, 2014) refiere que el compromiso organizacional es como uno de las tipologías de cualidades que un individuo tiene coherentes con sus labores precisando el estado en el cual un trabajador mantiene una identificación con una empresa en el cumplimiento de sus fines, y busca conservarse como parte de ella.

Identificación de Variables

Tamayo y Tamayo (2004) mencionaron que para la operacionalizar las variables es preciso tomar resaltar dos importantes elementos: la lógica y el conocimiento. A raíz de estos es viable operacionalizar. Para el componente conocimiento es menester la reformulación pertinente, permitiendo construir indicadores y dimensiones.

Además, muestra que su grado de validez reside en los mínimos datos necesarios para analizar un estudio que emana de la operacionalización de las variables, en vista de que las herramientas de recolección de averiguación se levantan desde de los indicadores y dimensiones de la variable.

Operacionalidad de la variable 1: Apoyo Organizacional Percibido

Se definió la variable apoyo organizacional percibido a modo operaciones desde sus dimensiones: Satisfacción de las necesidades socioafectivas y la Sensación de reconocimiento por parte de la organización, los propios que fueron equilibrados por un cuestionario de 32 ítems con sus relativas listas, la cual se representa en las siguientes tablas.

Tabla 1

Matriz de Operacionalización de la variable Apoyo Organizacional Percibido

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Valores	Niveles y rangos
Satisfacción de las Necesidades Socioafectivas	Valoración	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8	Ordinal	1=En desacuerdo	Bueno: [75 a 96]
	Preocupación	9, 10, 11, 12, 13 y 14		2= Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
	Apoyo	15, 16, 17, 18, 19 y 20		3=De acuerdo	Malo: [32 a 52]
Sensación de Reconocimiento por parte de la Organización	Interés	21, 22, 23, 24, 25, 26 y 27			
	Conveniencia	28, 29, 30, 31 y 32			

Nota: Rhoades y Eisenberg (2002)

Operacionalidad de la variable 2: Compromiso Organizacional

Se precisó operacionalmente la variable compromiso organizacional a partir de sus dimensiones: Compromiso Afectivo, Compromiso Normativo y Compromiso de Continuidad, los que también fueron centrados por un cuestionario de 29 ítems con sus concernientes índices, la cual se indica en la tabla siguiente.

Tabla 2

Matriz de Operacionalización de la variable Compromiso Organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Valores	Niveles y rangos
Compromiso Afectivo	Fidelización	1, 2, 3, 4 y 5	Ordinal	1=En desacuerdo	Alto= [68 a 87]
	Identificación	6, 7, 8, 9 y 10			
Compromiso Normativo	Condición	11, 12, 13, 14 y 15		2=Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Medio= [48 a 67]
	Estimación	16, 17, 18, 19 y 20			
Compromiso de Continuidad	Alternativa	21, 22, 23, 24 y 25		3= De acuerdo	Bajo= [29 a 47]
	Necesidad	26, 27, 28 y 29			

Nota: Meyer, Smith y Allen (1993)

2.3 Población, muestra y muestreo

Población

Se definió a este como un acumulado, siendo infinita o finita, de objetos o personas que muestran comunes particularidades. Según Wilks (1962) estima también que es un conglomerado de los componentes que se estudia, referente a lo que se pretende sacar las terminaciones necesarias.

Para ello la población se compuso de un total de 1002 servidores públicos entre áreas administrativas y asistenciales pertenecientes al Hospital Vitarte.

Tabla 3: *Distribución de la población*

Área	Cantidad de Personal
Áreas Asistenciales	814
Áreas Administrativas	188
Total	1,002

Fuente: Área de Personal

Muestra

Ávila (2006) refirió que la muestra es como una pequeña parte de la población a investigar, donde se caracteriza por ser un elemento representativo de la población.

Es definida una muestra como una gráfica demostrativa de las peculiaridades de una población. "En procesos matemáticos, siendo una variable aleatoria X con una distribución de probabilidad F , una muestra aleatoria de tamaño N es un conjunto finito de N variables independientes, con la misma distribución de probabilidad F ". Estas son alcanzadas con el propósito de fijar propiedades significativas de una población y ejecutar una investigación con un grupo reducido referente a la misma.

La muestra fue conformada por 126 servidores públicos, divididos entre nombrados, CAS y Terceros de la Unidad de Administración (Área de Logística estuvo formado por 23 servidores, Área de Personal son 24 servidores, Área de Economía es 23 y Área de Servicios Generales son 9), Unidad de Estadística e Informática (Área de Informática estuvo formado por 19 servidores y Área de Estadística son 8 servidores) y Unidad de Planeamiento Estratégico (Área de Organización formado de 3 servidores, Área de Planeamiento y Proyectos de Inversión estuvo conformado por 8 servidores y Área de presupuesto y costos son 9 servidores).

Tabla 4

Distribución de la muestra

Unidad	Área	Nombrados	CAS	Terceros (99)	Total
Unidad de Administración	Logística	3	17	3	23
	Personal	4	16	4	24
	Economía	3	15	5	23
	Servicios Generales	3	4	2	9
Unidad Estadística e Informática	Informática	2	12	5	19
	Estadística	1	5	2	8
Unidad de Planeamiento Estratégico	Organización	0	3	0	3
	Planeamiento y Proyectos de Inversión	1	5	2	8
	Presupuesto y Costos	2	5	2	9
Total		19	82	25	126

Fuente: Área de Personal

Muestreo

Se empleó un muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia, por lo que estuvo conformado por los servidores públicos del Hospital Vitarte entre los periodos de junio y julio del 2017. Hernández y colaboradores (2006). Refirieron que este tipo de muestreo, son llamados ejemplares dirigidos que presumen una manera de informal selección.

Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Servidores públicos de las áreas administrativas de logística, personal, economía, servicios generales, informática, estadística, organización, planeamiento y proyectos de inversión, presupuesto y costos del Hospital Vitarte.
- Servidores públicos administrativos nombrados, CAS y terceros (99).
- Personal de Terceros que se encuentren laborando a partir de 01 año.

Criterios de exclusión

- Serumnistas que se encuentren realizando prácticas en el Hospital Vitarte.
- Internistas que se encuentren realizando prácticas en el Hospital Vitarte.
- Personal perteneciente a empresas de vigilancia y limpieza.
- Servidores públicos de las áreas asistenciales nombrados, CAS y terceros (99).
- Personal de las áreas administrativas de Dirección, Órgano de Control Institucional, Unidad de Epidemiología y Salud Ambiental y Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

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

Grajales (2008) afirmo que es que disponga de todo recurso el investigador para poder prestar atención y, casualmente realizar la medición de la(s) variable(s) de la investigación.

Técnicas

La encuesta fue la práctica utilizada en el presente estudio, la cual es considerada según Buendía y colaboradores (1997) como el método de investigación que tiene la capacidad

de dar alternativas a la problemática tanto a nivel descriptivo como en analogía de variables, de acuerdo a la cogida de información ordenada, como un constructo preliminarmente determinado que sustente la dureza de la obtenida indagación.

De acuerdo a lo precitado se consintió lograr las reacciones de los servidores públicos del Hospital Vitarte sobre las variables de estudio Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Organizacional.

Instrumento

Bisquerra (2009) lo definió como alternativas existentes donde los investigadores construyen a terminación de medir las características de los sujetos y/o registrar información. Los instrumentos cumplen con ciertos entornos principales tales como su fiabilidad y validez. Además de que los instrumentos de los estudios cuantitativos son característicos, no son propios de un enfoque en particular y por ello hay estudios que en las cuales se pueden combinar instrumentos.

Se utilizó dos cuestionarios, uno para identificar la percepción de los servidores públicos sobre la variable Apoyo Organizacional Percibido y otro para descubrir el Nivel de Compromiso Organizacional de los servidores públicos, ambos cuestionarios se les aplicó a los servidores públicos que conforman el Hospital Vitarte.

Ficha técnica para medir la variable 1: Apoyo Organizacional Percibido

Instrumento Escala AOP, traducido a un cuestionario tipo Likert con 32 preguntas

Nombre:	Escala de Apoyo Organizacional Percibido
Autor/Año:	Eisenberg, Huntington, Hutchison y Sowa (1986)
Adaptación:	Miguel Angel Chumbe Ramos
Año:	2017
Procedencia:	Estados Unidos
Objetivo:	Determinar el Nivel de Apoyo Organizacional Percibido
Tiempo:	20 minutos aproximadamente
Lugar:	Hospital Vitarte
Servicio:	Áreas Administrativas

Administración:	Individual/Colectiva
Niveles:	Bueno Regular Malo
Dimensiones:	Numero de dimensiones: 2 Satisfacción de las Necesidades Socioafectivas: 20 ítems Sensación de Reconocimiento por parte de la Organización: 12 ítems Total de Ítems: 32
Escalas:	1. En desacuerdo 2. Ni Deacuerdo, ni en desacuerdo 3. Deacuerdo
Descripción:	Con aplicación del software SPSS: Si son altas las respuestas: valor de la escala * total de ítems $32 \times 3 = 96$ Si son bajas las respuestas: valor de la escala * total de ítems $32 \times 1 = 32$ Rango valor máximo – valor mínimo = $96 - 32 = 64$ La constante = Rango entre número de niveles = $64/3 = 21$
Baremación:	Bueno = [75- 96] Regular = [53 – 74] Malo = [32 – 52]

Ficha técnica para medir la variable 2: Compromiso Organizacional

Instrumento Escala CO, traducido a un cuestionario tipo Likert con 29 preguntas

Nombre:	Escala de Compromiso Organizacional
Autor/Año:	Meyer, Smith y Allen (1993)
Adaptación:	Miguel Angel Chumbe Ramos
Año:	2017
Procedencia:	Estados Unidos

Objetivo:	Determinar el Nivel de Compromiso Organizacional
Tiempo:	20 minutos aproximadamente
Lugar:	Hospital Vitarte
Servicio:	Áreas Administrativas
Administración:	Individual/Colectiva
Niveles:	Alto Medio Bajo
Dimensiones:	Numero de dimensiones: 3 Compromiso Afectivo: 10 ítems Compromiso Normativo: 10 ítems Compromiso de Continuidad: 9 ítems Total de Ítems: 29
Escalas:	1.En desacuerdo 2.Ni Deacuerdo, ni en desacuerdo 3.Deacuerdo
Descripción:	Con aplicación del software SPSS: Si son altas las respuestas: valor de la escala * total de ítems $29 \times 3 = 87$ Si son bajas las respuestas: valor de la escala * total de ítems $29 \times 1 = 29$ Rango valor máximo – valor mínimo = $87 - 29 = 58$ La constante = Rango entre número de niveles = $58/3 = 19$
Baremación:	Alto = [68- 87] Medio = [48 – 67] Bajo = [29 – 47]

Validación y fiabilidad del instrumento

Validez del instrumento

Las Herramientas que permitieron la aproximación de las variables del estudio presentado fueron dados por dos procedimientos, en primer lugar, se evaluó la importancia de comprendido mediante juicio de expertos temáticos y metodólogos.

Tabla 5

Validación de los instrumentos a través de expertos

Expertos	Opinión de aplicabilidad	
	Apoyo Percibido	Organizacional Compromiso Organizacional
	Mgtr. Rommel Lizandro Crispín	Aplicable
Dr. Julio Lorenzo Figueroa Gonzáles	Aplicable	Aplicable
Mgtr. Betty Giovanna Peña Tomas	Aplicable	Aplicable

Fiabilidad de los instrumentos

Los materiales de recolección de datos que se utilizaron en esta exploración contienen ítems con iniciativas tipo escala de Likert, trayéndose la prueba de fiabilidad con el estadístico alfa de Cronbach a cada una de las variables, con un ensayo piloto de 30 servidores públicos de otra entidad que contaba con las mismas características al de la muestra a fin de valorar la consistencia interna y validez de las pruebas.

Tabla 6

Escala de fiabilidad según el rango de valores

Fiabilidad	Valores
Baja fiabilidad	0.25
Media o regular	0.50
Aceptable	Mayor de 0.75
Elevada	Aceptable de 0.90

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2012)

Tabla 7

Índice de fiabilidad de la escala de Apoyo Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	32

Tabla 8

Índice de fiabilidad de la escala de Compromiso Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	29

Inferencia

En situación de los efectos logrados por el alfa de Cronbach igual a ,904 y ,906 nos muestra que los instrumentos son de fiabilidad elevada tanto en la variable de apoyo organizacional percibido como de la variable compromiso organizacional según lo estima Hernández (2010).

2.5. Procedimiento

El modo estadístico de los datos reales que se acopiaron durante la investigación y fueron procesados, refiriendo instrumentos de la estadística descriptiva- correlacional. Se efectuó la observación de los datos mediante el programa estadístico en Excel para el instrumento implementado; a su vez se manipuló el programa estadístico SPSS (versión 23) a fin de mostrar los hallazgos en cuadros estadísticos.

En primer lugar, se calculó los estadísticos descriptivos más significativos para cada ítem. También se calculó las correlaciones entre las variables estimadas, tanto entre los indicadores como las dimensiones. Por último, la escala de medición de las variables fue de nivel ordinal en vista de que se esgrimió los cuartiles, los rangos y/o media. A su vez las

tablas de frecuencia (delineación de la muestra), correlación Rho de Spearman (ítems totales) y alfa de Cronbach (fiabilidad).

Se aplicó para la tentativa de hipótesis, el estadístico Coeficiente de Rho de Spearman, teniendo como propósito establecer la correlación entre estas dos variables a un nivel de confianza del 95% y con una significancia del 5%.

Los resultados examinados y desarrollados, valdrán de asiento para la concerniente cuestión y, por consiguiente, para construir las terminaciones habituales de las labores.

Tabla 9

Escala de correlación según el rango de valores de Rho de Spearman

Coeficiente	Tipo	Interpretación
-0.91 a -1.00	Negativa	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90		Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75		Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50		Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Positiva	Correlación negativa débil
0.00		No existe correlación
+0.01 a 0.10		Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50		Correlación positiva media
+0.51 a +0.75		Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90		Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00		Correlación positiva perfecta

Fuente: Adaptado de Hernández, Fernández y Baptista (2012)

2.6. Métodos de análisis de datos

Hernández y colaboradores (2012) señalaron que la recogida de información demanda lo siguiente: la selección de un método de recolección o instrumento, la realización del instrumento y colocar las observaciones, registros y cálculos elaborados para su análisis.

Fue usado el programa estadístico SPSS (versión 23) a fin de interpretar los resultados.

2.7. Aspectos éticos

Se ha considerado los razonamientos determinados por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, fundamentado en la forma de estudio. Se ha

dado cumplimiento a venerar al autor para su indagación bibliográfica, haciéndose referencia a los autores con sus concernientes fundamentos de editorial.

Las paráfrasis de las citas corresponden al autor de la tesis, tomando como referencia la percepción de autoría y los juicios efectivos para llamar a un individuo “autor” de un apartado científico.

Asi mismo se resalta que de acuerdo a la Carta de presentación presentada por la Universidad Cesar Vallejo, se concedió la permisión manifestada por el Director del Hospital Vitarte para derivar a la ejecución de la encuesta.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivos de las variables investigadas

A fin de desarrollar los objetivos de la investigación, se emplearon cuestionarios a los servidores públicos del Hospital Vitarte. Los productos fueron integrados al software estadístico SPSS para su proceso y observación. Además, se efectuó gráficas en el programa Excel para mejorar el análisis de los efectos.

