



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Compromiso organizacional del personal técnico de equipos  
en el Hospital Nacional Docente Madre Niño “San  
Bartolomé”-Lima, 2017.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Raúl Armando Álvarez Sueldo

**ASESOR:**

Dr. Willian Sebastian Flores Sotelo

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**PERÚ - 2018**

## **Página del Jurado**

Dra. Liza Dubois Paula Viviana  
Presidente

Dr. Rodolfo Talledo Reyes  
Secretario

Dr. Willian Sebastian Flores Sotelo  
Vocal

### **Dedicatoria**

Este trabajo va dedicado en especial a mi madre. A mi hija, padre y hermanos, que juntos siempre estamos al frente de nuestra familia, manteniéndonos unidos mediante una sola idea que es en principio el “Amor de Familia” y la cercanía a nuestro Dios todo poderoso. Somos y seguiremos siendo siempre ejemplo de unión familiar donde reine la paz, el amor, los buenos principios morales y siempre buscando la superación social, profesional, entre otros, porque estamos seguros que Dios va de la mano con nosotros en nuestro largo caminar en esta vida.

## **Agradecimiento**

A todos los profesores del programa de maestría de la universidad y en especial a mí asesor de tesis Dr. William Flores Sotelo asimismo a la escuela de posgrado en esta oportunidad de Gestión Pública.

A mis compañeros de aula, con quienes compartimos muchas experiencias profesionales.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Raúl Armando Álvarez Sueldo, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°09418367, respectivamente, con la tesis titulada Compromiso Organizacional del Personal Técnico de Equipos en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolome-Lima,2017, declaro bajo juramento que:

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

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 02 de Junio del 2017

---

Br. Raúl Armando Álvarez Sueldo

## Presentación

Señores miembros del jurado calificador

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración la evaluación de la tesis Compromiso Organizacional del Personal Técnico de Equipos en del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé-Lima, 2017, elaborada con el propósito de obtener el grado académico de magíster en Gestión Pública.

En el presente trabajo, se estudia El Compromiso Organizacional y El estudio comprende los siguientes capítulos: el capítulo I se refiere a la introducción; el capítulo II se refiere al Marco metodológico; El capítulo III, describe resultados; el capítulo IV se refiere a la discusión; el capítulo V a las conclusiones; el capítulo VI a las recomendaciones. Por último, el capítulo VII menciona las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

Espero la valoración que corresponda a la presente investigación, así como me dispongo a atender las observaciones y sugerencias formuladas, las mismas que permitirán su enriquecimiento, lo que redundará en beneficio del personal de la empresa.

Los Olivos, 02 de Junio del 2017

---

Br. Raúl Armando Álvarez Sueldo

## Índice de contenido

<b>I.</b>	<b>Introducción.</b>	12
1.1	Antecedentes	13
1.2	Fundamentación científica, técnica o humanística	16
1.3	Justificación	20
1.4	Problema	21
1.5	Objetivos	22
<b>II.</b>	<b>Marco metodológico</b>	24
2.1	Variable	25
2.2	Operacionalización de la variable	26
2.3	Tipo de investigación.	27
2.4	Diseño de Investigación	28
2.5	Poblacion de estudio.	28
2.6	Tecnicas e intrumentos de colección de datos.	29
2.7	Metodos de analisis de datos.	33
2.8	Aspectos eticos.	33
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	35
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	46
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES.</b>	48
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	50
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.</b>	53
<b>VIII.</b>	<b>ANEXOS</b>	56

## Índice de tablas

Tabla 1.	<i>Evolución de Compromiso Organizacional.</i>	19
Tabla 2.	<i>Matriz de operacionalización de la variable.</i>	26
Tabla 3	<i>Cantidad de Items por dimensiones.</i>	26
Tabla 4	<i>Escala de medición de la variable.</i>	27
Tabla 5.	<i>Variable, dimensiones e indicadores.</i>	27
Tabla 6	<i>Escala de medición de la variable: Compromiso Organizacional.</i>	30
Tabla 7.	<i>Niveles de la variable compromiso organizacional.</i>	30
Tabla 8	<i>Niveles de las dimensiones de la variable compromiso organizacional.</i>	31
Tabla 9.	<i>Consolidado de niveles de las dimensiones de la variable compromiso organizacional.</i>	31
Tabla 10	<i>Expertos validadores de los instrumentos.</i>	31
Tabla 11	<i>Criterios de evaluación por expertos.</i>	32
Tabla 12.	<i>Cantidad de Items por dimensiones de la variable compromiso organizacional.</i>	32
Tabla 13	<i>Alfa de Cronbach de las dimensiones de la variable</i>	33
Tabla 14	<i>Alfa de Cronbach de la variable compromiso organizacional</i>	33
Tabla 15.	<i>Descripción de los niveles de la variable compromiso organizacional.</i>	36
Tabla 16.	<i>Descripción de los niveles de la dimensión compromiso afectivo.</i>	37
Tabla 17.	<i>Descripción de los niveles del indicador del compromiso afectivo.</i>	38
Tabla 18	<i>Descripción de los niveles de la dimensión compromiso continuidad agrupado</i>	38
Tabla 19	<i>Descripción de los niveles del indicador satisfacción de necesidades.</i>	39
Tabla 20	<i>Descripción de los niveles del indicador estabilidad.</i>	40
Tabla 21	<i>Descripción de los niveles del indicador participación.</i>	41
Tabla 22	<i>Descripción de los niveles de la dimensión compromiso normativo agrupado.</i>	41
Tabla 23	<i>Descripción de los niveles del indicador obligación.</i>	42
Tabla 24	<i>Descripción de los niveles del indicador bienestar.</i>	43
Tabla 25	<i>Descripción de los niveles del indicador lealtad.</i>	44
Tabla 26	<i>Descripción de los niveles del indicador moral.</i>	44



## Índice de figuras

<i>Figura 1.</i>	<i>Niveles de la variable compromiso organizacional.</i>	36
<i>Figura 2.</i>	<i>Niveles de la dimensión compromiso afectivo.</i>	37
<i>Figura 3.</i>	<i>Niveles del indicador lazos emocionales</i>	38
<i>Figura 4.</i>	<i>Niveles de la dimensión compromiso de continuidad.</i>	39
<i>Figura 5.</i>	<i>Niveles del indicador satisfacción de necesidades.</i>	40
<i>Figura 6.</i>	<i>Niveles del indicador estabilidad.</i>	40
<i>Figura 7.</i>	<i>Niveles del indicador participación.</i>	41
<i>Figura 8.</i>	<i>Niveles de la dimensión compromiso normativo.</i>	42
<i>Figura 9.</i>	<i>Niveles del indicador obligación</i>	43
<i>Figura 10.</i>	<i>Niveles del indicador bienestar</i>	43
<i>Figura 11.</i>	<i>Niveles del indicador lealtad</i>	44
<i>Figura 12.</i>	<i>Niveles del indicador moral</i>	45

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar la situación real del compromiso organizacional del personal técnico de equipos en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, siendo el compromiso organizacional muy importante en el desarrollo tanto del empleado así como también de las instituciones, señalando que son las instituciones quienes deben de buscar todas las estrategias necesarias y suficientes para lograr que su empleado pueda identificarse con ella, en el caso de los centros hospitalarios es muy importante que se mantenga un alto nivel de compromiso de parte del personal técnico debido a que se debe de tener la mayor parte de los equipos en estado operativo y su disponibilidad inmediata garantizando de esta manera una atención de calidad a los pacientes.

Con respecto a la metodología, el tipo de investigación realizada fue básico y descriptivo, NO experimental. La población ha sido de 130 colaboradores del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, todos ellos del área de mantenimiento y afines. El instrumento utilizado para recoger los datos ha sido a través de un cuestionario de 18 preguntas.

En base a los resultados obtenidos, se ha podido verificar que el compromiso organizacional del personal técnico de equipos en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé se encuentra en un nivel Moderado.

**Palabras claves:** compromiso organizacional, colaboradores.

## **Abstract**

The present research work has as main objective to determine the actual situation of the organizational commitment of technical personnel of teams in the national hospital teacher mother child "San Bartolome", being the organizational commitment very important in the development both in the employee, as well as in the institutions, pointing out that it is the institutions that must seek all the necessary and sufficient strategies to get their employee to identify with it. In the case of hospital centers it is very important that a high level of commitment on the part of the technical staff is maintained, since most of the equipment must be in an operational state and their immediate availability that guaranteeing quality care to patients.

With respect to the methodology, the type of research was basic and descriptive, not experimental. The population has been 130 collaborators of national hospital teacher mother child "San Bartolome", all of the area of maintenance and related. The instrument used to collect the data has been through an 18 question questionnaire.