Variable Apoyo Organizacional Percibido

Tabla 10

Descripción de la variable Apoyo Organizacional Percibido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	56	44.4	44.4
	Regular	59	46.8	91.3
	Malo	11	8.7	100.0
Total	126	100.0	100.0	

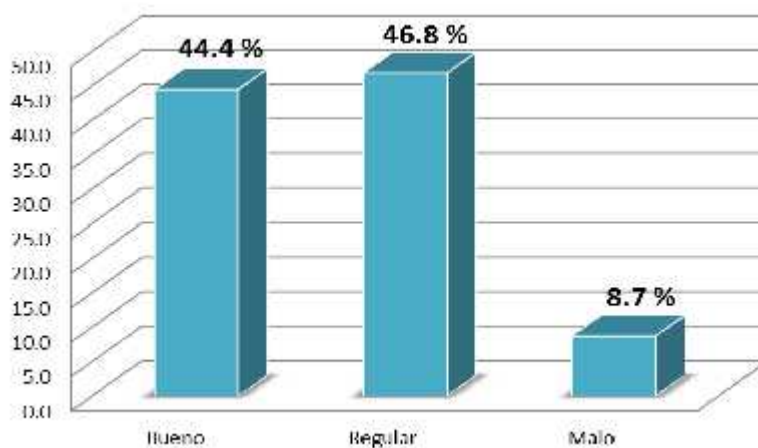


Figura 2: Descripción de la variable Apoyo Organizacional Percibido

Los resultados que se muestran en la tabla y figura se tienen que el 44.4 % de los encuestados perciben un apoyo organizacional bueno, mientras que el 46.8% manifiestan que el nivel es regular y solo el 8.7 % perciben un nivel de apoyo organizacional malo, por lo que se concluye que los servidores públicos manifiestan recibir un regular apoyo por parte la entidad en función del desarrollo adecuado de sus labores.

Tabla 11

Descripción de la dimensión Satisfacción de Necesidades Socioafectivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	58	46.0	46.0	46.0
	Regular	59	46.8	46.8	92.9
	Malo	9	7.1	7.1	100.0
	Total	126	100.0	100.0	

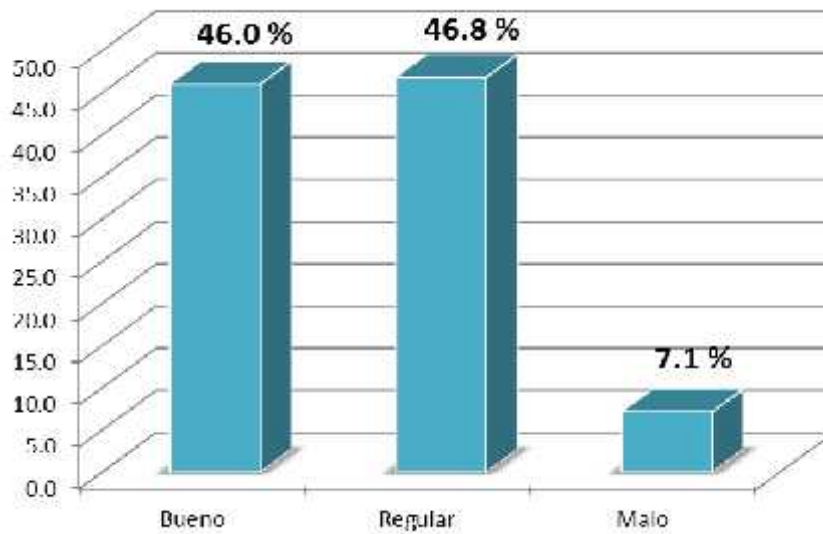


Figura 3: Descripción de la dimensión Satisfacción de Necesidades Socioafectivas

Los resultados que se muestran en la tabla y figura se tienen que el 46.0 % de los encuestados perciben una satisfacción como bueno de las necesidades socioafectivas, el 46.8 % manifiestan que el nivel es regular y solo el 7.1 % perciben que la satisfacción es mala, por lo que se concluye que los servidores públicos se encuentran regularmente satisfechos con la entidad con respecto al cumplimiento de sus necesidades socioafectivas.

Tabla 12

Descripción de la dimensión Sensación de Reconocimiento por parte de la Organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	62	49.2	49.2	49.2
	Regular	33	26.2	26.2	75.4
	Malo	31	24.6	24.6	100.0
	Total	126	100.0	100.0	

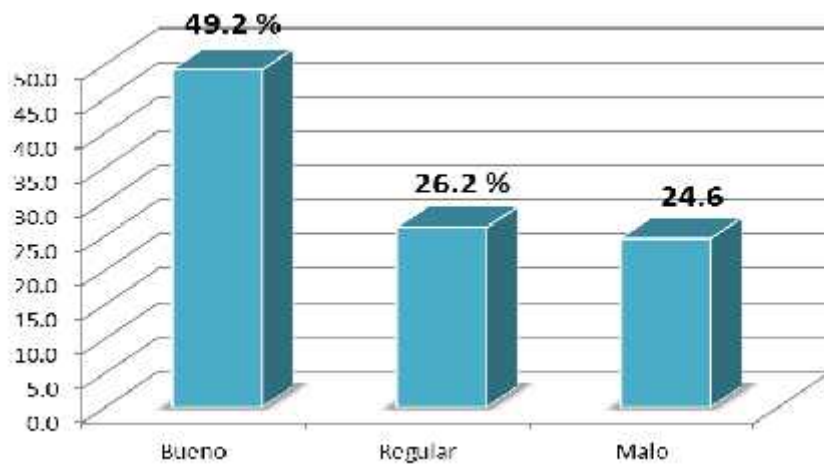


Figura 4: Descripción de la dimensión Sensación de Reconocimiento por parte de la Organización

Los resultados que se muestran en la tabla y figura se tienen que el 49.2 % de los encuestados perciben un reconocimiento bueno por parte de la entidad, el 26.2 % manifiestan que el nivel es regular y el 24.6 % perciben un perciben que el reconocimiento es malo, por lo que se concluye que los servidores públicos cuentan con el reconocimiento adecuado por parte de la entidad.

Variable Compromiso Organizacional

Tabla 13

Descripción de la variable Compromiso Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Alto	66	52.4	52.4	52.4
Medio	50	39.7	39.7	92.1
Bajo	10	7.9	7.9	100.0
Total	126	100.0	100.0	

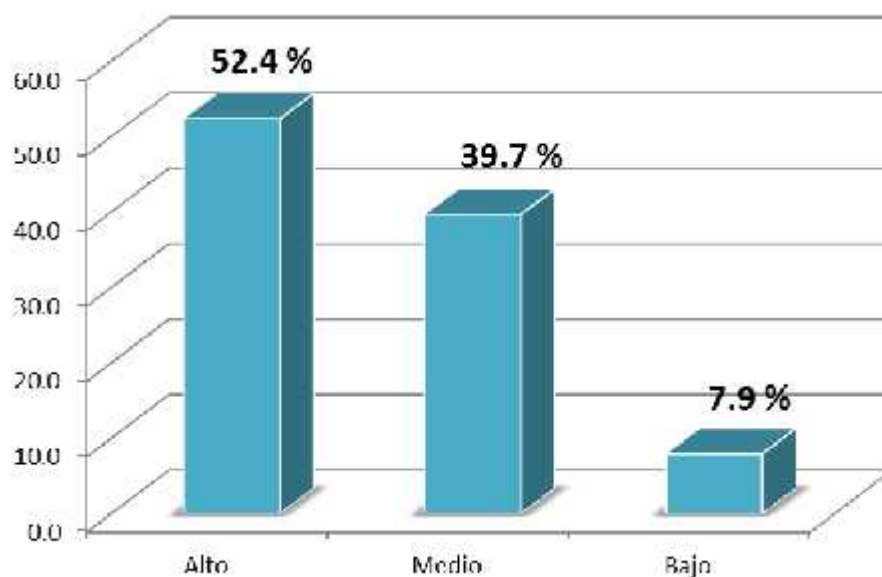


Figura 5: Descripción de la variable Compromiso organizacional

Los resultados que se muestran en la tabla y figura se tienen que el 52.4 % de los encuestados manifiestan un alto nivel de compromiso, mientras que el 39.7 % manifiestan que el nivel es medio y solo el 7.9 % expresan un bajo nivel de compromiso, por lo que se concluye que los servidores públicos están de acuerdo con que mantienen un alto nivel de compromiso en sus actividades laborales en la entidad.

Tabla 14

Descripción de la dimensión Compromiso Afectivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	73	57.9	57.9	57.9
	Medio	36	28.6	28.6	86.5
	Bajo	17	13.5	13.5	100.0
	Total	126	100.0	100.0	

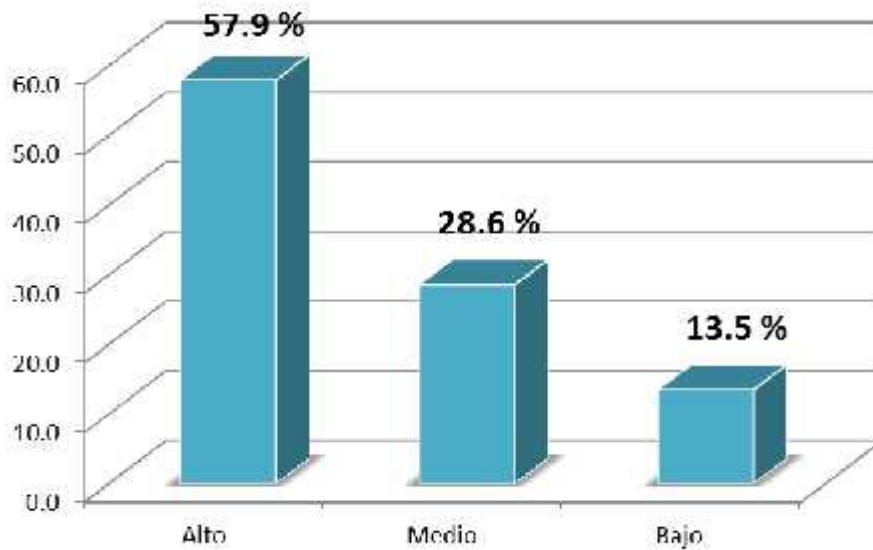


Figura 6: Descripción de la dimensión Compromiso Afectivo

Los resultados que se muestran en la tabla y figura se tiene que el 57.9 % de los encuestados manifiestan un alto nivel de compromiso afectivo, mientras que el 28.6 % manifiestan que el nivel es medio y solo el 13.5 % expresan un bajo nivel de compromiso, por lo que se concluye que los servidores públicos están de acuerdo con que mantienen un alto nivel de compromiso que se agrupan en características personales, organizacionales y experiencias dentro de la entidad.

Tabla 15

Descripción de la dimensión Compromiso Normativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	82	65.1	65.1	65.1
	Medio	23	18.3	18.3	83.3
	Bajo	21	16.7	16.7	100.0
	Total	126	100.0	100.0	

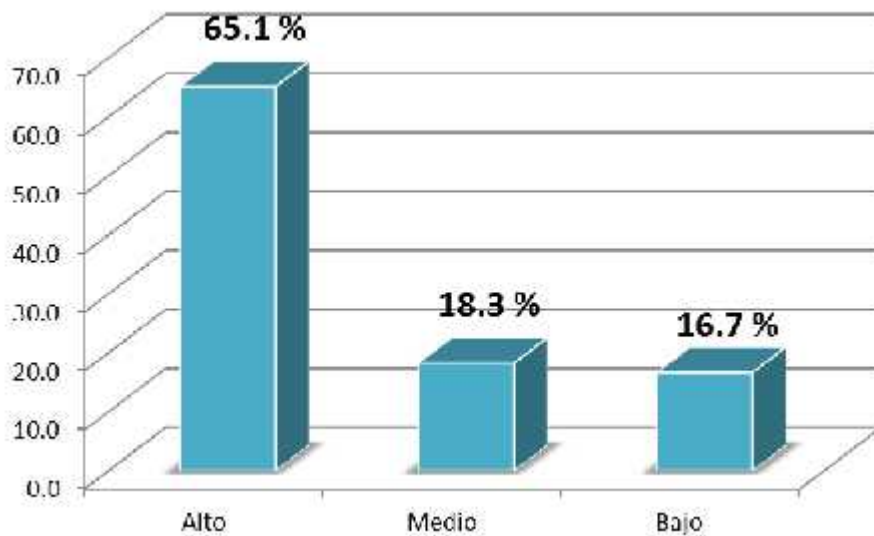


Figura 7: Descripción de la dimensión Compromiso Normativo

Los resultados que se muestran en la tabla y figura se tiene que el 65.1 % de los encuestados manifiestan un alto nivel de compromiso normativo, mientras que el 18.3 % manifiestan que el nivel es medio y solo el 16.7 % expresan un bajo nivel de compromiso, por lo que se concluye que los servidores públicos están de acuerdo con que mantienen un alto nivel de compromiso de acuerdo a las obligaciones que se le encomienda dentro de la entidad.

Tabla 16

Descripción de la dimensión Compromiso de Continuidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	77	61.1	61.1	61.1
	Medio	19	15.1	15.1	76.2
	Bajo	30	23.8	23.8	100.0
	Total	126	100.0	100.0	

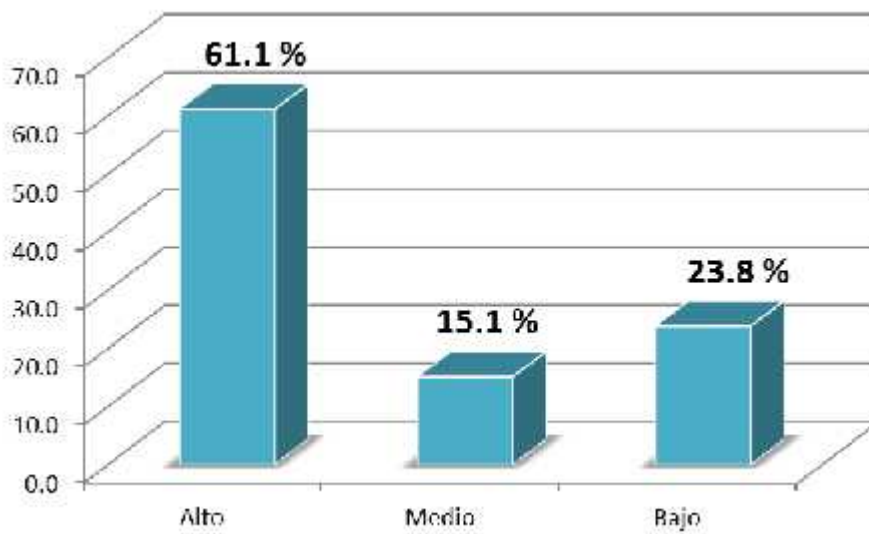


Figura 8: Descripción de la dimensión Compromiso de Continuidad

Los resultados que se muestran en la tabla y figura se tienen que el 61.1 % de los encuestados manifiestan un alto nivel de compromiso de continuidad, el 15.1 % manifiestan que el nivel es medio; mientras que el 23.8 % expresan un bajo nivel de compromiso, por lo que se concluye que los servidores públicos están de acuerdo con que mantienen un alto nivel de compromiso de permanecer laborando en la entidad.

Tablas de Contingencia

Tabla 17

Descripción de las variables Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Organizacional

		Compromiso Organizacional			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Apoyo Organizacional Percibido	Bueno	42	12	2	56
	Regular	23	33	3	59
	Malo	1	5	5	11
Total		66	50	10	126

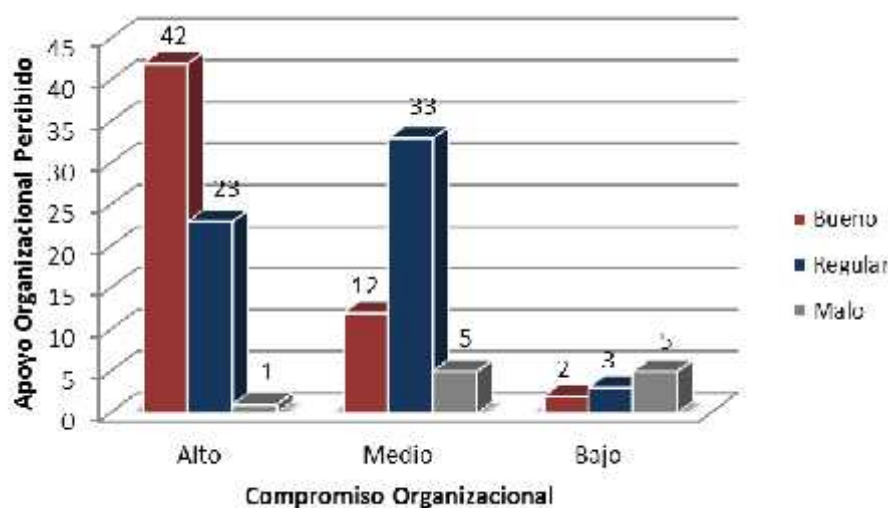


Figura 9: Descripción de las variables Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Organizacional

Del total de encuestados, según la percepción sobre Descripción de las variables Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Organizacional de los servidores públicos encuestados del Hospital Vitarte, observamos que la gran mayoría de ellos tiene una percepción del nivel alto.

Analizando solo ese grupo, tenemos que 42 de los encuestados expresan que, si perciben un apoyo organizacional bueno, manifiestan que su nivel de compromiso organizacional es alto.

Tabla 18

Descripción de las variables Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Afectivo

		Compromiso Afectivo			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Apoyo	Bueno	38	15	3	56
Organizacional	Regular	32	17	10	59
Percibido	Malo	3	4	4	11
Total		73	36	17	126

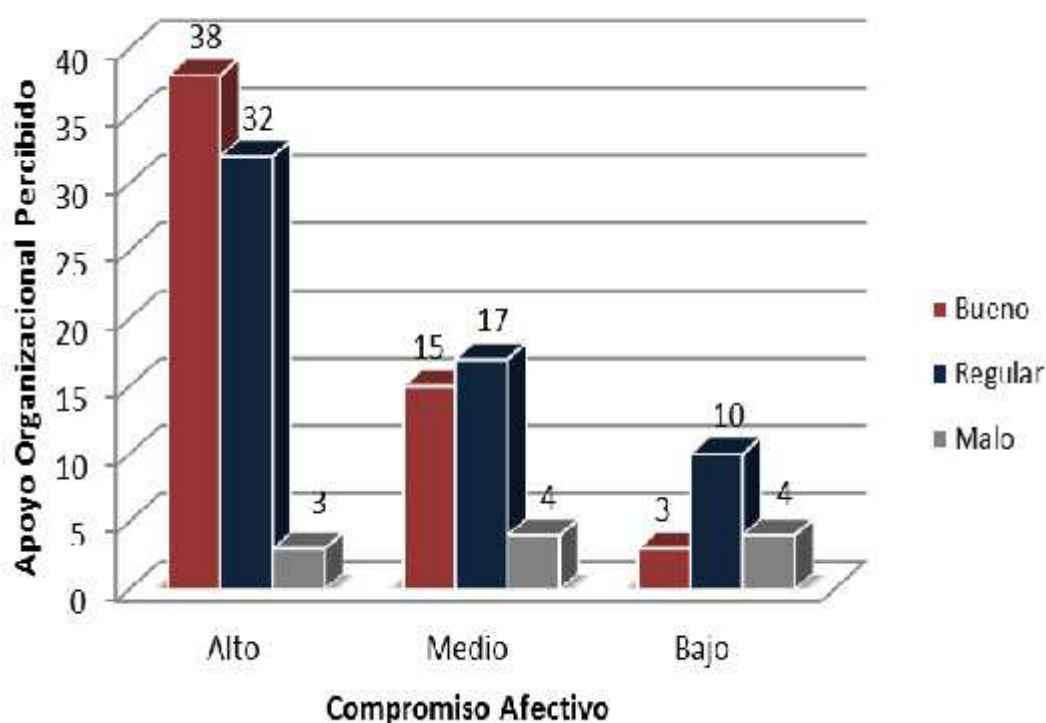


Figura 10: Descripción de las variables Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Afectivo

Del total de encuestados, según la percepción sobre Descripción de las variables Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Afectivo de los servidores públicos encuestados del Hospital Vitarte, observamos que la gran mayoría de ellos tiene una percepción del nivel alto.

Analizando solo ese grupo, tenemos que 38 de los encuestados expresan que, si perciben un apoyo organizacional bueno, manifiestan que su nivel de compromiso afectivo es alto.

Tabla 19

Descripción de las variables Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Normativo

		Compromiso Normativo			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Apoyo Organizacional Percibido	Bueno	45	6	5	56
	Regular	33	15	11	59
	Malo	4	2	5	11
Total		82	23	21	126

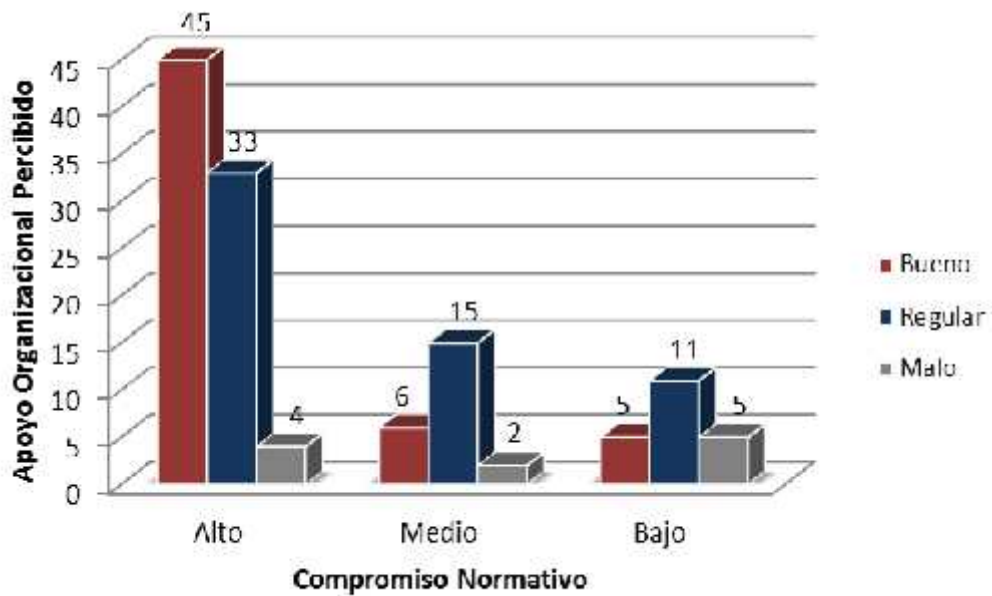


Figura 11: Descripción de las variables Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Normativo

Del total de encuestados, según la percepción sobre Descripción de las variables Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Normativo de los servidores públicos encuestados del Hospital Vitarte, observamos que la gran mayoría de ellos tiene una percepción del nivel alto.

Analizando solo ese grupo, tenemos que 45 de los encuestados expresan que, si perciben un apoyo organizacional bueno, manifiestan que su nivel de compromiso normativo es alto.

Tabla 20

Descripción de las variables Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso de Continuidad

		Compromiso de Continuidad			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Apoyo Organizacional Percibido	Bueno	46	3	7	56
	Regular	30	14	15	59
	Malo	1	2	8	11
Total		77	19	30	126

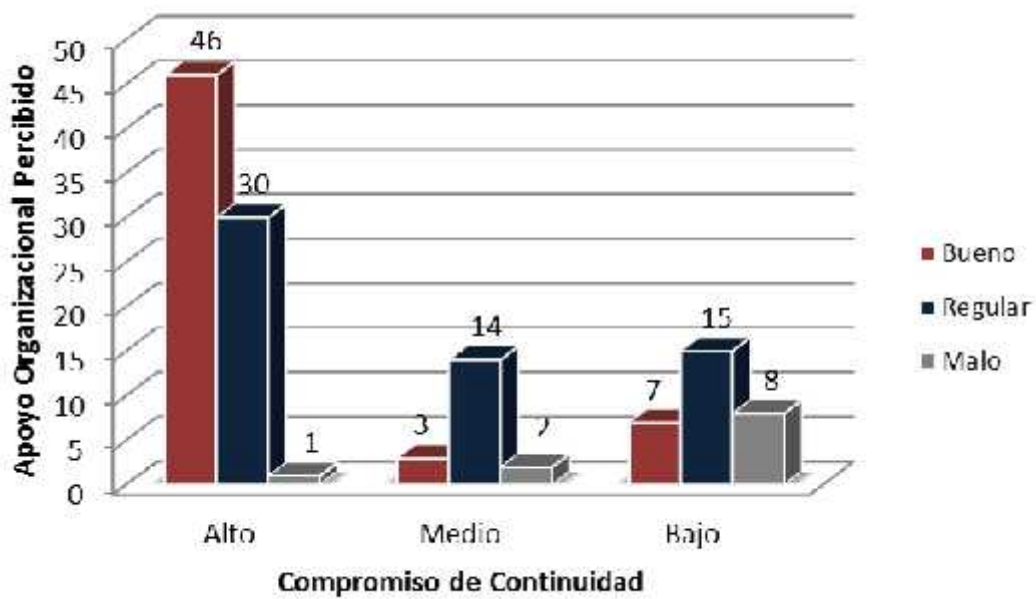


Figura 12: Descripción de las variables Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso de Continuidad

Del total de encuestados, según la percepción sobre Descripción de las variables Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso de Continuidad de los servidores públicos encuestados del Hospital Vitarte, observamos que la gran mayoría de ellos tiene una percepción del nivel alto.

Analizando solo ese grupo, tenemos que 46 de los encuestados expresan que, si perciben un apoyo organizacional bueno, manifiestan que su nivel de compromiso de continuidad es alto.

Prueba de Normalidad

Tabla 21

Prueba de Normalidad de variable Apoyo Organizacional Percibido

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Apoyo Organizacional Percibido
N		30
Parámetros normales ^{a,b}	Media	1,13
	Desviación estándar	,346
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,517
	Positivo	,517
	Negativo	-,350
Estadístico de prueba		,517
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

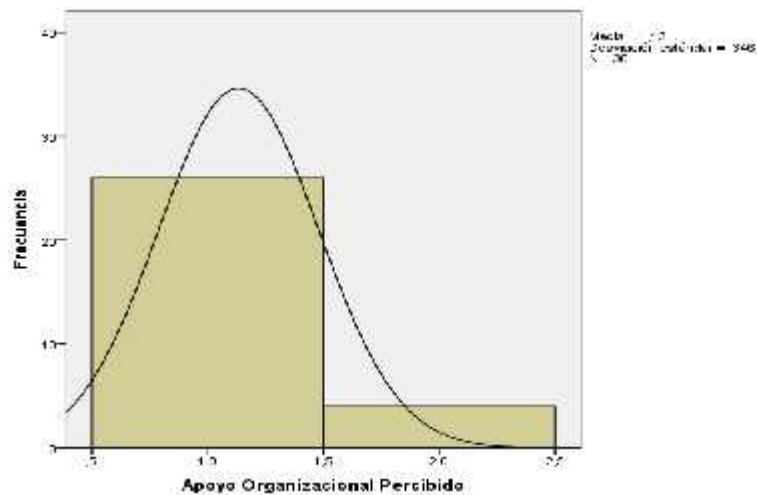


Figura 13: Prueba de Normalidad de variable Apoyo Organizacional Percibido

Según el resultado de la prueba kolmogorov smirnov se puede ver que $p = 0,000$, menor a $\alpha = 0,005$., por tanto, se puede rechazar la hipótesis nula y asumir que la variable no sigue una distribución normal.

Tabla 22

Prueba de Normalidad de variable Compromiso Organizacional

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra			Compromiso Organizacional
N			30
Parámetros normales ^{a,b}			
	Media		1,17
	Desviación estándar		,379
Máximas diferencias extremas	Absoluta		,503
	Positivo		,503
	Negativo		-,330
Estadístico de prueba			,503
Sig. asintótica (bilateral)			,000 ^c

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

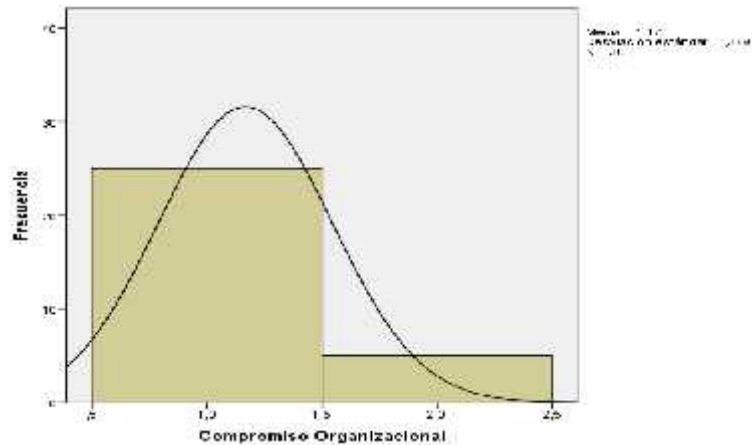


Figura 14: Prueba de Normalidad de variable Compromiso Organizacional

Según el resultado de la prueba kolmogorov smirnov se puede ver que $p= 0,000$, menor a $\alpha= 0,005$., por tanto, se puede rechazar la hipótesis nula y asumir que la variable no sigue una distribución normal.

3.2. Prueba de la hipótesis

Las variables de investigación apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional, siendo de tipo ordinal sus datos provenientes de colocaciones desiguales a la distribución normal, y hacia la búsqueda de la relación entre ellas, correspondemos de cumplir una observación paramétrica.

El objetivo de la investigación es encontrar la relación entre las variables de estudio, y al secuenciarse una distinta distribución a la normalidad, y siendo los datos basados en puntajes, traeremos el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

La correlación de Rho de Spearman, posee la ocupación de instituir a la existencia de una relación lineal entre dos variables a nivel ordinal y que esta analogía no sea dada eventualmente; es decir, que la proporción sea significativamente estadístico.

Para dar aceptación o rechazo a una prueba de hipótesis, se observó el nivel de significancia que se halla al aplicar la prueba respectiva, si aquel valor es menor al nivel de confianza (5% o 0.05) se da rechazo a la hipótesis nula y por ende se admite la hipótesis alterna.

Relación entre Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Organizacional

Este estudio pretendió descubrir la relación que existe entre las variables Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Organizacional de los servidores públicos del Hospital Vitarte.

Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Organizacional en los servidores públicos del Hospital Vitarte.

H_a: Existe relación significativa entre Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Organizacional en los servidores públicos del Hospital Vitarte.