On the basis of the results obtained it has been verified that the organizational commitment of the technical staff of teams in the national hospital teacher mother child "San Bartolome" is in moderate level.

**Keywords:** organizational commitment, Collaborators

## **I. Introducción**

## 1.1 Antecedentes

### 1.1.1 Antecedentes internacionales

Gascón y Marcano (2013) *Análisis del compromiso organizacional de los trabajadores de la Arapera Venezuela Maturín-Monagas*, para optar el grado académico de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos, Venezuela. El objetivo general de la presente investigación fue Analizar el compromiso organizacional de los trabajadores en la Arapera Venezuela Maturín estado de Monagas. El problema general observado fue ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional que poseen los trabajadores? La metodológica se considero una investigación de campo y de forma descriptiva, donde describe y analiza de manera sistemática las características homogéneas del hecho investigado, la técnica utilizada recolección de datos a través de un instrumento que es el cuestionario en la escala de Lickert y aplicadas a una población de 60 trabajadores. Como conclusión, el tipo de compromiso organizacional que predomina en los trabajadores fue el compromiso normativo debido a que muestra lealtad con la institución y con los valores organizacionales, en segundo lugar el compromiso afectivo ya que los trabajadores sienten lazos sentimentales con la institución. Recomienda motivar e incentivar el recurso humano a fin de desarrollar y convertirlo de un gran potencial para lograr un eficiente servicio en la institución logrando ofrecer los meritos necesarios que satisfagan al trabajador..

Camara (2012) *Conflicto, Cultura y Compromiso Organizacional*, para optar el grado académico de Doctor, Cádiz, Portugal. El objetivo general de la presente investigación fue estudiar la relación existente entre la cultura organizacional de los centros educativos, los tipos de conflicto vividos entre los profesores de cada establecimiento educativo y su nivel de compromiso organizacional. El problema general observado fue ¿Qué relación existe entre la cultura organizacional de los centros educativos, los conflictos intragrupales vividos por el profesor de esos centros y su nivel de compromiso organizacional y de qué modo interactúan estas variables? La metodológica fue empírica, no experimental y cuantitativo-correlacional, el instrumento utilizado fue un cuestionario y aplicado a una

población de 6494 profesores durante el año escolar 2009 y 2010 en la región autónoma de Madeira. Como conclusión, el Compromiso organizacional aumenta con el aumento del índice de afiliación, índice de orientación hacia el futuro y tiempo de trabajo en el centro educativo y disminuye de forma significativa por influencia del conflicto de proceso, los índices de los factores de la cultura organizacional varían, no solo dependiendo del tipo de establecimiento educativo, pero también dependiendo del nivel de enseñanza aleccionado, por último se verifico que cuando los profesores presentan tiempo de trabajo reducido y consecuentemente un vínculo profesional menos solido, presentan también niveles más bajos de conflicto. Recomienda estudiar la relación del compromiso, conflicto y cultura con otras variables organizacionales, sugiriendo que se dedique atención a aspectos como las capacidades de comunicación interpersonal y el clima laboral, también se sugiere la creación de equipos de trabajo con profesores de centros educativos de diferentes tipos para que puedan comparar sus formas de trabajo e intercambiar ideas que puedan ayudar a mejorar el sistema educativo en general.

Córdoba (2005) *Compromiso Organizacional en Empleados Contratados por Empresas de Trabajo Temporal (ETT)*, Caracas, Venezuela. El objetivo general de la presente investigación fue Determinar los grados de compromiso organizacional que desarrolla el trabajador hacia la empresa temporal y hacia la empresa usuaria. El problema general observado fue ¿Qué grado de compromiso organizacional desarrolla el trabajador hacia la empresa de trabajo temporal (patrono) y hacia la empresa usuaria (supervisora)? La metodológica investigación tipo descriptivo, con un diseño no experimental y transeccional, conto con una población de trabajadores temporales contratados por ASAP empresa de trabajo temporal en la zona metropolitana de Caracas, los cuales suman 1011 trabajadores temporales al cierre del mes de julio. Como conclusión, se concluye que el compromiso organizacional de los trabajadores temporales no tiene una diferencia significativa entre el que desarrolla hacia la Empresa de Trabajo Temporal y hacia la empresa Usuaria. Además los trabajadores temporales desarrollan hacia la empresa de trabajo temporal como a la empresa usuaria un nivel medio de compromiso organizacional. Recomienda Estudiar la

correlación de las variables demográficas, para identificar si estas influyen en la presencia o no de diferencias entre el compromiso desarrollado a las ETT y a las empresas usuarias, realizar un estudio descriptivo que explique las causas por las cuales el compromiso afectivo es mayor que el normativo y el continuo en los trabajadores temporales y hacer un estudio del compromiso organizacional de los trabajadores temporales de nómina baja y nomina media.

### **1.1.2 Antecedentes nacionales**

Pérez (2014) *Motivación y Compromiso Organizacional en el Personal Administrativo de Universidades Limeñas*, para optar el grado académico de Licenciado en Psicología Social, Lima, Perú. El objetivo general de la presente investigación fue precisar el sentido e intensidad de la relación entre motivación y compromiso organizacional en un contexto socio demográfico y organizacional específico. El problema general observado fue ¿Cómo se asocia la motivación al compromiso organizacional? La metodológica utilizada fue descriptivo correlacional con una población de 226 trabajadores de la universidad nacional mayor de san marcos y la universidad católica del Perú, la técnica utilizada de recolección de datos a través de una encuesta con un instrumento tipo cuestionario. Como conclusión, resalta un alto involucramiento del trabajador con su organización, mientras exista interés e identificación del trabajador con sus funciones podría ocurrir un incremento del vinculo afectivo hacia su organización, al comparar las dos instituciones pública y privada los trabajadores de la universidad pública presentan un mayor interés por las recompensas extrínsecas comparadas con los trabajadores de la universidad privada, finalmente la presente investigación confirma lo establecido por la teoría psicológica en relación al sentido e intensidad de las relaciones entre las variables Motivación y Compromiso Organizacional. Recomienda para futuras investigaciones considerar la variable Modalidad de Contrato ya que las particularidades de esta variable podrían generar un impacto perceptivo disímil en los trabajadores.

Loza (2014) *Liderazgo y Compromiso Organizacional en los Docentes de la Institución Educativa Particular "Simón Bolívar"*, para optar el grado académico de

Maestro en Psicología, Tarapoto, Perú. El objetivo general de la presente investigación fue Establecer la relación que existe entre los estilos de liderazgo y compromiso organizacional en docentes de la institución educativa privada “Simón Bolívar” de la ciudad de Tarapoto. El problema general observado fue ¿Qué relación existe entre el liderazgo y compromiso organizacional en docentes de la institución educativa particular “Simón Bolívar” de la ciudad de Tarapoto? La metodológica es no experimental, descriptivo, se contó con una población de 100 docentes el “Estilo de liderazgo” se midió a través del “cuestionario de estilos de Liderazgo Protocolo (CELID)” con 34 ítems y el compromiso organizacional a través de la “Escala de Compromiso Organizacional con 24 ítems, utilizando como instrumentos cuestionarios. Como conclusión, se encuentra asociación entre estilos de liderazgo y compromiso organizacional, con una dependencia mostrada con un  $X^2$  calculado de 24.82 y un  $S^2$  tabular de 9.49 con 4 grados de libertad 0.05 de nivel de significancia. Recomienda implementar un sistema de compromiso organizacional que ayude al docente en su manejo del liderazgo, considerándolo como parte del sistema organizativo, especialmente en los docentes nuevos.

## **1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística**

### **Variable 01: Compromiso Organizacional**

Meyer, J.P. y Allen, N.J. (1993), conceptualiza el compromiso organizacional como “El estado Psicológico que caracteriza la relación entre los empleados con la organización y tiene implicancias en la decisión de continuar o dejar de ser miembro de la organización, lo divide en tres componentes: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

Robibins (1998), “Es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y asume las metas de esta y sus deseos de continuar en ella de tal manera que su alta participación en el trabajo significara identificarse con un trabajo específico”



Cotton (1993), define el compromiso organizacional como “Un proceso participativo, resultado de combinar información, influencia y/o incentivos, donde se usan todas las capacidades personales para estimular el apego de los empleados hacia el éxito institucional.

Los estudios sobre el compromiso se inician a finales de los años 60 con Becker (1960), quien define “El compromiso surge cuando una persona, por la realización de inversión para el mantenimiento de algunos intereses, permanece con una consistente línea de actuación”.