Tabla 23

Correlación de Spearman entre las variables Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Organizacional

			Apoyo organizacional percibido	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Apoyo organizacional percibido	Coeficiente de correlación	1,000	,453**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	126	126
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,453**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	126	126

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

Al aplicar la correlación de Rho de Spearman se encontró que existe una correlación positiva media entre las variables Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Organizacional de los servidores públicos del Hospital Vitarte, $r = 0.453$, siendo el valor de $p = 0,000$, menor a $\alpha = 0,005$.

En este sentido, rechazamos la hipótesis nula (H_0), y aceptamos la hipótesis alterna (H_a), indicando que si existe relación entre las variables.

Relación entre Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Afectivo

La investigación acomete ubicar la relación existente entre las variables Apoyo Organizacional Percibido y la dimensión Compromiso Afectivo de la variable Compromiso Organizacional de los servidores públicos del Hospital Vitarte.

Hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Afectivo en los servidores públicos del Hospital Vitarte.

Ha: Existe relación significativa entre Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Afectivo en los servidores públicos del Hospital Vitarte.

Tabla 24

Correlación de Spearman entre la variable Apoyo Organizacional Percibido y la dimensión Compromiso Afectivo

			Apoyo organizacional percibido	Compromiso Afectivo
Rho de Spearman	Apoyo organizacional percibido	Coeficiente de correlación	1,000	,250**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	126	126
	Compromiso Afectivo	Coeficiente de correlación	,250**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	126	126

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

A la aplicación de la correlación de Rho de Spearman se localizó la existencia de una correlación positiva media entre las variables Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Afectivo de los servidores públicos del Hospital Vitarte. $r = 0.250$, estando el valor de $p = 0,005$, igual a $\alpha = 0,005$.

En tal sentido, rechazamos la hipótesis nula (Ho), y admitimos la hipótesis alterna (Ha), mostrando que si existe relación entre las variables.

Relación entre Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Normativo

La investigación pretende encontrar la relación que existe entre las variables Apoyo Organizacional Percibido y la dimensión Compromiso Normativo de la variable Compromiso Organizacional de los servidores públicos del Hospital Vitarte.

Hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Normativo en los servidores públicos del Hospital Vitarte.

Ha: Existe relación significativa entre Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Normativo en los servidores públicos del Hospital Vitarte.

Tabla 25

Correlación de Spearman entre la variable Apoyo Organizacional Percibido y la dimensión Compromiso Normativo

			Apoyo organizacional percibido	Compromiso Normativo
Rho de Spearman	Apoyo organizacional percibido	Coefficiente de correlación	1,000	,312**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	126	126
	Compromiso Normativo	Coefficiente de correlación	,312**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	126	126

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

Al aplicar la correlación de Rho de Spearman se encontró que existe una correlación positiva media entre las variables Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Normativo de los servidores públicos del Hospital Vitarte. $r = 0.312$, siendo el valor de $p = 0,000$, menor a $\alpha = 0,005$.

En este sentido, rechazamos la hipótesis nula (Ho), y aceptamos la hipótesis alterna (Ha), indicando que si existe relación entre las variables.

Relación entre Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso de Continuidad

La investigación pretende encontrar la relación que existe entre las variables Apoyo Organizacional Percibido y la dimensión Compromiso de Continuidad de la variable Compromiso Organizacional de los servidores públicos del Hospital Vitarte.

Hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso de Continuidad en los servidores públicos del Hospital Vitarte.

Ha: Existe relación significativa entre Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso de Continuidad en los servidores públicos del Hospital Vitarte.

Tabla 26

Correlación de Spearman entre la variable Apoyo Organizacional Percibido y la dimensión Compromiso de Continuidad

			Apoyo organizacional percibido	Compromiso de Continuidad
Rho de Spearman	Apoyo organizacional percibido	Coefficiente de correlación	1,000	,427**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	126	126
	Compromiso de Continuidad	Coefficiente de correlación	,427**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	126	126

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

Al aplicar la correlación de Rho de Spearman se encontró que existe una correlación positiva media entre las variables Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso de Continuidad de los servidores públicos del Hospital Vitarte. $r = 0.427$, siendo el valor de $p = 0,000$, menor a $\alpha = 0,005$.

En este sentido, rechazamos la hipótesis nula (Ho), y aceptamos la hipótesis alterna (Ha), indicando que si existe relación entre las variables.

IV. DISCUSIÓN

Se muestra la comparación de los productos conseguidos con las hipótesis del estudio realizado a raíz de los estudios o antecedentes preliminarmente referidos en la actual investigación.

La hipótesis general dice que Existe relación significativa entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional en los servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017.

Los resultados derivados en la presente averiguación describen a una relación expresa por el coeficiente de Rho de Spearman de 0.453, lo que significa que existe una positiva correlación media entre estas variables.

Al respecto se encontró coincidencia con los resultados encontrados por Macedo, Ferreira y Brás (2012) debido a que arrojó una significativa y positiva relación entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional con un valor de $r= 0,652$, así mismo no se halló diferencias de percepción en las muestras de estudio debido a que se aplicó en la investigación a discusión en personal asistencial y en el caso del presente estudio se aplicó a personal administrativo. Por ello, la presente pesquisa se acierta en el perfil de la investigación de Macedo, Ferreira y Brás que refiere que existe relación entre la percepción de apoyo organizacional y el compromiso que manifiestan hacia la entidad tanto del personal de enfermería como del personal administrativo del Hospital Vitarte. Por ello esta situación confirma la recolección de datos y la ciencia en su búsqueda que se ubica en ambas investigaciones.

Por lo precitado se encuentra una semejanza a lo que planteó Homans (1958) en su Teoría de Intercambio Social, quien consideró que los beneficios percibidos por los empleados como apoyo en su entidad, dan origen a la participación activa de los trabajadores generando conductas que favorezcan a la organización pues estos se sienten obligados a corresponder los beneficios recibidos.

La hipótesis específica 1 dice: Existe relación significativa entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso afectivo en los servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017.

Los efectos alcanzados en la presente investigación describen a una relación definitiva por el coeficiente de Rho de Spearman de 0.250, lo que significa que existe una positiva correlación media entre las variables.

Se observó similares resultados a lo encontrado por Macedo, Ferreira y Brás (2012) quien atinó una relación moderada entre el apoyo organizacional y el compromiso afectivo con valor de $r= 0,628$, encontrando así una interpretación basada en que el personal asistencial y administrativo perciben el mismo nivel de apoyo relacionado al vínculo afectivo que manifiestan dichos servidores públicos hacia la entidad. Se encuentra coincidencia a lo estimado en el Modelo Multidimensional del Compromiso Organizacional, planteado por Meyer y Allen (1997, citado en Córdova, 2005), quien refiere que al hecho de las prácticas organizacionales con el compromiso, se consiguen las correlaciones de mayor significancia, puesto que en la medida en la que un recurso humano siente que la su organización en la cual ejerce sus actividades laborales, colma sus atenciones principales y les compensa sus necesidades esenciales, en esta misma disposición él se va considerando impedido por su institución y va generándose altos grados de compromiso afectivo.

La hipótesis específica 2 dice: Existe relación significativa entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso normativo en los servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017.

Los resultados obtenidos en la presente investigación refieren a una relación determinada por el coeficiente de Rho de Spearman de 0.312, lo que significa que existe una correlación positiva media entre las variables.

Por los resultados adquiridos esta muestra similitud en la investigación elaborada por Ojeda, Talavera y Berrelleza (2016), la cual concluyó que de acuerdo a los resultados descriptivos presentan un mayor compromiso normativo por parte de los docentes con un puntaje de 54.34 % observando que la mayor cantidad de trabajadores expresan un compromiso de acuerdo a las obligaciones que deben cumplir en su centro de labores.

De acuerdo a lo expuesto este encuentra una relevancia con lo encontrado en el Modelo de Apoyo Organizacional de Mobley quien consideró que el trabajador evalúa y percibe a la satisfacción semejante a su contexto laboral y como algunos semblantes particulares

inquietan a dicha apreciación; esto se complementa a lo expuesto por Eisenberg y Stinghamer (2011) quienes dentro de lo planteado en la Teoría de Apoyo Organizacional percibido manifiestan que los colaboradores que perciben un apoyo, encuentran sus trabajos más cercanos y afines y este a su vez están más comprometidos con la organización.

La hipótesis específica 3 dice: Existe relación significativa entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso de continuidad en los servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017.

Los resultados obtenidos en la presente investigación refieren a una relación determinada por el coeficiente de Rho de Spearman de 0.427, lo que significa que existe una correlación positiva media entre las variables.

Por los resultados obtenidos este se encuentra similitud en la investigación realizada por Chávez (2016), la cual concluyó que existe una relación inversa entre el compromiso organizacional y estrés laboral con un índice de $r = 0.287$; es decir que a más compromiso menos estrés laboral habrá en los colaboradores de la entidad, estableciéndose la relación con el desgaste físico y emocional que manifiesta un servidor público y lo que se estima en el compromiso de continuar laborando en una entidad, puntualizado por Meyer, Smith y Allen (1993) como la cognición de la persona relacionada a la apuesta del esfuerzo y tiempo que no obtendrían si se da el caso de renunciar a la empresa para situarse en otro.

V. CONCLUSIONES

Seguidamente, se exhibe las terminaciones encontradas en la presente investigación.

Primera: Existe una correlación estadísticamente positiva media entre las variables Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Organizacional en servidores públicos del Hospital Vitarte. ($r= 0.453$, $p\leq 0.000$).

Segunda: Los productos recopilados señalan la existencia de una correlación positiva media ($r= 0.250$, $p\leq 0.005$) entre la variable Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Afectivo en servidores públicos del Hospital Vitarte.

Tercera: Los resultados recopilados manifiestan la existencia de una correlación positiva media ($r= 0.312$, $p\leq 0.000$) entre la variable Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Normativo en servidores públicos del Hospital Vitarte.

Cuarta: Los resultados recopilados indican la existencia de una correlación positiva media ($r= 0,427$, $p\leq 0.000$) entre la variable Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso de Continuidad en servidores públicos del Hospital Vitarte.

VI. RECOMENDACIONES

Posteriormente, se demuestra las recomendaciones en el presente estudio.

Primera: Favorecer al conocimiento del uso del apoyo organizacional percibido como constructo y compromiso organizacional como medio para hallar el cómo las prácticas y acciones de los recursos humanos logran saber ser valoradas y seguidas en futuros estudios con el finalidad de asistir al beneficio de los fines estratégicos en las entidades del estado.

Segunda: Aportar con el presente estudio en los objetivos que puede plantear el Área de Personal a fin de difundir y ordenar interiormente un cuadro más despejado y generalizado de la entidad en función del apoyo organizacional que ofrecen a los colaboradores hacia generar en los servidores públicos un mayor compromiso en la organización.

Tercera: Para obtener mayores resultados y que a nivel estadístico su significancia sea efectiva, se recomienda que las futuras investigaciones cuenten con una mayor población de estudio a la utilizada.

Cuarta: Considerar que, en futuros estudios sobre estas variables, se realice un análisis con variables demográficas (edad, sexo, tiempo de antigüedad, cargo, etc) que permita determinar una base para mejorar la estructura organizacional de la entidad y provea de una amplia información que pueda ser de utilidad para la organización respectivamente al avance de los recursos humanos.

REFERENCIAS

- Araque, J., y Rivera, N. (2005). *Psicología Organizacional e Industrial en Colombia*. Recuperado de [http://biblioteca.udla.edu.ec/client/es_EC/default/search/detailnonmodal/ent:\\$002f\\$002fSD_ILS\\$002f3\\$002fSD_ILS:3268/ada;jsessionid=CA255075E77FDBA5CCB4126420ED6751?qu=PSICOLOG%C3%8DA+INDUSTRIAL++PSICOLOG%C3%8DA+ORGANIZACIONAL&ic=true&e=ILS&ps=300](http://biblioteca.udla.edu.ec/client/es_EC/default/search/detailnonmodal/ent:$002f$002fSD_ILS$002f3$002fSD_ILS:3268/ada;jsessionid=CA255075E77FDBA5CCB4126420ED6751?qu=PSICOLOG%C3%8DA+INDUSTRIAL++PSICOLOG%C3%8DA+ORGANIZACIONAL&ic=true&e=ILS&ps=300)
- Allen, N., y Meyer, J. (1990). *The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization*. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/200823992_The_Measurement_and_Antecedents_of_Affective_Continuance_and_Normative_Commitment_to_the_Organization
- Arciniega L. (2002). *Compromiso organizacional en México: ¿Qué es lo que hace que la gente se ponga la camiseta?* Recuperado de https://www.academia.edu/328551/Compromiso_Organizacional_Em_M%C3%A9xico_Qu%C3%A9_Es_Lo_Que_Hace_Que_La_Gente_Se_Ponga_La_Camiseta
- Arrese, H. (Noviembre del 2009). *La Teoría del reconocimiento de Alexander Honeth como un enfoque alternativo al cartesianismo*. II Congreso Internacional de Investigación de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de La Plata, Argentina. Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/17229/Documentcomplete.pdf?sequence>
- Ávila, H. (2006). *Introducción a la Metodología de Investigación en España*. Recuperado de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/eureka/pudgvirtual/introduccion%20a%20la%20metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf>

- Alfaro, C. (2012). *Metodología de investigación científica aplicado a la Ingeniería (Tesis de pregrado)*. Universidad nacional del callao, Perú
Recuperado de <https://es.scribd.com/document/326106086/Metodologia-de-Investigacion-Cientifica-Aplicado-a-La-Ingenieria>
- Battistelli, A., Román, J., y Odoardi, C. (2013). *Cumplimiento de la misión como antecedente del compromiso organizacional en empresas Sociales en España*. Recuperado de <http://bibliotecadigital.udea.edu.co/dspace/handle/10495/5692>
- Becker, S. (1960, Julio). Notes on the concept of commitment. *The American Journal of Sociology*. Recuperado de <https://translate.google.com.pe/translate?hl=es419&sl=en&u=https://strategiecetera.files.wordpress.com/2011/09/becker-notes-on-the-concept-of-commitment.pdf&prev=search>
- Buendía, L., Colas, P., y Hernández, F. (1997). *Métodos de Investigación en psicopedagogía en España*. Recuperado de https://issuu.com/libra64/docs/metodos_de_investigacion_en_psic
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de Investigación educativa en España*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/267197228/Metodologia-de-LaInvestigacion-Educativa-Bisquerra>
- Burns, T., y Stalker, G. (1961). *The management of Innovation in London*. Recuperado de <http://capitadiscovery.co.uk/wlv-ac/items/292971>
- Bravo, C., y Jiménez, A. (2011, Setiembre). Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile. *Sanid Penit*. Recuperado de http://scielo.isciii.es/pdf/sanipe/v13n3/04_original3.pdf

- Böhrt, R., Romero, C., y Díaz, F. (2014, Agosto). *El compromiso organizacional entre obreros: un estudio en cuatro organizaciones bolivianas (Tesis de Doctoral)*.: Universidad Católica Boliviana San Pablo, Bolivia. Recuperado de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v12n2/v12n2a4.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones en México*. Recuperado de <file:///C:/Users/CLASSIC/Downloads/ComportamientoOrganizacional-Idalberto-Chiavenato-McGrawhill-2da-Edicion.pdf>
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38 (1), 300-314. Recuperado de http://journals.lww.com/psychosomaticmedicine/Abstract/1976/0900/Social_Support_as_a_Moderator_of_Life_Stress.3.aspx
- Cohen, S., y Wills, T. (1985). Stress, social support and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98 (1), 310-357. Recuperado de https://translate.google.com.pe/translate?hl=es419&sl=en&u=http://www.psy.cmu.edu/~scohen/Cohen_1992_CitationClassic.pdf&pre=search
- Córdoba, C. (2005). *Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal (ETT)* (Tesis de pregrado). Universidad Católica, Perú. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ474.PDF>
- Cuadros, R. (2014). *La estructura orgánica y el apoyo organizacional percibido en una empresa comercializadora con sede en lima (Tesis de Maestría)* Universidad Ricardo Palma, Perú. Recuperado de <http://crescere.com.pe/images/PDF/estructura%20organizacional%20y%20apoyo%20organizacional%20percibido.pdf>

- Cutipa, A. (2014). *Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca, durante el periodo 2014-II (Tesis de Maestría)*. Universidad Peruana Unión, Perú.
Recuperado de <file:///C:/Users/MariaValqui/Downloads/431-2203-1-PB.pdf>
- Chiang, M., Núñez, A., Martín, M., y Salazar, M. (2010, Julio). Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad. *Redalyc*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39915685007>
- Davis, K. (1967) *Human relationships at Work: The dynamics of organizational Behavior in Estados Unidos*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/SwarnaRajan/human-relation-andorganisational-behaviour>
- Davis, K., y Newstrom, J. (1999). *Comportamiento Humano en el Trabajo en México*. Recuperado de https://www.academia.edu/16146402/Comportamiento_humanon_el_trabajo_-_13va_Edici%C3%B3n_-_John_W._Newstrom
- Edel, R., García, A., y Casiano, R. (2007, Diciembre). Clima y Compromiso Organizacional. Versión electrónica gratuita. Recuperado de http://www.adizesca.com/site/assets/gclima_y_compromiso_organizacional-en.pdf
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., y Sowa, D. (1986). Apoyo organizacional percibido. *Journal of Applied Psychology*, 71 (3), 500-507. Recuperado de <http://classweb.uh.edu/eisenberger/articles/>

- Eisenberg, R., Cummings, J., Armeki, S., y Lynch, P. (1997). Perceived organizational support. Discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of applied psychology*, 82 (5), 812- 820. Recuperado de <http://classweb.uh.edu/eisenberger/perceived-organizational-support/>
- Eisenberg, R., Fassolo, P., y La Mastro, V. (1990). Perceived organizational support and Employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of applied psychology*, 75 (1), 51- 59. Recuperado de <http://classweb.uh.edu/eisenberger/perceived-organizational-support/>
- Eisenberg, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P., y Rhoades, L. (2001). Reciprocation of Perceived Organizational Support. *Journal of applied psychology*, 86 (1), 42 – 51. Recuperado de <http://classweb.uh.edu/eisenberger/perceived-organizational-support/>
- Eisenberg, R., Armeli, I., y Stinglhamber, F. (2002). Perceived Supervisor Support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of applied psychology*, 87 (4), 698 – 714. Recuperado de <http://classweb.uh.edu/eisenberger/perceived-organizational-support/>
- Eisenberger, R., y Stinglhamber, F. (2011). Perceived organizational support: Fostering enthusiastic and productive employees. *American Psychological Association*. Recuperado de <http://classweb.uh.edu/eisenberger/perceived-organizational support/>
- Furnham, A. (2005). *La psicología del comportamiento en el trabajo: el individuo en la organización*. Recuperado de https://translate.google.com.pe/translate?hl=es419&sl=en&u=https://books.google.com/books/about/The_Psychology_of_Behaviour_at_Work.html%3Fid%3D0VsMWmfKVEAC&prev=search

- Garcés, J., y Durá, E. (1991). La teoría del apoyo social y sus implicaciones para el ajuste psicosocial de los enfermos oncológicos: *Psicología social*, 6 (2), 257- 271. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=111762>
- García, B., Maldonado, S., y Ramírez, M. (2015, Setiembre). Determinación de Las diferencias de Género usando las Escalas de Limitaciones En El Trabajo (Wlq), Compromiso Organizacional (Oc) Y MBI de Maslach en un grupo de servidores públicos del Sector Salud. *Revista Internacional Administración & Finanzas*. Recuperado de [file:///C:/Users/CLASSIC/Downloads/IBFR\(Determinaci%C3%B3n%20de%20las%20diferencias%20de%20genero...\).pdf](file:///C:/Users/CLASSIC/Downloads/IBFR(Determinaci%C3%B3n%20de%20las%20diferencias%20de%20genero...).pdf)
- Gallardo, E. (Junio del 2008). Evolución en el estudio y medida del compromiso Organizativo, problemáticas y soluciones. Comunicación presentada en el XXII Congreso Anual de AEDEM “Building Bridges in a Global Economy, Salamanca, España. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2734826>
- Gianella, A. (1995). *Introducción a la epistemología y a la metodología de la ciencia*. Recuperado de http://cepsifotocopiadora.com.ar/archivos/folios/32878_2015828.PDF
- Gouldner, A. (1960). The norm of reciprocity: a preliminary statement. *American sociological review*, 25 (2), 161 – 178. Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/2092623>
- Hellriegel, D., Slocum, J., y Woodman, R. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado de <https://librospique.files.wordpress.com/2016/12/comportamiento-organizacional-12ed-don-hellriegel-john-w-slocum.pdf>

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2012). Metodologías de la Investigación. Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Hernández, Y., Hernández, G., y Mendieta, A. (2013). Modelo de rotación de personal y prácticas organizacionales. *Historia y Comunicación Social*, 18 (N° Especial), 837-863. Recuperado de <file:///C:/Users/CLASSIC/Downloads/44369-68697-3-PB.pdf>
- Homans, G. (1958). Social Behavior as Exchange. *American Journal of Sociology*. 63 (6), 597 – 606. Recuperado de <http://web.ics.purdue.edu/~hoganr/SOC%20602/Spring%202014/Homans%201958.pdf>
- Hospital Vitarte (2016). *Informe de Encuesta de aplicación de Encuesta de Clima Organizacional del Hospital Vitarte*. Recuperado de <http://www.hospitalvitarte.gob.pe/portal/data/transparencia/2017/T1813.pdf>
- Hospital Vitarte (2014).” *Manual de Organización y Funciones (MOF) del Hospital Vitarte*”. Recuperado de [file:///C:/Users/CLASSIC/Downloads/T833%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/CLASSIC/Downloads/T833%20(1).pdf)
- Hospital Vitarte (2011). *Reglamento Interno de Trabajo del Hospital Vitarte*. Recuperado de [file:///C:/Users/CLASSIC/Downloads/T1556%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/CLASSIC/Downloads/T1556%20(4).pdf)
- Juaneda, E., y González, L. (2007). *Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso Organizativo*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2234965>
- Kerlinger, F. (1979). *Enfoque conceptual de la Investigación del comportamiento*. Recuperado de https://www.academia.edu/6753714/Investigacion_Del_Comportamiento_-_Kerlinger_Fred_N_PDF

- Littlewood, H. (2006). *Antecedentes de la rotación voluntaria de personal*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456045194001>
- Littlewood, H. (2013). Metaanálisis del apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en organizaciones mexicanas. *Psicología ocupacional*, 22 (2), 45 – 56. Recuperado de [file:///C:/Users/MariaValqui/Downloads/46-91-1-SM%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/MariaValqui/Downloads/46-91-1-SM%20(2).pdf)
- Liu, W. (2004). *Perceived organizational support: Linking human resource management Practices with important work outcomes (Tesis de Doctoral)*. Universidad de Maryland, Washington, EE.UU. Recuperado de <http://drum.lib.umd.edu/bitstream/1903/1688/1/umi-umd-1658.pdf>
- Loli, A. (2007, Mayo). Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública. *Producción y Gestión*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81620574005>
- Macedo, A., Ferreira, M., & Brás, M. (Noviembre del 2012). Compromiso organizacional de los profesionales de enfermería y apoyo organizacional percibido. *Ponencia en XVI Encuentro Internacional en Cuidados*. Instituto de Salud Carlos III. Unidad de Investigación en cuidados de salud, Cartagena. Recuperado de https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/8137/3/Libro_de_ponencias-Book_of_abstracts%20%282%29.pdf
- Manfredi, A., y Tovar, G. (2004). *Influencia de la Percepción del Apoyo Organizacional, Satisfacción Laboral, Jerarquía, Edad, Antigüedad y Nivel de Instrucción sobre el Compromiso Organizacional en funcionarias de policía municipales de Caracas* (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ049.pdf>

- Meister, J., y Willyerd K. (2010). *The 2020 Workplace: How Innovative Companies Attract, Develop, and Keep Tomorrow's Employees* en New York. Recuperado de http://www.asociacion-centro.org/wp-content/uploads/2013/11/desarrollo_estrategico_del_liderazgo_right_management.pdf
- Méndez, A. (2015). *Clima y compromiso organizacional percibido por los Empleados del parque eco arqueológico en México* (Tesis de Maestría). Universidad de Montemorelos, México. Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/handle/123456789/432/Tesis%20de%20Amalia%20M%C3%A9ndez.pdf?sequence=1>
- Meyer, J., y Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application* en EE.UU. Recuperado de <https://translate.google.com.pe/translate?hl=es419&sl=en&u=httpsk.sagepub.com/books/commitment-in-the-workplace&prev=search>
- Meyer, J., y Allen, N. (1984). Testing the side-bet theory of organizational commitment: Some methodological considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69 (3), 372 – 378. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/211391116_Testing_the_sidebet_theory_of_organizational_commitment_Some_methodological_considerations
- Meyer, J., Becker, T., y Vandenberghe, C. (2004). Employee Commitment and Motivation: A Conceptual Analysis and Integrative Model. *Journal of Applied Psychology*, 89 (6), 991 – 1007. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15584837>
- Meyer, J., y Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace: Toward a general model. *Human Resource Management Review*, 11 (3), 177 – 336. Recuperado de

<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S105348220000053X>

Meyer, J., Stanley, D., Herscovitch, L., y Topolnytsky, L. (2002). Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61 (1), 53 – 72. Recuperado de

https://www.researchgate.net/publication/222579507_Affective_Continuance_and_Normative_Commitment_to_the_Organization_A_Meta-analysis_of_Antecedents_Correlates_and_Consequences

Meyer, J., Smith, C., y Allen, N. (1993). Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78 (4), 538 – 551. Recuperado de

<http://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F0021-9010.78.4.538>

Ministerio de Salud (2005). *Los Lineamientos de Política Nacional para El Desarrollo de los Recursos Humanos de Salud: Estrategia para el abordaje de los nuevos desafíos del campo de los recursos humanos en salud*. Recuperado de

<http://www.minsa.gob.pe/dggdrh/libros/pdf/s1/I02.%20Los%20Lineamientos%20de%20politica%20nacional%20para%20el%20desarrollo%20de%20los%20recursos%20humanos%20de%20salud.pdf>

Ministerio de Salud (2005). *Informe al País: Situación y Desafío de los Recursos*. Recuperado de

<http://www.minsa.gob.pe/dggdrh/libros/pdf/s1/I01.%20Informe%20al%20País%20Situaci%C3%B3n%20y%20Desafíos%20de%20los%20Recursos%20Humanos%20en%20Salud%20.PDF>

Montoya, E. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un Contact Center (Tesis de Pregrado)*. Universidad peruana de ciencias aplicadas, Perú. Recuperado de

http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/581494/1/TESIS+FINAL_Elizabeth+Montoya.pdf

- Ojeda, M.; Talavera, R., y Berrelleza, M. (2016). Análisis de Relación entre Compromiso Organizacional y Percepción de Apoyo Organizacional Percibido en docentes universitarios. *Sistemas, Cibernética e Informática*, 13 (1), 1-6. Recuperado de [http://www.iiisci.org/journal/CV\\$/risici/pdfs/XA510QF15.pdf](http://www.iiisci.org/journal/CV$/risici/pdfs/XA510QF15.pdf)
- Perez, C. (2013). *Relación del Grado de Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral en Profesionales de La Salud de Un Hospital Público* (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, 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 Pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5747>
- Quintero, J. (2010). Teoría de las Necesidades de Maslow. Recuperado de <file:///C:/Users/CLASSIC/Downloads/Teor%C3%ADa%20de%20Maslow.pdf>
- Recio, R., Gómez, D., López, H., y Martínez, E. (2012, Diciembre). Compromiso y Clima Organizacional: Caso de Estudio del Hospital General de Rio Verde, S.L.P. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento*. Recuperado de <file:///C:/Users/CLASSIC/Downloads/DialnetCompromisoYClimaOrganizacional-5925150.pdf>
- Rego, A., y Souto, S. (2004, Octubre). La relación entre los climas organizacionales autenticizantes y las variables intención de salida de la organización, el compromiso organizacional y el estrés. *Revista Latinoamericana de Administración*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=71603205>

Rhoades, L., y Eisenberg, R. (2002). Apoyo organizativo percibido: Una revisión de la literatura. *Journal of Applied Psychology*, 87 (4), 698 - 714. Recuperado de

<http://classweb.uh.edu/eisenberger/articles/>

Rivera, O. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una Institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con variables demográficas* (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú. Recuperado de

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4807>

Robbins, S. (1999). *Fundamentos del comportamiento organizacional en México*.