Porter, Mowday y Steer (1982), presentan un libro para la comunidad académica donde definen al compromiso organizacional como “La fuerza con la que un individuo logra identificarse con una organización y su implicancia en ella”, de tal manera que con esta definición abarcaron o estaban integrados tres puntos clave que eran: (1) el compromiso del empleado hacia su organización, considerando a la organización como un lugar de empleo, (2) El compromiso del empleado hacia su organización como una actitud propia y (3) La naturaleza propia del compromiso tiene que ser algo más que una simple lealtad pasiva es decir que el compromiso organizativo era tratado como un constructo unidireccional basado únicamente en una actitud afectiva (dimensión afectiva), pero con otros factores que lo caracterizaban: (a) creencia y aceptación de metas y valores de la organización; (b) deseo para realizar un esfuerzo mayor en bien de la organización; (c) alto deseo de permanecer en la organización.

Meyer y Allen (1984), proponen un modelo bidimensional donde consideran dos dimensiones para el compromiso organizacional, uno sería el compromiso afectivo y el otro el compromiso de continuidad, indicando que el compromiso afectivo es “La adhesión emocional del empleado hacia la empresa adquiriendo como consecuencia de la satisfacción por parte de la organización de las necesidades y expectativas que el trabajador siente y siendo el compromiso de continuidad “El grado en que un individuo percibe que debe de permanecer en su organización, en el compromiso de continuidad (necesidad) es muy posible encontrar una consistencia de la persona respecto a la inversión del tiempo y

esfuerzo que se perderían en caso de dejar la organización.

Mathieu y Zajac (1990), basado en estudios de antecedentes y correlaciones y consecuencias del compromiso organizativo aportan una doble interpretación: el actitudinal (Monday, Steers y Porter, 1979) y el calculativo (Becker, 1960), los autores establecieron la bidimensionalidad del compromiso organizativo, considerando las similitudes y diferencias en la conceptualización del compromiso, en tanto consideraron al compromiso afectivo y compromiso de continuidad,

Angle y Perry (1981), proponen dos dimensiones del compromiso organizacional: compromiso en valores y compromiso continuo, asociándolos a la satisfacción laboral y a la rotación del personal, así como también consideraron la efectividad y la eficiencia.

Meyer y Allen (1990), cambia su modelo propuesto el año 1984 (modelo bidimensional) y agrega otra dimensión llamado compromiso normativo, conceptualizándolo como “El deber moral o gratitud, donde el empleado brinda su lealtad a la organización (sentido moral), tal vez por percibir algún tipo de prestaciones como por ejemplo capacitaciones, de tal manera que el empleado sienta una obligación de permanecer ahí hasta que sea devuelta la prestación.

O'Reilly y Chatman (1986), sostienen que el compromiso refleja “el vínculo Psicológico” que ata el individuo con la organización pero que la naturaleza de ese vínculo podía diferir, considerando el trabajo de Kelman (1958) sobre cambio de actitud y conducta, afirmaron que ese vínculo entre el empleado y la organización podría tomar tres formas: (1) conformidad; (2) identificación y (3) interiorización, la conformidad se da cuando se adoptan actitudes y conductas para conseguir recompensas específicas. La identificación ocurre cuando los empleados se sienten orgullosos de ser parte de una organización, respetando sus valores y logros pero sin adoptarlos como si fueran propios. La interiorización se da cuando los valores del individuo y de la organización coinciden.

Jaros et al. (1993), consideran tres dimensiones para el compromiso organizacional: (1) compromiso afectivo; (2) compromiso Moral y (3) compromiso Continuo.

Lagomansmo (2003), considera tres dimensiones para el compromiso organizativo: (1) compromiso Económico; (2) compromiso Crecimiento y (3) compromiso Moral.

Tabla 1

*Evolución de Compromiso Organizacional*

<b>Año</b>	<b>Autor</b>	<b>Aporte</b>
1979	Porter	Unidimensional: compromiso afectivo
1981	Angle y Perry	Bidimensional: Compromiso de Valores y de Permanencia
1984	Meyer y Allen	Bidimensional: Compromiso Afectivo y Continuo
1986	O'Really y Chatman	Triple dimensión: Compromiso de Conformidad, Identificación e Interiorización
1990	Mathieu y Zajac	Bidimensional: Compromiso Afectivo y Continuo
1990	Meyer y Allen	Triple dimensión: Compromiso Afectivo, Continuo y Normativo
1993	Jaros	Triple dimensión: Compromiso Afectivo, Moral y Continuo

Fuente: elaboración propia

La teoría y modelo considerado en el presente informe es de Meyer y Allen con tres Dimensiones: Compromiso Afectivo, de Continuidad y Normativo

La teoría se caracteriza por presentar tres dimensiones que son: Compromiso de Afectivo, que está relacionado al estado emocional del empleado y que incluye las características personales relacionados al trabajo y experiencias en el trabajo, el estado emocional se da como parte de la satisfacción de necesidades y expectativas del empleado, el compromiso de continuidad se relaciona con la necesidad de continuar en la organización debido a la acumulación de tiempo, esfuerzo, dinero, desarrollo de habilidades, entre otros de tal manera que si dejara la organización lo perdería todo y por último el compromiso normativo relacionado a un deber moral o gratitud.

### **1.3 Justificación**

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de conocer de cuál es la situación real del compromiso organizacional del personal técnico de equipos en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé de tal manera que se puedan tomar medidas de corrección, mejorar el compromiso organizacional y se pueda obtener un beneficio para los pacientes, personal asistencial y trabajadores en general. Este trabajo de investigación formará parte del conjunto de antecedentes para continuar con el estudio y desarrollo del compromiso organizacional, tomando como referencia la información proporcionada y resultados encontrados según la metodología aplicada.

En consecuencia, el compromiso organizacional es muy importante para el desarrollo de las instituciones en todo nivel, de tal manera que las instituciones puedan cumplir con sus metas y objetivos trazados.

#### **1.3.1 Justificación teórica**

La justificación teórica de esta investigación se basa en la importancia que se debe de dar al compromiso organizacional del personal técnico en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé para mantener en estado óptimo la operatividad de los equipos del Hospital, de tal manera que se pueda brindar un servicio de calidad a los pacientes, donde el personal asistencial pueda realizar el diagnóstico y tratamiento de enfermedades de la mejor manera. Para este trabajo se ha considerado un conjunto de teorías y conceptos de tal manera que se pueda entender mejor el concepto de nuestra variable.

#### **1.3.2 Justificación práctica**

La justificación práctica de esta investigación permitirá conocer cuál es la situación real del compromiso organizacional del personal técnico de equipos en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, pudiendo observar en cuál de los componentes del compromiso organizacional se debe de aplicar criterios

adecuados y continuos para fortalecer el compromiso organizacional y trayendo como resultado un servicio de salud de calidad, optimo y con una mejora en la productividad, en el presente trabajo de investigación se brindara un conjunto de recomendaciones a fin de al aplicarse contribuiría a la solución de los problemas.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

Se ha identificado la problemática en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, respecto al compromiso organizacional y al respecto se formularon las posibles soluciones a través de las hipótesis, luego se ha establecido los propósitos que persigue el trabajo por intermedio de los objetivos.

Todos estos elementos se han formado en base a las variables e indicadores de la investigación. Todo lo anterior tiene el sustento en una metodología de investigación que identifica el tipo, nivel y diseño de investigación, la población y muestra a aplicar; así como también las técnicas e instrumentos para recopilar, analizar e interpretar la información.

## **1.4 Problema**

En la actualidad se ha podido observar que hay un serio problema en cuanto al mantenimiento de equipos, siendo uno de los motivos el nivel bajo que ha caído el compromiso organizacional del personal técnico de los diferentes establecimientos de salud del Minsa. Como es de conocimiento nacional en la actualidad el presupuesto asignado a la salud no cubre los requerimientos que se quiere para una atención adecuada a los pacientes, como son medicinas, insumos para el diagnóstico y análisis de enfermedades, así como también la compra de equipos por reposición y mantenimiento de equipos, incluido la compra de repuestos y accesorios, donde el personal técnico no cuenta con los medios necesarios y suficientes para realizar los mantenimientos respectivos de los equipos, trayendo como consecuencia una caída en cuanto al compromiso organizacional del personal técnico. Señaló además que se tiene equipos de alta tecnología y ello requiere tener dentro de los establecimientos hospitalarios personal técnico capacitado, siendo muy importante que la institución brinde las mejores

condiciones laborales, creando un clima atractivo para que personal técnico pueda integrarse a la institución, es decir se debe de tener motivado y buscar la forma y los medios necesarios para que el trabajador se identifique con su institución.

### **Problema general**

¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional del personal técnico de equipos en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé-Lima, 2017?