Recuperado de <http://www.bibvirtual.ucb.edu.bo/opac/Record/142790>

Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional en México*. Recuperado de

<https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf>

Ruiz, J. (2013, junio). El Compromiso Organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales*., Recuperado de

<http://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/847>

Sabino, C. (2000). *El proceso de investigación en Venezuela*. Recuperado de

https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion_carlos-sabino.pdf

SERVIR (2014). *Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas (N°002)*. Recuperado de

<http://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2014/Res238-2014-SERVIR-PE.pdf>

SERVIR (2013). *Ley 30057 – Ley del Servicio Civil*. Recuperado de

<http://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/Ley%2030057.pdf>

- SERVIR (2017). *Guía para el proceso de comunicación interna de la Directiva - Resolución de Presidencia Ejecutiva (N° 151)*. Recuperado de <http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-guia-para-la-gestion-del-proceso-de-comunicacion-i-resolucion-no-151-2017-servir-pe-1560588-2/>
- SERVIR (2017). *Directiva que desarrolla el subsistema de gestión del rendimiento - Resolución de Presidencia Ejecutiva (N° 277)*. Recuperado de <http://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2015/Res277-2015-SERVIR-PE.pdf>
- Shore, L., y Shore, T. (1995). Perceived organizational support and organizational justice. *Quorum*, 85 (4), 149 – 164. Recuperado de <http://www.sciepub.com/reference/41890>
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica en México*. Recuperado de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/eureka/pudgvirtual/Tamayo.pdf>
- Tejada, J., y Arias, F. (2005). Prácticas organizacionales y el compromiso de los trabajadores hacia la organización. *Redalyc*, 10 (002), 295 – 309. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/292/29242798001.pdf>
- Topa, G., Moriano, J., y Domínguez, F. (2008, junio). Identidad Social y Apoyo Percibido en las Organizaciones: Sus Efectos sobre las Conductas de Ciudadanía. *Revista Interamericana de Psicología*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28442217>
- Toro, F. (2007). Incidencia de la imagen gerencial sobre el apoyo organizacional percibido. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 26 (1), 46 – 55. Recuperado de <http://revista.cincel.com.co/cincel/index.php/RPO/article/view/76>

- Uribe, G. (2007). *Actitud frente al cambio y su relación con el compromiso Organizacional en organizaciones de la región del Maule* (Tesis de Pregrado). Universidad de Talca. Chile. Recuperado de http://dspace.otalca.cl/bitstream/1950/6462/1/uribe_guajardo.pdf
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar, proyectos de investigación científica, cuantitativa, cualitativa y mixta en Perú*. Recuperado de <http://biblioteca.unsaac.edu.pe/cgibin/koha/opacsearch.pl?q=au:%22Valderrama%20Mendoza,%20Santiago.%22>
- Vega, M. (2014). *Los Comportamientos del Liderazgo y su Relación con el desarrollo de los Modelos de Gestión* (Tesis de Maestría). Universidad Del Rosario Escuela De Administración, Bogotá. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8880/79347946-2014.pdf>
- Venero, T., y Wieland, A. (2014). *Percepción del personal de Essalud en línea de la Gerencia de Operaciones de Salud de Essalud sobre el compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral Lima 2013* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de <http://crai.ucvlima.edu.pe/biblioteca/modulos/PrincipalAlumno.aspx>
- Wilks, S. (1962). *Mathematical Statistics en EE.UU*. Recuperado de <https://translate.google.com.pe/translate?hl=es419&sl=en&u=http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/bimj.19640060317/abstract&prev=search>
- Zamora, G. (2009). Compromisos organizacionales de los profesores chilenos y su relación con la intención de permanecer en sus escuelas. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 41(03), 445 - 460. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-05342009000300005

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, Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3747/1/Zegarra_rf.pdf

Zurita, M., Ramírez, T., Quesada, J., Quesada, M., Ruiz, B., y Manzano, J. (2014). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de granada. *Reidocrea*, 3 (3), 17 – 25. Recuperado de <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/31291/1/ReiDoCrea-Vol.3-Art.3-Zurita-Ramirez-Quesada-Quesada-Ruiz-Manzano.pdf>

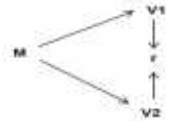
ANEXOS



Matriz de Consistencia

Título: Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en servidores públicos del Hospital de Vitarte-2017							
Autor: Br. Miguel Agel Chumbe Ramos							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores				
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General	Variable 1: Apoyo Organizacional Percibido				
¿Cuál es la relación que existe entre Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Organizacional en los servidores públicos del Hospital de Vitarte-2017?	Determinar la relación que existe entre Apoyo Organizacional percibido y Compromiso Organizacional en los servidores públicos del Hospital de Vitarte-2017	Existe relación significativa entre el Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Organizacional en los servidores públicos del Hospital Vitarte-2017	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles o Rangos
			Satisfacción de las Necesidades Socioafectivas	Valoración Preocupación Apoyo	1, 2, 3, 4, 5, 6 y 8 9, 10,11,12,13 y 14 15,16,17,18,19 y 20	1= En desacuerdo 2= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3= De acuerdo	Bueno= [75 a 96] Regular= [53 a 74] Malo= [32 a 52]
			Sensación de Reconocimiento por parte de la Organización	Interés Conveniencia	21,22,23,24,25,26 y 27 28,29,30,31 y32	1= En desacuerdo 2= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3= De acuerdo	Bueno= [75 a 96] Regular= [53 a 74] Malo= [32 a 52]
Problemas Específicos:	Objetivos Específicos:	Hipótesis Especifica	Variable 2: Compromiso Organizacional				
P1. ¿Cómo se relaciona el Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Afectivo en los servidores públicos del Hospital de Vitarte-2017? P2. ¿Cómo se relaciona el Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Normativo en los servidores públicos del Hospital de Vitarte-2017? P3. ¿Cómo se relaciona el Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso de Continuidad en los servidores públicos del Hospital de Vitarte-2017?	O1. Identificar cual es la relación del Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Afectivo en los servidores públicos del Hospital de Vitarte-2017. O2. Identificar cual es la relación del Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Normativo en los servidores públicos del Hospital de Vitarte-2017. O3. Identificar cual es la relación del Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso de continuidad en los servidores públicos del Hospital de Vitarte-2017	H1. Existe relación significativa entre el Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Afectivo en los servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017. H2. Existe relación significativa entre el Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Normativo en los servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017. H3. Existe relación significativa entre el Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso de Continuidad en los servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles o Rangos
			Compromiso Afectivo	Fidelización Identificación	1, 2, 3, 4 y 5 6, 7, 8, 9 y 10	1= En desacuerdo 2= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3= De acuerdo	Alto= [68 a 87] Medio= [48 a 67] Bajo= [29 a 47]
			Compromiso Normativo	Condición Estimación	11, 12, 13, 14 y 15 16, 17, 18, 19 y 20	1= En desacuerdo 2= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3= De acuerdo	Alto= [68 a 87] Medio= [48 a 67] Bajo= [29 a 47]
			Compromiso de Continuidad	Alternativa Necesidad	21, 22, 23, 24 y 25 26, 27, 28 y 29	1= En desacuerdo 2= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3= De acuerdo	Alto= [68 a 87] Medio= [48 a 67] Bajo= [29 a 47]

Matriz de Consistencia

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo:</p> <p>La presente investigación fue de tipo aplicado (Alfaro, 2012) se enriquece de los descubrimientos y avances de investigaciones, caracterizando así por el interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. Busca el conocer para hacer, para actuar, construir y modificar.</p> <p>Alcance:</p> <p>Unidad Ejecutora N° 050: Hospital Vitarte, Pliego 011: Ministerio de Salud, ubicado en el distrito de Ate - Vitarte</p> <p>Diseño:</p> <p>El diseño de la investigación es no experimental transversal de nivel descriptivo - correlacional con un enfoque cuantitativo, ya que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, es una investigación que no se puede variar intencionalmente las variables independientes. Aquí se observa el fenómeno tal y como se dan en su contexto natural, donde luego se analizan. Kerlinger (1979, p. 116).</p>  <p>Método:</p> <p>El método de investigación fue hipotético – deductivo, ya que consiste en un procedimiento que intenta dar respuesta a los distintos problemas que se plantea la ciencia a través de la postulación de hipótesis que se toman como verdaderas, no siendo que haya certeza acerca de ellas. Gianella (1995, Pg. 39-128)</p>	<p>Población:</p> <p>La población según Wilks (1962) lo define como un conjunto de todos los elementos de estudio, acerca de los cuales se intenta sacar conclusiones; para lo cual presente investigación estará conformada por un total de 1002 servidores públicos entre áreas administrativas y asistenciales pertenecientes al Hospital Vitarte.</p> <p>Tipo de muestreo:</p> <p>El muestreo que se utilizara será de tipo no probabilístico por conveniencia o también llamadas muestras dirigidas que suponen un procedimiento de selección informal (Hernandez y colaboradores, 2006), por lo cual se constituirá en los servidores públicos del Hospital Vitarte en los periodos de junio y julio del 2017.</p> <p>Tamaño de muestra:</p> <p>La muestra fue conformada por 126 servidores públicos, divididos entre nombrados, CAS y Terceros de la Unidad de Administración (Área de Logística estuvo formado por 23 servidores, Área de Personal son 24 servidores, Área de Economía es 23 y Área de Servicios Generales son 9), Unidad de Estadística e Informática (Área de Informática estuvo formado por 19 servidores y Área de Estadística son 8 servidores) y Unidad de Planeamiento Estratégico (Área de Organización formado de 3 servidores, Área de Planeamiento y Proyectos de Inversión estuvo conformado por 8 servidores y Área de presupuesto y costos son 9 servidores).</p>	<p>Variable 1: Apoyo Organizacional Percibido</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Escala de Apoyo Organizacional Percibido</p> <p>Autor: Eisenberg, Huntington, Hutchison y Sowa (1986)</p> <p>Adaptado por: Miguel Angel Chumbe Ramos</p> <p>Año: 2017</p> <p>Monitoreo: Aproximadamente 15 minutos</p> <p>Ámbito de Aplicación: Servidores Públicos</p> <p>Forma de Administración: Individual o colectiva</p> <p>Estructuración: Consta de 32 ítems las cuales se divide en las siguiente dimensiones: Satisfacción de Necesidades Socioafectivas (Valoración: 1 al 8, Preocupación: 9 al 14, Apoyo: 15 al 20) y Sensación de Reconocimiento por parte de la Organización (Interés: 21 al 27, Conveniencia: 28 al 32)</p> <p>Variable 2: Compromiso Organizacional</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Escala de Compromiso Organizacional</p> <p>Autor: Meyer, Smith y Allen (1993)</p> <p>Adaptado por: Miguel Angel Chumbe Ramos</p> <p>Año: 2017</p> <p>Monitoreo: Aproximadamente 15 minutos</p> <p>Ámbito de Aplicación: Servidores Públicos</p> <p>Forma de Administración: Individual o colectiva</p> <p>Estructuración: Consta de 29 ítems las cuales se divide en las siguiente dimensiones: Compromiso Afectivo (Fidelización: 1 al 5, Identificación: 6 al 10), Compromiso Normativo (Condición: 11 al 15, Estimación: 16 al 20) y Compromiso de Continuidad (Alternativa: 21 al 25, Necesidad: 26 al 29)</p>	<p>Descriptivo</p> <p>Medidas de tendencia central:</p> <p>Frecuencia, la cual se denomina según Posada (2016) a la cantidad de veces que se presenta el valor de la variable x en la muestra o la población</p> <p>Media, la cual se denomina según Posada (2016) al promedio del conjunto de datos de la muestra</p> <p>Desviación Estandar, la cual lo define según Posada (2016) se calcula como la raíz cuadrada positiva de la varianza, y se denota por (s) cuando se estima para la muestra y por () si se calcula para la población.</p> <p>Análisis Inferencial</p> <p>Se asociará según el coeficiente de Correlación de Spearman (rho) que es una medida de la correlación entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$

ESCALA DE APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO

A continuación, se encuentra una serie de enunciados referidos a las opiniones que las personas puedan tener acerca de la organización para la cual trabajan y que se pueden considerar el reflejo del nivel de apoyo que usted como empleado percibe que recibe de su parte. Agradeceremos su sinceridad y colaboración en contestar todos los enunciados, recuerde que la información recolectada será considerada estrictamente confidencial. Marque con una "x" solo una alternativa de respuesta que se presenta para cada enunciado. Dichas alternativas son las siguientes:

1	En desacuerdo
2	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo
3	De acuerdo

N°	ÍTEMS	1	2	3
01	La entidad aprecia mi contribución para su progreso.			
02	La entidad se enorgullece de mis logros en el trabajo.			
03	La entidad presta atención a mis opiniones.			
04	La entidad trata de que mi trabajo sea lo más valorable posible.			
05	La entidad verdaderamente toma en cuenta mis metas y valores.			
06	La entidad estima que contratarme fue un acierto favorable			
07	La entidad considera que realizo un buen trabajo en las actividades que me asignan			
08	La entidad valora mi honestidad en el trabajo			
09	La entidad se preocupa por mi satisfacción en el trabajo.			
10	La entidad realmente se preocupa por mi bienestar.			
11	La entidad se preocupa por mi estado de salud integral			
12	La entidad se preocupa por pagarme lo que me merezco			
13	La entidad se preocupa de los problemas personales que se me podrían presentar			

14	La entidad se preocupa más por mí que por obtener ganancias			
15	La entidad está dispuesta ayudarme cuando necesito un favor especial.			
16	Es posible obtener ayuda por parte de la entidad cuando tengo un problema.			
17	La entidad está dispuesta a hacer esfuerzos para ayudarme a desempeñar mi trabajo demostrando lo mejor de mí.			
18	La entidad me apoyaría sobre cualquier queja que podría manifestar			
19	La entidad me concedería una petición razonable para un cambio en mis condiciones de trabajo			
20	La entidad me apoyaría si no pudiera terminar una tarea a tiempo			
21	La entidad me toma en cuenta cuando adopta decisiones que favorecen a los trabajadores.			
22	La entidad muestra interés de cualquier tipo de esfuerzo extra que yo haga.			
23	La entidad se daría cuenta si yo realizara el mejor trabajo posible.			
24	La entidad muestra mucho interés por mí.			
25	La entidad desea darme el mejor trabajo posible para el cual estoy calificado			
26	Si decidiera dejar el empleo, la entidad intentaría convencerme de que me quede			
27	Mi jefe inmediato me da oportunidades de ascender en la entidad			
28	Si se le presentase la oportunidad, la entidad me daría una línea de carrera para un mejor funcionamiento en la entidad			
29	Si la entidad pudiera contratar a alguien por un salario más bajo para reemplazarme, no lo haría.			
30	Si yo fuera despedido, la entidad preferiría llegar a un acuerdo para llevarme de vuelta			
31	Si la entidad gana un mayor beneficio, consideraría aumentar mi sueldo			
32	La entidad siente que hay mucho que ganar al emplearme para el resto de mi carrera			

ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Se le presenta a continuación una escala que tiene como finalidad obtener una descripción acerca del compromiso del individuo con su organización, caracterizado por la unión emocional e identificación, el costo que este asocia con dejarla y los sentimientos de obligación del individuo de permanecer en ella. Para cada una de las preguntas se le presentan varias alternativas de respuesta, marque con una "x" la casilla que se encuentra debajo de una de las tres categorías de respuesta que usted considere más acorde a su sentimiento en la organización.