### **Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de compromiso afectivo del compromiso organizacional del personal técnico de equipos en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé-Lima, 2017?

¿Cuál es el nivel de compromiso de continuidad del compromiso organizacional del personal técnico de equipos en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé-Lima, 2017?

¿Cuál es el nivel de compromiso normativo del compromiso organizacional del personal técnico de equipos en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé-Lima, 2017?

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar el nivel de compromiso organizacional del personal técnico de equipos en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé-Lima, 2017.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

Determinar el nivel de compromiso afectivo del compromiso organizacional del personal técnico de equipos en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé-Lima, 2017.

Determinar el nivel de compromiso de continuidad del compromiso organizacional del personal técnico de equipos en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé-Lima, 2017.

Determinar el nivel de compromiso normativo del compromiso organizacional del personal técnico de equipos en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé-Lima, 2017.

## **II. Marco metodológico**



## 2.1 Variables

### Variable

La variable de investigación es Compromiso Organizacional.

Variable : Compromiso Organizacional:

Es el estado Psicológico que caracteriza las relaciones entre los empleados con la organización y tiene implicaciones en las decisiones de continuar o dejar de ser miembro de la organización. Lo divide en tres componentes componente afectivo, componente de continuidad y componente normativo de esta manera la naturaleza del compromiso es respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización. (Meyer y Allen, 1997, p. 59)

Primera dimensión (D1): Compromiso Afectivo.

Meyer y Allen (1993), indican: “Es la adhesión emocional del empleado hacia la empresa adquiriendo como consecuencia de la satisfacción por parte de la organización de las necesidades y expectativas que el trabajador siente. (p. 26:49-61)

Segunda dimensión (D2): Compromiso de Continuidad.

Meyer y Allen (1993), indican: “Es el grado en que un individuo percibe que debe permanecer en su organización, en el compromiso de continuación (necesidad) es muy posible encontrar una consistencia de la persona respecto a inversiones de tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de dejar la organización. (p.26:49-61)

Tercera dimensión (D3): Compromiso Normativo.

Meyer y Allen (1993), indican: “Es el deber moral o gratitud, se encuentra la creencia en la lealtad a la organización (sentido moral), quizás por percibir ciertas prestaciones (por ejemplo, capacitación o pago de colegiaturas) lo que hace que

el empleado sienta una obligación a permanecer ahí hasta que la deuda sea cubierta. (p.26:49-61)

## 2.2 Operacionalización de variable

Variable: Compromiso Organizacional

Tabla 2

*Matriz de Operacionalización de la variable Compromiso Organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel de Respuesta	Niveles y Rangos
1. Compromiso Afectivo	Lazos emocionales	P1, P2, P3, P4, P5 P6 P7		Fuerte [66; 90]
2. Compromiso de Continuidad	Satisfacción de necesidades Estabilidad Participación	P8, P9, P10, P11 P12 P13, P14, P15 P16	1, Nunca; 2, casi nunca; 3, A veces ; 4 , Casi siempre ; 5, Siempre	Moderado [42; 66>
3. Compromiso normativo	Obligación Bienestar Lealtad Moral	P17 P18		Debil [18; 4

Tabla 3

*Cantidad de Ítems por dimensiones: Variable Compromiso Organizacional.*

Dimensiones	Ítems	Numero de Ítems
Compromiso Afectivo	1-6	6
Compromiso de Continuidad.	7-12	6
Compromiso Normativo.	13-18	6
Total de Ítems		18

El cuestionario aplicado a los colaboradores de las áreas de mantenimiento de equipos, para recoger información respecto del compromiso organizacional utilizados con colaboradores trabajadores del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Lima, 2017; tiene la siguiente escala de medición, según la tabla 4.

Tabla 4

*Escala de medición: Variable Compromiso Organizacional*

Nivel de Respuesta *	Valor de Respuesta
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

\* *Fuente:* Likert (1969) citado por Vásquez (2015)

El cuestionario aplicado a los colaboradores de las áreas de mantenimiento de equipos, para recoger información respecto del compromiso organizacional utilizados con colaboradores trabajadores del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Lima, 2017; tiene las siguientes dimensiones y sus respectivos indicadores, según muestra la tabla 5.

Tabla 5

*Variables, dimensiones e indicadores: Variable Compromiso Organizacional.*

Variable	Dimensiones	Indicadores
Variable : Compromiso Organizacional	I. Compromiso Afectivo.	1. Lazos emocionales 2. Satisfacción de necesidades 3. Estabilidad 4. Participación
	II. Compromiso de Continuidad.	5. Obligación 6. Bienestar 7. Lealtad 8. Moral.
	III. Compromiso Normativo.	

### 2.3 Tipo de Investigación

Este trabajo corresponde a una investigación básica y descriptiva.

Sánchez y Reyes (2006), es básico cuando tiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, orientándolos al descubrimiento de principios y leyes, surgiendo de esta manera

nuevos productos y avances científicos (p.36). en el presente trabajo de investigación se tuvo como propósito recoger información de la realidad para determinar el nivel de compromiso organizacional del personal técnico de equipos en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolome-Lima,2017.

Según Sánchez y Reyes (2006), es descriptivo porque están orientados al conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación espacio-temporal dada (p. 38). El presente trabajo de investigación está orientado a conocer la situación real del nivel de compromiso organizacional del personal técnico de equipos en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé en un espacio-tiempo dado.

#### **2.4 Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación es de tipo NO experimental y transversal, ya que no se manipulo ni se sometió a prueba la variable en estudio.

Según Hernández (2010), es NO experimental cuando la investigación se realiza sin manipular deliberadamente variables es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables (p. 149). En el presente trabajo de investigación no se tuvo control de la variable “compromiso organizacional”, porque se trabajó sobre hechos ocurridos en un contexto natural.

Según Sánchez y Reyes (2006), es transversal cuando su propósito es describir variables y en un mismo momento (p. 107). En el presente trabajo de investigación se aplicó mi instrumento una sola vez y en un determinado momento.

#### **2.5 Población de estudio**

La población de estudio correspondiente a la presente investigación, estuvo conformada por 130 colaboradores del área de mantenimiento de equipos del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. En el presente trabajo se

consideró a los 130 colaboradores en el estudio en consecuencia no se tuvo muestra.

## 2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recoger los datos de la variable Compromiso organizacional, se utilizó la técnica del censo, porque se consideró a toda la población del área de mantenimiento de equipos del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé y que fueron de 130 colaboradores.

### Instrumentos

El instrumento utilizado para recoger datos de la variable: Compromiso organizacional fue un cuestionario.

Instrumento - Variable: Compromiso Organizacional.

Nombre : Cuestionario de Compromiso organizacional.

Autor : Meyer y Allen. (1991)

Objetivo : Determinar el nivel de compromiso organizacional en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.

Lugar : Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.

Forma : Directa

Duración : 10 minutos

Descripción : Es un cuestionario de aplicación individual para colaboradores del área de Mantenimiento de equipos del HONADOMANI San Bartolomé, de 18 ítems de respuesta múltiple bajo la escala Lickert.

Escala de Medición : El encuestado le asignará el puntaje a cada ítem de acuerdo a su propia percepción, según lo establece la tabla 6.

Tabla 6

*Escala de medición: Variable Compromiso Organizacional*

Índices	Puntaje
a) Siempre	5
b) Casi siempre	4
c) A veces	3
d) Casi nunca	2
e) Nunca	1

*Fuente:* Rufino Moya (2010) citado por Vásquez (2015)

**Proceso de Baremación**

Se realiza el proceso de baremación referente a la variable compromiso organizacional que consta de 18 ítems, según muestra la tabla 13.

Máximo puntaje = (valor de la escala x total de ítems)

Máximo puntaje =  $(5 \times 18) = 90$

Mínimo puntaje = (valor de la escala x total de ítems)

Mínimo puntaje =  $(1 \times 18) = 18$

Rango R =  $90 - 18 = 72$

Amplitud A =  $(72 / 3) = 24$

Primer Intervalo [Mínimo puntaje; Mínimo puntaje + Amplitud>

Primer Intervalo [18; 42 >

Segundo Intervalo [42; 66>

Tercer intervalo [66; 90>

Tabla 7

*Niveles de Compromiso Organizacional*

Nivel	Rango
a) FUERTE	[66 ; 90]
b) MODERADO	[42 ; 66>
c) DEBIL	[18 ; 42>

*Fuente:* Rufino Moya (2010) citado por Vásquez (2015)

En forma análoga, se realizó el proceso de Baremación para las dimensiones del variable compromiso organizacional, según muestra la tabla 8.

Tabla 8

*Niveles de las dimensiones de la variable (X) Compromiso Organizacional*

	Dimensión 1 (X1)	Dimensión 2 (X2)	Dimensión 3 (X3)
Cantidad de Ítems	6	6	6
Puntaje Máximo	30	30	30
Puntaje Mínimo	6	6	6
Rango	72	72	72
Amplitud (A)	24	24	24

*Fuente:* Hernández (2014) / Adaptado por el Investigador

El consolidado de los niveles correspondiente a las dimensiones de la variable Compromiso organizacional, se muestra en la tabla 9.

Tabla 9

*Consolidado de Niveles de las dimensiones de la variable Compromiso Organizacional*

Índices	Dimensión 1 (X1)	Dimensión 2 (X2)	Dimensión 3 (X3)
a) Fuerte	[23 ; 30]	[23 ; 30]	[23 ; 30]
b) Moderado	[14; 22]	[14; 22]	[14; 22]
c) Débil	[6 ; 14>	[6 ; 14>	[6 ; 14>

*Fuente:* Rufino Moya (2010) citado por Vásquez (2015)

### **Validación a través de juicio de expertos**

La validez del instrumento para la Variable: Compromiso Organizacional está dado por Meyer y Allen, este instrumento fue adaptado por el investigador (2017), dicha adaptación fue validado a través de 3 expertos, según se detalla en la tabla 10.

Tabla 10

*Expertos validadores de los instrumentos*

Experto	Especialidad
Mgtr. Flores Sotelo Willian Sebastian	Gestión Económica Empresarial
Mg. Cesar Ghilardi Cesar Amador	Administrador
Mg. Rivera Castilla Samuel	Administrador

*Fuente:* Elaboración propia del investigador

Para la validez del instrumento, se utilizaron criterios, según muestra la tabla 11. La validez del instrumento, se conceptúa como: mide lo que debe medir, es decir debe estar orientada a la variable o tema de investigación (Hernández, et al. 2010).

Tabla 11

*Criterios de evaluación por expertos*

criterios de evaluación					
Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
SI	NO	SI	NO	SI	NO

Tabla 12

*Cantidad de Ítems por dimensiones: Variable Compromiso Organizacional.*

Dimensiones	Ítems	Numero de Ítems
Compromiso Afectivo	1-6	6
Compromiso de Continuidad.	7-12	6
Compromiso Normativo.	13-18	6
Total de Ítems		18

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores del HONADOMANI S.B.

### **Confiabilidad de los datos de los Instrumentos**

Para determinar la confiabilidad del instrumento para la variable Compromiso Organizacional se trabajó mediante el estadístico de fiabilidad “Alfa de Cronbach” siendo el valor estimado de 0.954 y considerando sus 18 ítems, según lo muestra la tabla 14. En el caso de las dimensiones se tiene un coeficiente de 0.0835 para el compromiso afectivo, 0.845 para el compromiso de continuidad y 0.824 para el compromiso normativo, cada uno con 6 ítems, según se muestra en la tabla 13. De acuerdo a nuestros resultados se considera que el instrumento es confiable debido a que los valores obtenidos son mayores a 0.08



Tabla 13

*Alfa de Cronbach: Dimensiones del Compromiso Organizacional.*

Dimensiones	Alfa de Cronbach	Número de ítems
Compromiso Afectivo	0.835	06
Compromiso de Continuidad	0.845	06
Compromiso Normativo	0.824	06

*Fuente:* Elaborado por el investigador, programa spss.22

Tabla 14

*Alfa de Cronbach: Variable Compromiso Organizacional*

variables	Alfa de Cronbach	Número de ítems
Compromiso Organizacional	0.954	18

*Fuente:* Elaborado por el investigador, programa spss.22

## 2.7 Métodos de análisis de datos

El método para el análisis de datos está basado en la aplicación de los instrumentos de medición, los instrumentos fueron analizados y revisados por el juicio de 3 expertos y la confiabilidad de los datos internos del instrumento se determinó mediante el estadista “alfa de crombach”.

Luego se elaboró la base de datos para la variable en estudio con los datos obtenidos mediante la aplicación del instrumento de medición para luego ser procesados mediante el análisis descriptivo e inferencial usando el programa SPSS y el Excel 2010.

Las conclusiones se formularon teniendo en cuenta la discusión de los resultados en relación a los planteamientos del problema, objetivos, marco teórico, con la finalidad de dar respuesta a las interrogantes expuestas en dicho estudio.

## 2.8 Aspectos éticos

De acuerdo a las características de la investigación se consideró los aspectos éticos que son fundamentales, debido que se trabajó con colaboradores; por lo

tanto, la investigación contó con la autorización correspondiente del jefe de servicios generales y mantenimiento del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. Asimismo, se mantiene el anonimato de cada participante y el respeto hacia el evaluado en todo momento antes, durante y después del proceso; resguardando los datos recogidos sin juzgar la información obtenida.

### **III. Resultados**

### 3.1 Descripción de resultados

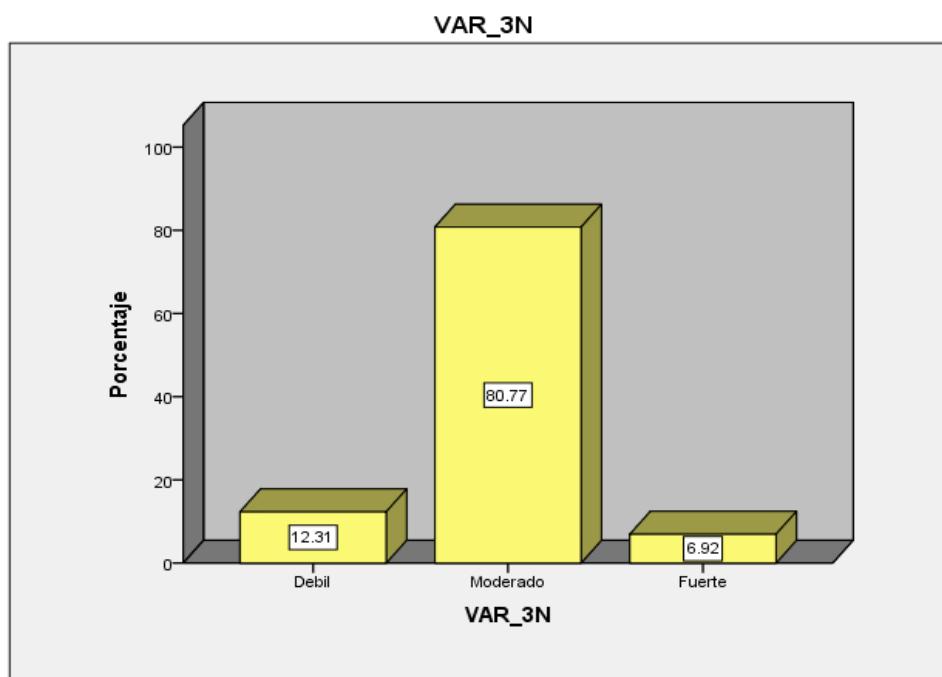
#### 3.1.1 Descripción de la Variable: Compromiso Organizacional

Tabla 15

*Descripción de los niveles del compromiso organizacional.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Debil	16	12.3	12.3
	Moderado	105	80.8	93.1
	Fuerte	9	6.9	100.0
	Total	130	100.0	100.0

Fuente: Elaborado por el investigador.



*Figura 1. Niveles del compromiso organizacional*

*Fuente: Elaborado por el Investigador*

#### Interpretación

La tabla 15 y figura 1 relaciona los niveles del compromiso organizacional del personal técnico de equipos en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, aquí se observa que el 80.77% asumen un nivel moderado de compromiso organizacional con el hospital, mientras que solo un 6.92% asume un

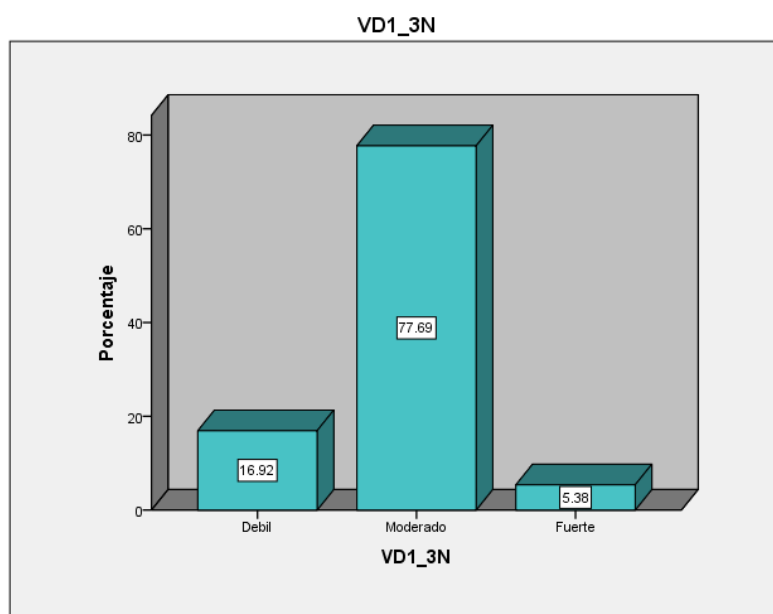
nivel fuerte de compromiso organizacional con la institución, esto es un reflejo de la situación real de los centros hospitalarios a nivel nacional debido a la falta de presupuesto con que se cuentan.