1	En desacuerdo
2	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo
3	De acuerdo

N°	ÍTEMS	1	2	3
01	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta entidad.			
02	Esta entidad significa mucho para mí.			
03	Me siento "emocionalmente vinculado" con esta entidad.			
04	Estoy orgulloso de decirle a otros de ser parte de esta entidad			
05	Yo le hablo de la entidad a mis conocidos como una gran institución para la cual trabajar			
06	Realmente siento los problemas de la entidad como propios.			
07	Me siento como "parte de la familia" en la entidad.			
08	Me siento parte de mi entidad.			
09	A mi realmente me importa el desarrollo de la entidad			
10	Yo encuentro que mis valores y los valores de mi entidad son muy similares			
11	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi entidad ahora.			
12	Me sentiría culpable si renunciara a mi entidad en este momento.			
13	Siento mucho compromiso de permanecer trabajando en la entidad.			
14	Yo aceptaría casi cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando con esta entidad			

15	Estoy con buena voluntad para poner un gran esfuerzo en las tareas que me encomiendan			
16	Esta entidad merece mi lealtad.			
17	No renunciaría a mi entidad ahora porque me siento comprometido con su gente.			
18	Le debo muchísimo a mi entidad.			
19	Siento que soy de la estima de mis jefes inmediatos en la labor que realizo			
20	Me siento influyente en la labor adecuada de las tareas de mis compañeros			
21	He invertido tanto en esta organización, que no consideraría trabajar en otra parte.			
22	Si renunciara a esta entidad pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.			
23	Una de las consecuencias de renunciar a esta entidad sería la escasez de alternativas.			
24	La entidad inspira lo mejor en mí en relación a la ejecución del trabajo			
25	Estoy extremadamente feliz de que yo escogí esta entidad para trabajar sobre otras que estaba considerando cuando ingresé			
26	Permanecer en mi entidad actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.			
27	Sería muy difícil dejar mi entidad en este momento, incluso si lo deseara.			
28	El apoyo a mis labores por parte de mis compañeros me motiva a continuar en esta entidad			
29	El reconocimiento de mi trabajo en mi salario influye que considere no dejar mi entidad			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ESCALA DE APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO

OBJETIVO: DETERMINAR EL NIVEL DE APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO POR LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL HOSPITAL VITARTE

- **DIRIGIDO A:** SERVIDORES PÚBLICOS DE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE LOGÍSTICA, PERSONAL, ECONOMÍA, SERVICIOS GENERALES, INFORMÁTICA, ESTADÍSTICA, ORGANIZACIÓN, PLANEAMIENTO Y PROYECTOS DE INVERSIÓN, PRESUPUESTO Y COSTOS DEL HOSPITAL VITARTE.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. Lizandro Crispin Rommel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: SUPERIOR

VALIDACIÓN:

BUENO ✓	REGULAR	MALO
----------------	----------------	-------------


Mg. ROMMEL LIZANDRO CRISPIN
DOCENTE POST GRADO
MUCV
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

OBJETIVO: DETERMINAR EL NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL HOSPITAL VITARTE

- **DIRIGIDO A:** SERVIDORES PÚBLICOS DE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE LOGÍSTICA, PERSONAL, ECONOMÍA, SERVICIOS GENERALES, INFORMÁTICA, ESTADÍSTICA, ORGANIZACIÓN, PLANEAMIENTO Y PROYECTOS DE INVERSIÓN, PRESUPUESTO Y COSTOS DEL HOSPITAL VITARTE.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. Lizandro Crispín Rommel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: SUPERIOR

VALIDACIÓN:

ALTO	MEDIO	BAJO
------	-------	------


Mg. ROMMEL LIZANDRO CRISPÍN
DECENTE POST GRADO
UCV

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ESCALA DE APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO

OBJETIVO: DETERMINAR EL NIVEL DE APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO POR LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL HOSPITAL VITARTE

- **DIRIGIDO A:** SERVIDORES PÚBLICOS DE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE LOGÍSTICA, PERSONAL, ECONOMÍA, SERVICIOS GENERALES, INFORMÁTICA, ESTADÍSTICA, ORGANIZACIÓN, PLANEAMIENTO Y PROYECTOS DE INVERSIÓN, PRESUPUESTO Y COSTOS DEL HOSPITAL VITARTE.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: DR. JUAN LORENZO FIGUEROA GONZALES

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: SUPERIOR

VALIDACIÓN:

BUENO /	RÉGULAR	MALO
----------------	----------------	-------------

FIRMA DEL EVALUADOR
DR. JUAN LORENZO FIGUEROA GONZALES
PSICÓLOGO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

OBJETIVO: DETERMINAR EL NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL HOSPITAL VITARTE


- **DIRIGIDO A:** SERVIDORES PÚBLICOS DE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE LOGÍSTICA, PERSONAL, ECONOMÍA, SERVICIOS GENERALES, INFORMÁTICA, ESTADÍSTICA, ORGANIZACIÓN, PLANEAMIENTO Y PROYECTOS DE INVERSIÓN, PRESUPUESTO Y COSTOS DEL HOSPITAL VITARTE.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: DR JULIO LORENZO FIGUEROA GONZALEZ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: SUPERIOR

VALIDACIÓN:

ALTO	MEDIO	BAJO
------	-------	------


FIRMA DEL EVALUADOR
DR JULIO LORENZO FIGUEROA GONZALEZ
PSICÓLOGO.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ESCALA DE APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO

OBJETIVO: DETERMINAR EL NIVEL DE APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO POR LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL HOSPITAL VITARTE

- **DIRIGIDO A:** SERVIDORES PÚBLICOS DE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE LOGÍSTICA, PERSONAL, ECONOMÍA, SERVICIOS GENERALES, INFORMÁTICA, ESTADÍSTICA, ORGANIZACIÓN, PLANEAMIENTO Y PROYECTOS DE INVERSIÓN, PRESUPUESTO Y COSTOS DEL HOSPITAL VITARTE.


APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Mg. Betty Guzmán Peña Tomás*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: SUPERIOR

VALIDACIÓN:

BUENO	REGULAR	MALO
--------------	----------------	-------------

FIRMA DEL EVALUADOR


BETTY G. PEÑA TOMÁS
PSICÓLOGA
C. P. D. 14977

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

OBJETIVO: DETERMINAR EL NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL HOSPITAL VITARTE

- **DIRIGIDO A:** SERVIDORES PÚBLICOS DE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE LOGÍSTICA, PERSONAL, ECONOMÍA, SERVICIOS GENERALES, INFORMÁTICA, ESTADÍSTICA, ORGANIZACIÓN PLANEAMIENTO Y PROYECTOS DE INVERSIÓN, PRESUPUESTO Y COSTOS DEL HOSPITAL VITARTE.

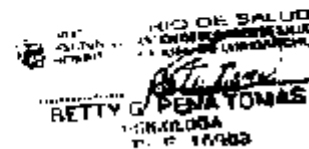
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg *Betty Guzman Peña Tomás*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: SUPERIOR

VALIDACIÓN:

ALTO	MEDIO	BAJO
------	-------	------

FIRMA DEL EVALUADOR


INSTITUTO VITARTE DE SALUD
PSICÓLOGA
D. N. 16703

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO- VARIABLE: APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	ITEM	OPCIÓN DE RESPUESTA			Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES		
				1. En desacuerdo	2. Ni de acuerdo, ni desacuerdo	3. De acuerdo	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO	SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES SOCIOY ECONÓMICAS	Valoración	1. La entidad aprecia mi contribución para su progreso				/		/		/						
			2. La entidad se enorgullece de mis logros en el trabajo				/		/		/						
			3. La entidad presta atención a mis opiniones				/		/		/						
			4. La entidad trata de que mi trabajo sea lo más valioso posible				/		/		/						
			5. La entidad verdaderamente toma en cuenta mis metas y valores				/		/		/						
			6. La entidad siente que tomaré una decisión favorable				/		/		/						
			7. La entidad considera que realizo un buen trabajo en las actividades que me asignan				/		/		/						
			8. La entidad valora mi honestidad en el trabajo				/		/		/						
		Preocupación	9. La entidad se preocupa por mi satisfacción en el trabajo				/		/		/						
			10. La entidad realmente se preocupa por mi bienestar				/		/		/						
			11. La entidad se preocupa por mi estado de salud integral				/		/		/						
			12. La entidad se preocupa por pagarme lo que me merezco				/		/		/						
			13. La entidad se preocupa de los problemas personales que se me podrían presentar				/		/		/						
			14. La entidad se preocupa más por mí que por obtener ganancias				/		/		/						
			15. La entidad está dispuesta a ayudarme cuando necesito un favor especial				/		/		/						
		Apoyo	16. Es posible obtener ayuda por parte de la entidad cuando tengo un problema				/		/		/						
			17. La entidad está dispuesta a hacer esfuerzos para ayudarme a desempeñar mi trabajo demostrando lo mejor de mí				/		/		/						
			18. La entidad me apoyaría sobre cualquier queja que podría manifestar				/		/		/						
			19. La entidad me concedería una petición razonable para un cambio en mis condiciones de trabajo				/		/		/						
			20. La entidad me apoyaría si no pudiera terminar una tarea a tiempo				/		/		/						
		Interés	21. La entidad me toma en cuenta cuando adopta decisiones que afectan a los subordinados				/		/		/						
			22. La entidad muestra interés de cualquier tipo de esfuerzo extra que yo haga				/		/		/						
			23. La entidad se da cuenta si yo realizo el mejor trabajo posible				/		/		/						
			24. La entidad muestra mucho interés por mí				/		/		/						
			25. La entidad desea darme el mejor trabajo posible para el cual estoy calificado				/		/		/						

RESUMEN DE RECONOCIMIENTO POR PARTE DE LA ORGANIZACIÓN

26. Si decidiera dejar el empleo, la entidad contaría con alguien de cuyo me quede					/	/	/	/	
27. Mi jefe inmediato me da oportunidades de ascender en la entidad					/	/	/	/	
28. Si se le presentara la oportunidad, la entidad me daría una firma de cambio para un mejor funcionamiento en la entidad					/	/	/	/	
29. Si la entidad pudiera contratar a alguien por un salario más bajo para reemplazarme, no lo haría					/	/	/	/	
30. Si yo fuera despedido, la entidad preferiría llegar a un acuerdo para llevarme de vuelta					/	/	/	/	
31. Si la entidad gana un mayor beneficio, consideraría aumentar mi sueldo					/	/	/	/	
32. La entidad siente que hay mucho que ganar al emplearme para el resto de mi carrera					/	/	/	/	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO- VARIABLE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	OPCION DE RESPUESTA			Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES		
				1. En desacuerdo	2. Ni de acuerdo, ni desacuerdo	3. De acuerdo	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
ORGANIZACIONAL	COMPONENTE AFECTIVO	Fidelización	1. Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta entidad.				/		/		/		/				
			2. Esta entidad significa mucho para mí.				/		/		/		/				
			3. Me siento "emocionalmente vinculado" con esta entidad.				/		/		/		/				
			4. Estoy orgulloso de decirle a otros de ser parte de esta entidad				/		/		/		/				
			5. Yo le hablo de la entidad a mis conocidos como una gran institución para la cual trabajar				/		/		/		/				
		Identificación	6. Realmente siento los problemas de la entidad como propios.				/		/		/		/		/		
			7. Me siento como "parte de la familia" en la entidad.				/		/		/		/		/		
			8. Me siento parte de mi entidad.				/		/		/		/		/		
			9. A mi realmente me importa el desarrollo de la entidad				/		/		/		/		/		
			10. Yo encuentro que mis valores y los valores de mi entidad son muy similares				/		/		/		/		/		
	COMPONENTE NORMATIVO	Condición	11. Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi entidad ahora.				/		/		/		/				
			12. Me sentiría culpable si renunciara a mi entidad en este momento.				/		/		/		/				
			13. Siento mucho compromiso de permanecer trabajando en la entidad.				/		/		/		/		/		
			14. Yo aceptaría casi cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando con esta entidad				/		/		/		/		/		
			15. Estoy con buena voluntad para poner un gran esfuerzo en las tareas que me encomiendan				/		/		/		/		/		

COMPROMISO	Estimación	16. Esta entidad merece mi lealtad.					/	/	/	/	
		17. No renunciaría a mi entidad ahora porque me siento comprometido con su gente.					/	/	/	/	
		18. Le debo mucho/a mi entidad.					/	/	/	/	
		19. Siento que soy de la estima de mis jefes inmediatos en la labor que realizo					/	/	/	/	
		20. Me siento influyente en la labor adecuada de las tareas de mis compañeros					/	/	/	/	
COMPONENTE CONTINUIDAD	Alternativa	21. He invertido tanto en esta organización, que no consideraría trabajar en otra parte.					/	/	/	/	
		22. Si renunciara a esta entidad pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.					/	/	/	/	
		23. Una de las consecuencias de renunciar a esta entidad sería la escasez de alternativas.					/	/	/	/	
		24. La entidad inspira lo mejor en mí en relación a la ejecución del trabajo					/	/	/	/	
	Necesidad	25. Estoy extremadamente feliz de que yo escogí esta entidad para trabajar sobre otras que estaba considerando cuando ingresé					/	/	/	/	
		26. Permanecer en mi entidad actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.					/	/	/	/	
		27. Sería muy difícil dejar mi entidad en este momento, incluso si lo deseara.					/	/	/	/	
		28. El apoyo a mis labores por parte de mis compañeros me motiva a continuar en esta entidad					/	/	/	/	
		29. El reconocimiento de mi trabajo en mi salario influye que considere no dejar mi entidad					/	/	/	/	

Sujetos de investigación	Apoyo Organizacional Percibido																															
	Items																															
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21	It 22	It 23	It 24	It 25	It 26	It 27	It 28	It 29	It 30	It 31	It 32
Sujeto 01	3	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1
Sujeto 02	2	2	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	
Sujeto 03	2	2	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	
Sujeto 04	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	
Sujeto 05	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	
Sujeto 06	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	
Sujeto 07	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	
Sujeto 08	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	
Sujeto 09	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	
Sujeto 10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	
Sujeto 11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	
Sujeto 12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
Sujeto 13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
Sujeto 14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
Sujeto 15	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
Sujeto 16	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
Sujeto 17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
Sujeto 18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Sujeto 19	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	1	
Sujeto 20	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	
Sujeto 21	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	1	
Sujeto 22	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	
Sujeto 23	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	
Sujeto 24	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Sujeto 25	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	
Sujeto 26	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	
Sujeto 27	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	
Sujeto 28	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	
Sujeto 29	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	
Sujeto 30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	

83
74
85
92
92
92
92
92
92
92
92
92
94
94
94
90
90
85
87
80
65
76
63
79
60
88
88
88
88
86
90

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
904	32

Sujetos de investigación		Compromiso Organizacional																											
		Items																											
sujeto	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21	It 22	It 23	It 24	It 25	It 26	It 27	It 28	It 29
Sujeto 01	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1
Sujeto 02	2	2	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
Sujeto 03	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2
Sujeto 04	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 05	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3
Sujeto 06	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 07	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 08	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 09	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 10	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 11	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Sujeto 12	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
Sujeto 13	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
Sujeto 14	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
Sujeto 15	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
Sujeto 16	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
Sujeto 17	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
Sujeto 18	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
Sujeto 19	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 20	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
Sujeto 23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2
Sujeto 24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
Sujeto 25	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2
Sujeto 26	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
Sujeto 27	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
Sujeto 28	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 29	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 30	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

66
73
76
87
63
84
84
85
85
79
80
82
82
79
84
84
84
85
77
87
83
75
77
55
55
54
78
78
82

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.906	29

Anexo 05: Base de Datos organizada en Excel de la variable de estudio



Sujetos de investigación	Apoyo Organizacional Percibido																																$\sum_{i=1}^{32} It_i$
	Ítems																																
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21	It 22	It 23	It 24	It 25	It 26	It 27	It 28	It 29	It 30	It 31	It 32	
Sujeto 1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	66
Sujeto 2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	84
Sujeto 3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	82
Sujeto 4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	81
Sujeto 5	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	58	
Sujeto 6	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	74	
Sujeto 7	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	83	
Sujeto 8	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	80	
Sujeto 9	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	64	
Sujeto 10	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	50	
Sujeto 11	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	70	
Sujeto 12	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	68	
Sujeto 13	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	48	
Sujeto 14	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	61	
Sujeto 15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96	
Sujeto 16	2	2	1	3	2	2	1	2	2	1	3	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	52	
Sujeto 17	2	2	1	3	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	51	
Sujeto 18	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	43	

Sujeto 19	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	52	
Sujeto 20	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	75
Sujeto 21	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	61	
Sujeto 22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	60	
Sujeto 23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	60	
Sujeto 24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	60	
Sujeto 25	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	74	
Sujeto 26	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	72	
Sujeto 27	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	76	
Sujeto 28	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	86	
Sujeto 29	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	77	
Sujeto 30	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	59	
Sujeto 31	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	59	
Sujeto 32	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	59	
Sujeto 33	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	59	
Sujeto 34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	2	2	1	77	
Sujeto 35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	87	
Sujeto 36	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	2	1	69	
Sujeto 37	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	52	
Sujeto 38	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	1	56	
Sujeto 39	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	43		
Sujeto 40	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	60	
Sujeto 41	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	50	
Sujeto 42	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	72
Sujeto 43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	75
Sujeto 44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	75
Sujeto 45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	75
Sujeto 46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	60