Tabla 16

*Descripción de los niveles de la VD1 agrupado: compromiso Afectivo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Débil	22	16.9	16.9
	Moderado	101	77.7	94.6
	Fuerte	7	5.4	100.0
	Total	130	100.0	100.0

Fuente: Elaborado por el investigador.



*Figura 2. Niveles del compromiso afectivo*

*Fuente: Elaborado por el Investigador*

### Interpretación

La tabla 16 y figura 2 relacionadas con los niveles de la dimensión compromiso Afectivo, aquí se puede observar que el 77.69 % de los colaboradores presentan un nivel moderado de afecto al Hospital Nacional Docente Madre Niño San

Bartolomé y solo un 5.38% de los colaboradores presentan un nivel fuerte de afecto a la institución y el 16.92% presentan un nivel débil de afecto a la institución.

Tabla 17

Descripción de los niveles del indicador de la VD1 agrupado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Débil	22	16.9	16.9
	Moderado	101	77.7	94.6
	Fuerte	7	5.4	100.0
	Total	130	100.0	100.0

Fuente: Elaborado por el investigador.

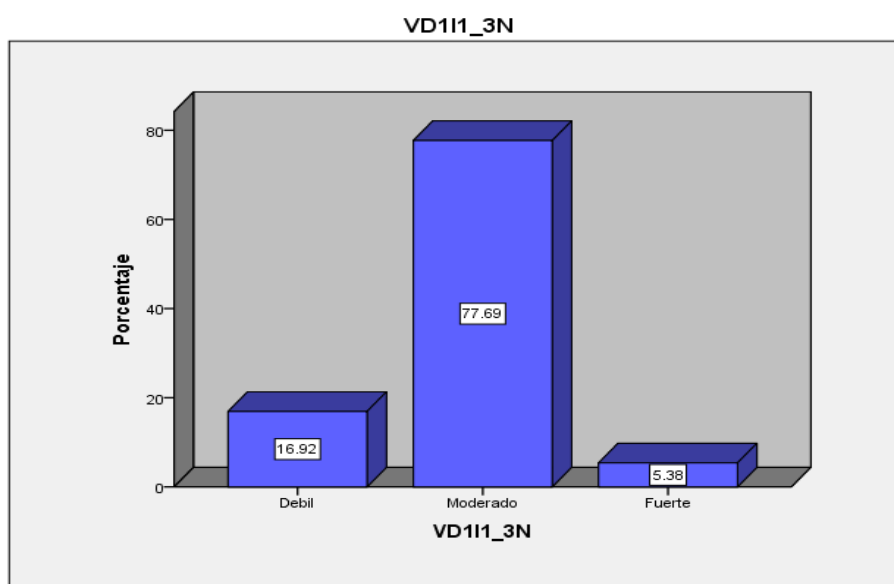


Figura 3. Niveles del indicador 1

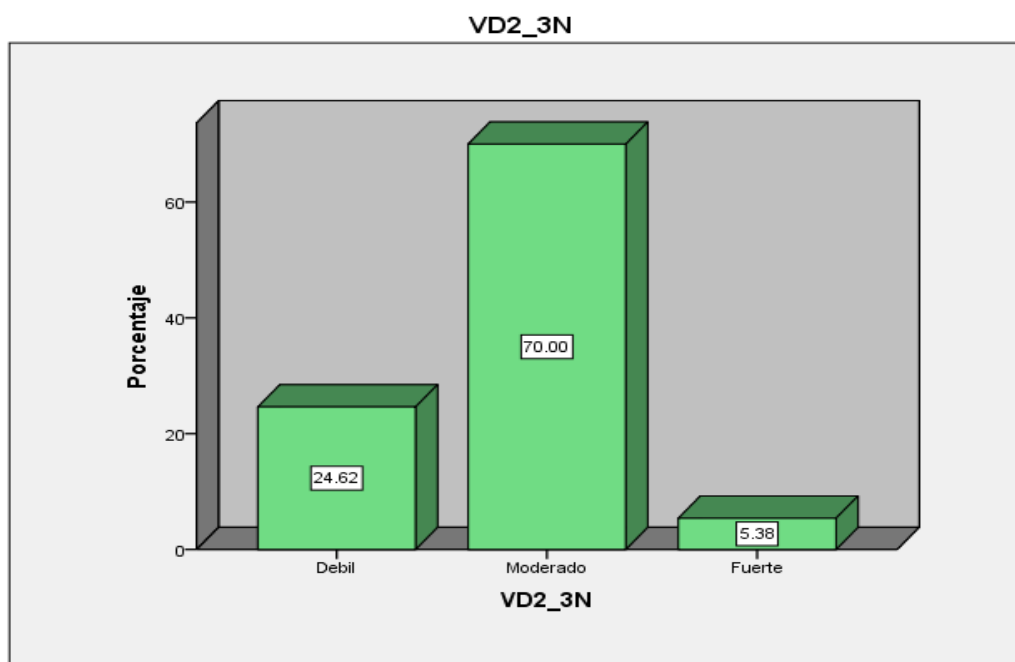
Fuente: Elaborado por el Investigador

Tabla 18

Descripción de los niveles de la VD2 agrupado: compromiso de continuidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Débil	32	24.6	24.6
	Moderado	91	70.0	94.6
	Fuerte	7	5.4	100.0
	Total	130	100.0	100.0

Fuente: Elaborado por el investigador.



*Figura 4. Niveles del compromiso de continuidad.*

*Fuente: Elaborado por el Investigador*

### **Interpretación**

La tabla 18 y figura 4 relacionadas con los niveles de la dimensión compromiso de continuidad, aquí se puede observar que el 70 % de los colaboradores presentan un nivel moderado de compromiso de continuidad al Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé y solo un 5.38% de los colaboradores presentan un nivel fuerte de compromiso de continuidad al Hospital y el 24.62% presentan un nivel débil de compromiso de continuidad a la institución.

### **Descripción de los niveles de los indicadores de la VD2**

Tabla 19

*Descripción de los niveles del indicador: satisfacción de necesidades.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	débil	31	23.8	23.8
	moderado	64	49.2	73.1
	fuerte	35	26.9	100.0
Total	130	100.0	100.0	

Fuente: Elaborado por el investigador.

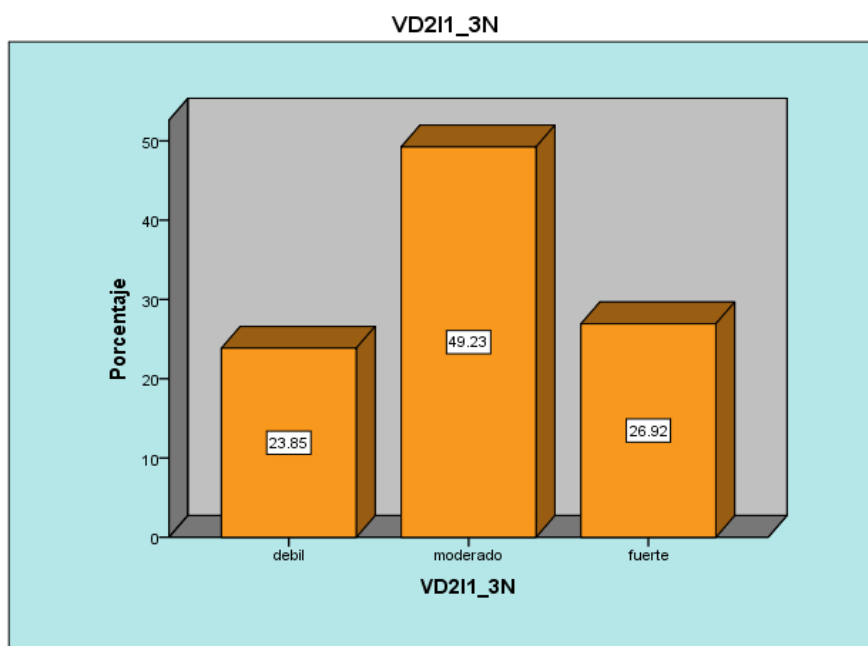


Figura 5. Niveles del indicador 1  
Fuente: Elaborado por el Investigador

Tabla 20

Descripción de los niveles del indicador: estabilidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
débil	43	33.1	33.1	33.1
moderado	81	62.3	62.3	95.4
fuerte	6	4.6	4.6	100.0
Total	130	100.0	100.0	

Fuente: Elaborado por el investigador.

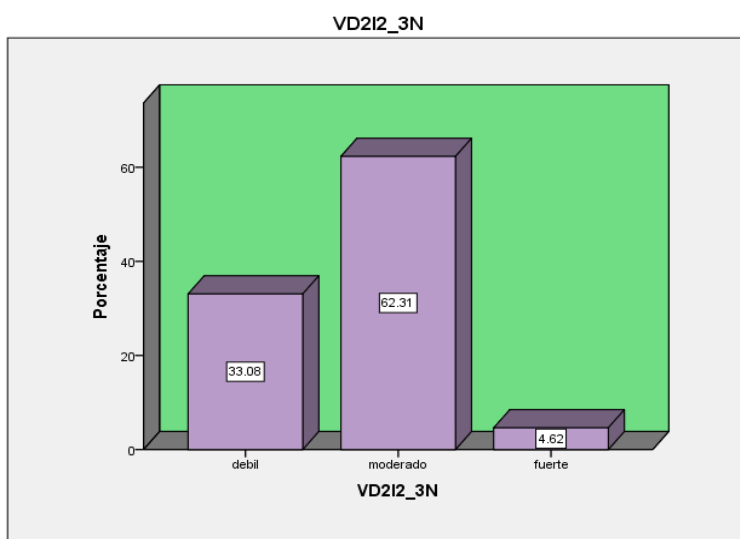


Figura 6. Niveles del indicador 2  
Fuente: Elaborado por el Investigador



Tabla 21

*Descripción de los niveles del indicador: participación.*

VD2I3_3N				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	débil	42	32.3	32.3
	moderado	51	39.2	71.5
	fuerte	37	28.5	100.0
	Total	130	100.0	100.0

Fuente: Elaborado por el investigador.

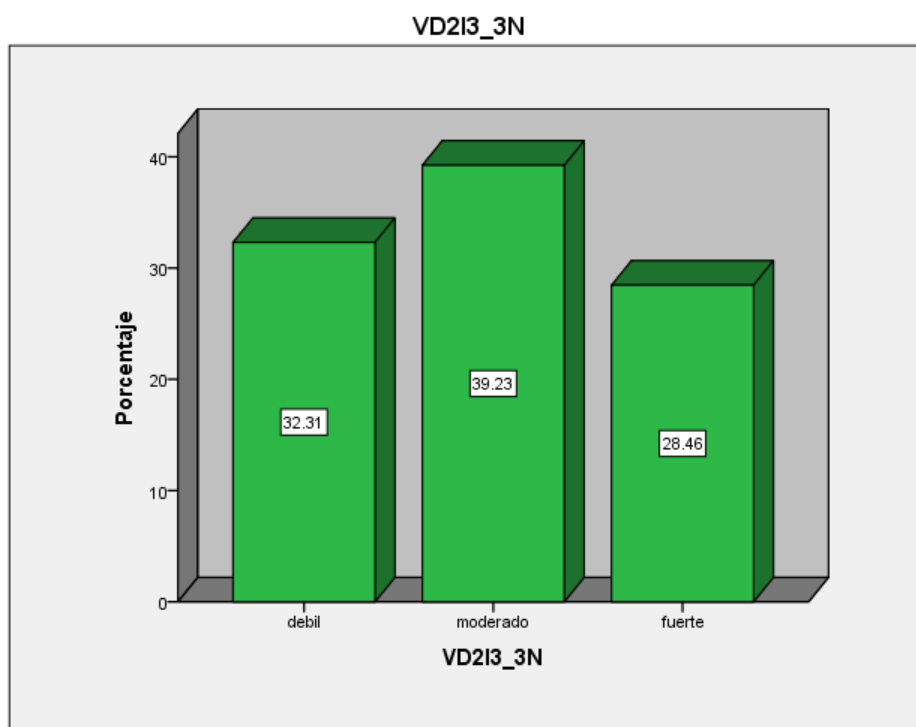


Figura 7. Niveles del indicador 3

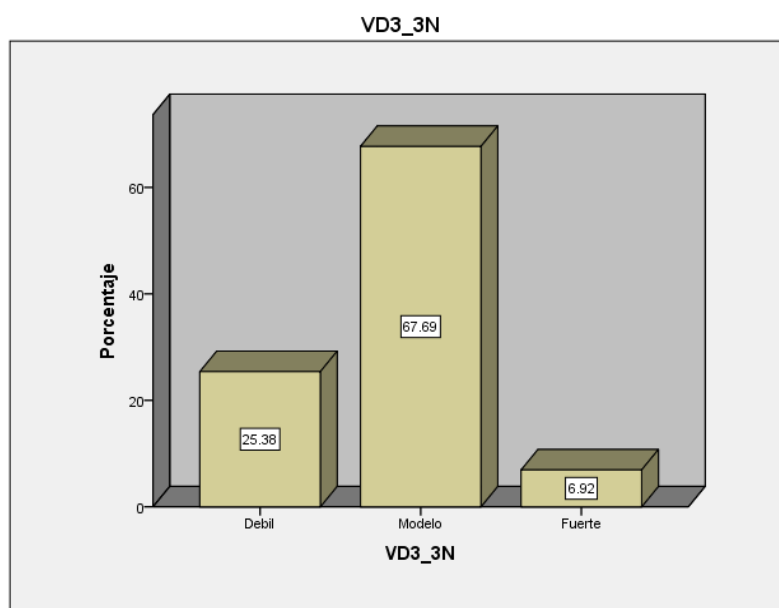
Fuente: Elaborado por el Investigador

Tabla 22

*Descripción de los niveles de la VD3 agrupado: compromiso normativo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Debil	33	25.4	25.4
	Modelo	88	67.7	93.1
	Fuerte	9	6.9	100.0
	Total	130	100.0	100.0

Fuente: Elaborado por el investigador.



*Figura 8. Niveles del compromiso normativo.*  
*Fuente: Elaborado por el Investigador*

### Interpretación

La tabla 22 y figura 8 relacionadas con los niveles de la dimensión compromiso normativo, aquí se puede observar que el 67.69 % de los colaboradores presentan un nivel moderado de compromiso normativo al Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé y solo un 6.92% de los colaboradores presentan un nivel fuerte de compromiso normativo al Hospital y el 25.38% presentan un nivel débil de compromiso normativo a la institución.

### Descripción de los niveles de los indicadores de la VD3

Tabla 23

*Descripción de los niveles del indicador: obligación.*

VD3I1\_3N

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	débil	37	28.5	28.5
	moderado	82	63.1	91.5
	fuerte	11	8.5	100.0
	Total	130	100.0	100.0

Fuente: Elaborado por el investigador.

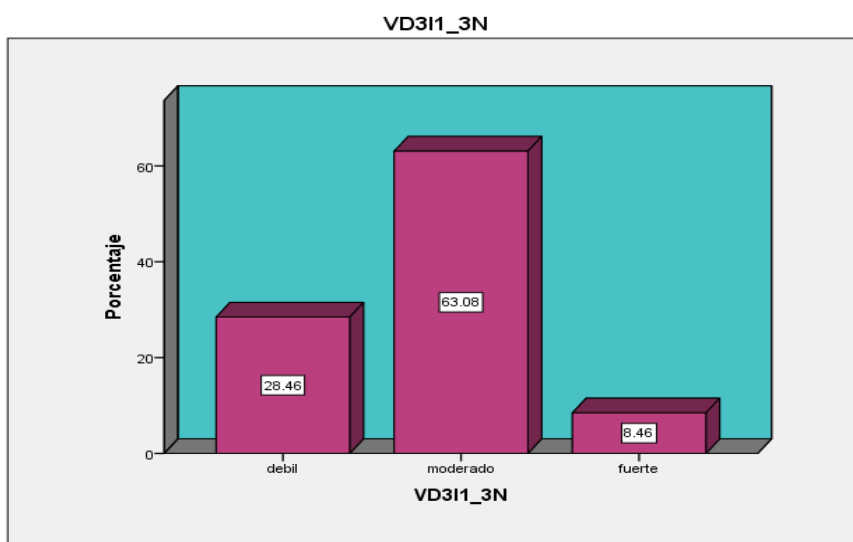


Figura 9. Niveles del indicador 1

Fuente: Elaborado por el Investigador

Tabla 24

Descripción de los niveles del indicador: bienestar.