Sujeto 103	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	1	66
Sujeto 104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93
Sujeto 105	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	60
Sujeto 106	2	2	1	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	51	
Sujeto 107	2	2	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	65	
Sujeto 108	2	2	1	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	64	
Sujeto 109	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	87	
Sujeto 110	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	73
Sujeto 111	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	80
Sujeto 112	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	80
Sujeto 113	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	85
Sujeto 114	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	85
Sujeto 115	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	85
Sujeto 116	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	73
Sujeto 117	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	84	
Sujeto 118	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	84
Sujeto 119	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	84
Sujeto 120	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	79
Sujeto 121	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	81
Sujeto 122	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	72
Sujeto 123	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	75
Sujeto 124	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80
Sujeto 125	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	59
Sujeto 126	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	72

Sujetos de investigación		Compromiso Organizacional																											
		Ítems																											
sujeto	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21	It 22	It 23	It 24	It 25	It 26	It 27	It 28	It 29
Sujeto 7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
Sujeto 8	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Sujeto 9	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Sujeto 11	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Sujeto 13	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	
Sujeto 16	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	3	
Sujeto 19	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	
Sujeto 5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	
Sujeto 33	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Sujeto 41	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Sujeto 44	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
Sujeto 50	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
Sujeto 52	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Sujeto 1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	
Sujeto 3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Sujeto 6	2	2	1	3	2	2	1	2	2	1	3	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	
Sujeto 27	2	2	1	3	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

$$\sum_{i=1}^{29} It_i$$

74
86
84
83
51
56
78
66
67
47
77
75
45
53
87
52
41

Sujeto 69	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	65		
Sujeto 70	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	
Sujeto 72	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	
Sujeto 73	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	
Sujeto 74	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	71	
Sujeto 77	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	72	
Sujeto 76	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	74	
Sujeto 78	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	55	
Sujeto 79	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	55	
Sujeto 82	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	54	
Sujeto 83	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	
Sujeto 85	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	
Sujeto 86	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82	
Sujeto 87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	74
Sujeto 88	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86	
Sujeto 89	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84	
Sujeto 90	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83	
Sujeto 91	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	51	
Sujeto 92	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	3	3	56	
Sujeto 93	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	78	
Sujeto 94	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	3	66	
Sujeto 95	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	67	
Sujeto 96	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	47	
Sujeto 97	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77	
Sujeto 98	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	
Sujeto 99	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	45	
Sujeto 100	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	53	
Sujeto 101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	87	

Sujeto 102	2	2	1	3	2	2	1	2	2	1	3	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	52
Sujeto 103	2	2	1	3	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	41
Sujeto 104	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	33
Sujeto 105	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	37
Sujeto 106	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69
Sujeto 107	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
Sujeto 108	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
Sujeto 109	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
Sujeto 110	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
Sujeto 111	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
Sujeto 112	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
Sujeto 113	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
Sujeto 114	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
Sujeto 115	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82
Sujeto 116	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	66
Sujeto 117	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
Sujeto 118	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
Sujeto 119	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
Sujeto 120	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
Sujeto 121	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
Sujeto 122	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
Sujeto 123	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	62
Sujeto 124	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
Sujeto 125	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	49
Sujeto 126	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	48

**Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en servidores públicos
del Hospital Vitarte - 2017**

**Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en servidores públicos
del Hospital Vitarte - 2017**

*Perceived Organizational Support and Organizational Commitment in public servants of
Vitarte Hospital 2017*

Miguel Ángel Chumbe Ramos

Universidad César Vallejo

Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017

Resumen

El estudio fue de un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental transversal de nivel descriptivo - correlacional, de tipo aplicativo; La población fue de 1002 servidores públicos. Siendo así la muestra de 126 servidores públicos de la Unidad de Administración, Unidad de Estadística e Informática y Unidad de Planeamiento Estratégico, con un muestreo no probabilístico.

Para el análisis de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 23, así como los estadísticos descriptivos tales como la distribución de frecuencias, porcentajes y las tablas de contingencia y este a su vez se analizó mediante estadísticos inferenciales tales como el coeficiente de Correlación de Rho de Spearman con un $r= 0.453$, siendo su valor de $p=0,000$ menor a $\alpha=0,005$; llegando a la conclusión de que existe una correlación positiva media entre las variables.

Palabras Claves: apoyo organizacional percibido, compromiso organizacional, servidores públicos.

Abstract

The study was of a quantitative approach, with a transversal non - experimental design of a descriptive - correlational level, of an applicative type; The population was 1002 public servants. This is the sample of 126 public servants of the Administration Unit, Statistics and Information Unit and Strategic Planning Unit, with a non-probabilistic sampling.

For the data analysis, the statistical package SPSS version 23 was used, as well as the descriptive statistics such as the distribution of frequencies, percentages and the contingency tables and this in turn was analyzed by means of inferential statistics such as the Correlation coefficient of Rho of Spearman with $r = 0.453$, with its value of $p = 0.000$ smaller than 0.005; arriving at the conclusion that there is a considerably positive relationship between the variables.

Keywords: Perceived Organizational, organizational commitment, public server.

Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017

Introducción

En este trabajo se describe los hallazgos de la investigación en la cual se planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre Apoyo Organizacional percibido y Compromiso Organizacional en servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017, dicha entidad cuenta con una población de 1002 servidores públicos. De ellos se seleccionó una muestra de 126 servidores públicos a quienes se les encuestó para medir su percepción sobre las variables de investigación. La investigación está compuesta por ocho capítulos. El primero denominado Introducción, describe los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, las justificaciones, el problema de investigación, objetivos e hipótesis que dan los primeros conocimientos del tema, en el segundo capítulo se presenta los componentes metodológicos, en el tercer capítulo se presenta los resultados, seguidamente en el cuarto capítulo en el que se presenta la discusión del tema, en el quinto y sexto capítulo se expone las conclusiones y recomendaciones, en el séptimo capítulo se adjunta las referencias bibliográficas y como último capítulo se adjunta los anexos correspondientes.

Venero y Wieland (2013), realizaron una investigación: “Percepción del personal de Essalud en línea de la gerencia de operaciones de salud de essalud sobre compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral”; se consideró por tener similitud con una de las variables planteadas en la presente investigación. Determinó como objetivo la relación que existe entre la percepción del compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral, la población fue de 430 trabajadores administrativos y de una muestra censal de 203 trabajadores. El método de investigación utilizado fue hipotético – deductivo, de diseño no experimental, de nivel correlacional de corte transeccional. Se aplicó el cuestionario de compromiso organizacional y escala de desempeño laboral. Los datos obtenidos fueron procesados a través del programa SPSS versión 22; se utilizó estadísticos descriptivos tales como frecuencias, porcentajes y desviación estándar y para la contrastación de hipótesis se usó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Según los resultados encontrados concluyeron que existe una relación significativa entre la percepción del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de essalud obteniendo un coeficiente de $r= 0,557$, lo que representa un nivel de correlación media.

Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017

Revisión de la Literatura

Apoyo organizacional percibido

Eisenberg citado por Littlewood (2006) estima que es uno de los antecedentes inmediatos del compromiso organizacional y se piensa como la interpretación general de los empleados sobre el grado en que la organización valora las contribuciones del personal y se preocupa por su bienestar. Es decir, un alto nivel de Percepción de Apoyo Organizacional satisface la necesidad de los individuos, en cuanto a estima y pertenencia se describe, y generar la expectativa de que un aumento en el esfuerzo a favor de la organización puede ser objeto de reconocimiento y recompensa.

Compromiso organizacional

Meyer y Allen (1990) lo definen como el estado psicológico que ata al individuo a una organización, tal y como lo define Mathieu y Zajac (1990, Littlewood, 2006) como la atadura o enlace de un individuo a una organización, entendido por Wiener (1982, citado en Juaneda y Gonzales, 2007) quien definió al compromiso organizacional como el acumulado de presión normativa para actuar en el sentido en la que se corresponda con las metas y objetivos de la organización. Al respecto Arias (2001) resaltó a la concepción de compromiso organizacional proyectada por Meyer y Allen, los cuales sostienen que es un estado psicológico que describe la reacción de los empleados con su organización y que la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización.

Problema

Problema General:

¿Cuál es la relación que existe entre el Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Organizacional en los servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017?

Problemas Específicos:

P1. ¿Cómo se relaciona el Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Afectivo en los servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017?

P2. ¿Cómo se relaciona el Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Normativo en los servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017?

**Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en servidores
públicos del Hospital Vitarte - 2017**

P3. ¿Cómo se relaciona el Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso de Continuidad en los servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017?

Objetivo

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Organizacional en los servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017

Objetivos específicos

- O1.** Identificar cual es la relación que existe entre el Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Afectivo en los servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017.
- O2.** Identificar cual es la relación que existe entre el Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Normativo en los servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017.
- O3.** Identificar cual es la relación que existe entre el Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso de Continuidad en los servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017.

Método

El método de investigación fue hipotético – deductivo, ya que se basa en un procedimiento que intenta dar respuesta a los distintos problemas que se plantea la ciencia a través de la postulación de hipótesis que se toman como verdaderas, no siendo que haya certeza acerca de ellas. Gianella (1995, Pg. 39-128)

Tipo de estudio

La presente investigación fue de tipo aplicado ya que se enriquece de los descubrimientos y avances de investigaciones, caracterizando así por el interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. Busca el conocer para hacer, para actuar, construir y modificar. (Alfaro, 2012)

Diseño

El diseño de la investigación es no experimental transversal de nivel descriptivo – correlacional con un enfoque cuantitativo, ya que se ejecuta sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, es una investigación que no se puede variar

Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017

intencionalmente las variables independientes. Aquí se observa el fenómeno tal y como se dan en su contexto natural, donde luego se analizan. Kerlinger (1979, p. 116).

Población, muestra y muestreo

La población para la presente investigación estuvo conformada por un total de 1002 servidores públicos entre áreas administrativas y asistenciales pertenecientes al Hospital Vitarte.

La muestra fue conformada por 126 servidores públicos, divididos entre nombrados, CAS y Terceros de la Unidad de Administración (Área de Logística estuvo formado por 23 servidores, Área de Personal son 24 servidores, Área de Economía es 23 y Área de Servicios Generales son 9), Unidad de Estadística e Informática (Área de Informática estuvo formado por 19 servidores y Área de Estadística son 8 servidores) y Unidad de Planeamiento Estratégico (Área de Organización formado de 3 servidores, Área de Planeamiento y Proyectos de Inversión estuvo conformado por 8 servidores y Área de presupuesto y costos son 9 servidores).

El muestreo que se aplicó fue de tipo no probabilístico accidental, por lo que estuvo conformado por los servidores públicos del Hospital Vitarte entre los periodos de junio y julio del 2017. Hernández y colaboradores (2006). Refirieron que este tipo de muestreo, son llamados muestras dirigidas que presumen un procedimiento de selección informal.

Técnica e Instrumento de recolección de datos

La técnica utilizada en la presente investigación fue la encuesta considerada según Buendía y colaboradores (1997) como el método de investigación que es capaz de dar respuestas a problemas tanto a nivel descriptivo como en relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un constructo previamente establecido que sustente el rigor de la información obtenida.

Variable 1: Instrumento: Escala de Apoyo organizacional percibido, de tipo Likert con 32 ítems, distribuidos en dos dimensiones: Satisfacción de las Necesidades

**Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en servidores
públicos del Hospital Vitarte - 2017**

Socioafectivas: 20 ítems, Sensación de Reconocimiento por parte de la Organización: 12 ítems, con niveles bueno, regular y malo.

Variable 2: Instrumento: Escala de Compromiso Organizacional, de tipo Likert con 29 ítems, distribuidos en tres dimensiones: Compromiso Afectivo: 10 ítems, Compromiso Normativo: 10 ítems y Compromiso de Continuidad: 9 ítems, con niveles alto, medio y bajo.

Fiabilidad del instrumento

Tabla 7

Índice de fiabilidad de la escala de Apoyo Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	32

Tabla 8

Índice de fiabilidad de la escala de Compromiso Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	29

Resultados

Tabla 17

Descripción de las variables Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Organizacional

		Compromiso Organizacional			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Apoyo Organizacional Percibido	Bueno	42	12	2	56
	Regular	23	33	3	59
	Malo	1	5	5	11
Total		66	50	10	126

Se refleja que 42 de los encuestados expresan que si perciben un buen apoyo organizacional, manifiestan que su nivel de compromiso organizacional es alto.

**Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en servidores
públicos del Hospital Vitarte - 2017**

Tabla 23

*Correlación de Spearman entre las variables Apoyo Organizacional Percibido y
Compromiso Organizacional*

			Apoyo organizacio nal percibido	Compromis o organizacio nal
Rho de Spearman	Apoyo organizacional percibido	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 126	,453** ,000 126
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,453** ,000 126	1,000 . 126

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

Se encontró que existe una correlación positiva media entre las variables Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Organizacional de los servidores públicos del Hospital Vitarte, $r = 0.453$, siendo el valor de $p = 0,000$, menor a $\alpha = 0,005$.

Discusión

Los resultados obtenidos en la presente investigación refieren a una relación determinada por el coeficiente de Rho de Spearman de 0.453, lo que significa que existe una correlación positiva media entre las variables. Al respecto se encontró coincidencia con los resultados encontrados por Macedo, Ferreira y Brás (2012) debido a que arrojó una relación significativa y positivamente entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional con un valor de $r = 0,652$, así mismo no se encontró diferencias de percepción en las muestras de estudio debido a que se aplicó en la investigación a discusión en personal asistencial y en el caso del presente estudio se aplicó a personal administrativo. Por lo tanto, la presente investigación se halla en la línea del estudio de Macedo, Ferreira y Brás que refiere que existe relación entre la percepción de apoyo organizacional y el compromiso que manifiestan hacia la entidad tanto del personal de enfermería como del personal administrativo del Hospital Vitarte. Por ello esta situación confirma la ciencia en su búsqueda y recolección de datos que se sitúa en ambas investigaciones. Por lo precitado se encuentra una semejanza a lo que planteó Homans (1958) en su Teoría de Intercambio Social, quien consideró que los

Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en servidores públicos del Hospital Vitarte - 2017

beneficios percibidos por los empleados como apoyo en su entidad, dan origen a la participación activa de los trabajadores generando conductas que favorezcan a la organización pues estos se sienten obligados a corresponder los beneficios recibidos.

Referencias:

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones en México*. Recuperado de

<file:///C:/Users/CLASSIC/Downloads/ComportamientoOrganizacional-Idalberto-Chiavenato-McGrawhill-2da-Edicion.pdf>

Furnham, A. (2005). *La psicología del comportamiento en el trabajo: el individuo en la organización*. Recuperado de

https://translate.google.com.pe/translate?hl=es419&sl=en&u=https://books.google.com/books/about/The_Psychology_of_Behaviour_at_Work.html%3Fid%3D0VsMWmfKVEAC&prev=search

Manfredi, A., y Tovar, G. (2004). *Influencia de la Percepción del Apoyo Organizacional, Satisfacción Laboral, Jerarquía, Edad, Antigüedad y Nivel de Instrucción sobre el Compromiso Organizacional en funcionarias de policía municipales de Caracas* (Tesis de Pregrado).

Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela. Recuperado de

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ049.pdf>