VD312\_3N

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	debil	45	34.6	34.6
	moderado	43	33.1	67.7
	fuerte	42	32.3	100.0
Total	130	100.0	100.0	

Fuente: Elaborado por el investigador.

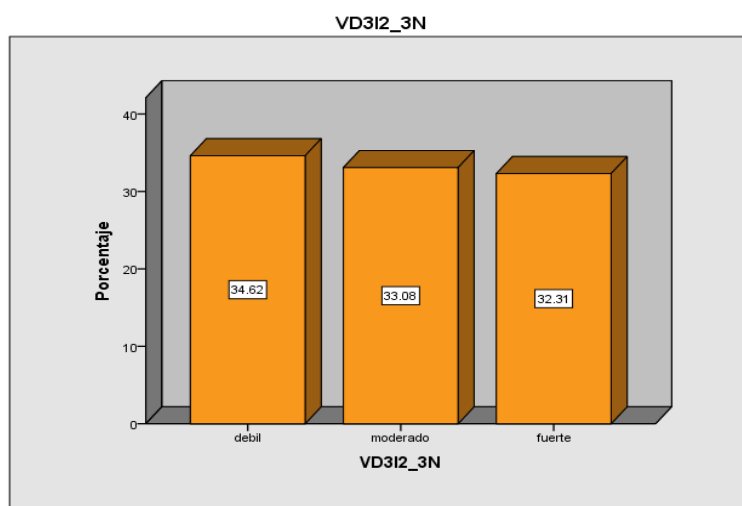


Figura 10. Niveles del indicador 2

Fuente: Elaborado por el Investigador

Tabla 25

*Descripción de los niveles del indicador: lealtad.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	debil	37	28.5	28.5
	moderado	47	36.2	64.6
	fuerte	46	35.4	100.0
Total	130	100.0	100.0	

Fuente: Elaborado por el investigador.



Figura 11. Niveles del indicador 3

Fuente: Elaborado por el Investigador

Tabla 26

*Descripción de los niveles del indicador: moral.*

VD3I4\_3N

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1.00	23	17.7	17.7
	2.00	80	61.5	79.2
	3.00	27	20.8	100.0
Total	130	100.0	100.0	

Fuente: Elaborado por el investigador.

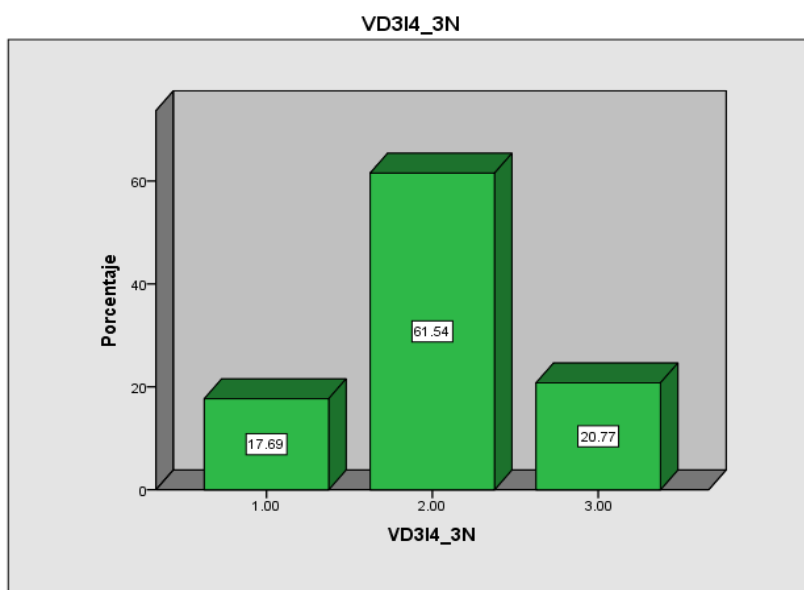


Figura 12. Niveles del indicador 4

Fuente: Elaborado por el Investigador

## **IV. Discusión**

Después del análisis cuantitativo, en lo que respecta a la variable denominada Compromiso organizacional (figura 1), que involucra a compromiso afectivo, de continuidad y normativo, se presenta los siguientes resultados: el alto número de colaboradores de 105 presentan un nivel moderado con un 80.77%, luego se observa que se tiene 16 colaboradores que presentan un nivel débil con un 12.31% y solo 9 colaboradores que presentan un nivel fuerte con 6.92%

Para el compromiso afectivo (figura 2), se tiene un alto número de colaboradores de 101 presentan un nivel moderado con un 77.7%, luego se observa que se tiene 22 colaboradores que presentan un nivel débil con un 16.9% y solo 7 colaboradores que presentan un nivel fuerte con 5.4%.

Para el compromiso de continuidad (figura 4), se tiene un alto número de colaboradores de 91 presentan un nivel moderado con un 70%, luego se observa que se tiene 32 colaboradores que presentan un nivel débil con un 24.6% y solo 7 colaboradores que presentan un nivel fuerte con 5.4%.

Para el compromiso normativo (figura 8), se tiene un alto número de colaboradores de 88 presentan un nivel moderado con un 67.70%, luego se observa que se tiene 33 colaboradores que presentan un nivel débil con un 25.4% y solo 9 colaboradores que presentan un nivel fuerte con 6.9%.

De los resultados del presente trabajo de investigación se puede observar que no hay mucha diferencia con nuestros antecedentes o en todo caso la pequeña diferencia se debe principalmente a la situación real en que se encuentran los centro hospitalarios del Minsa, como se detalló en el punto **1.4 Problema**, es decir el presente trabajo refleja la situación real del compromiso organizacional del personal técnico de equipos en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé-Lima, 2017.

## **V. Conclusiones**



**Primera:** Se ha podido observar que el nivel de compromiso organizacional del personal técnico de equipos presenta un alto porcentaje en un nivel moderado y un bajo porcentaje en un nivel fuerte, es decir hay poca identificación del personal técnico de equipos con el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.

**Segunda:** Se ha podido observar que el nivel de compromiso afectivo del personal técnico de equipos del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé presenta un alto porcentaje en un nivel moderado, con un 77.7% y un porcentaje muy bajo en cuanto al nivel fuerte, con un 5.4%, lo que demuestra que hay un bajo nivel de afecto que tiene el personal técnico de equipos hacia el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.

**Tercera:** Se ha podido observar que el nivel de compromiso de continuidad del personal técnico de equipos del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé presenta un alto porcentaje en un nivel moderado, con un 70% y un porcentaje muy bajo en cuanto al nivel fuerte, con un 5.4%, lo que demuestra que hay un bajo nivel de compromiso de continuidad que tiene el personal técnico de equipos hacia el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.

**Cuarta:** Se ha podido observar que el compromiso normativo del personal técnico de equipos del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé presenta un porcentaje relativamente alto en un nivel moderado, con un 67.7% y un porcentaje muy bajo en cuanto al nivel fuerte, con un 6.9%, lo que demuestra que hay un bajo nivel de compromiso normativo que tiene el personal técnico de equipos hacia el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.

## **VI. Recomendaciones**

**PRIMERO:** De acuerdo al concepto considerado en el presente trabajo de investigación del compromiso organizacional que es el grado o estado en el cual un empleado se identifica con una organización y de acuerdo a los resultados obtenidos, recomiendo que la institución busque aplicar estrategias adecuadas de tal manera que el empleado encuentre una satisfacción personal, familiar y social, podemos citar algunos ejemplos:

Interés en el bienestar del empleado.

Oportunidades para mejorar las destrezas y capacidades.

Calidad de relaciones entre empleados y supervisores inmediatos.

Aptitud positiva y abierta a cambios y retos.

Pensamiento innovador a nivel organizacional.

**SEGUNDO:** De acuerdo a los resultados obtenidos se ha podido determinar que el nivel de compromiso afectivo es bajo, en tal sentido la institución debe de promover diferentes tipos de actividades y medidas para levantar de alguna manera este nivel bajo, como por ejemplo: mejorar la integración de sus empleados como el de realizar celebraciones de aniversario, eventos deportivos, realizar actividades con la participación de la familia del empleado, entre otros.

**TERCERO:** De acuerdo a los resultados obtenidos se ha podido determinar que el nivel de compromiso de continuidad es bajo, en tal sentido la institución debe de promover diferentes tipos de actividades y medidas para levantar de alguna manera este nivel bajo, como por ejemplo: promover una serie de capacitaciones a nivel técnico, mejorar los ambientes o áreas de trabajo de sus empleados, buscar una mejora salarial.

**CUARTO:** De acuerdo a los resultados obtenidos se ha podido determinar que el nivel de compromiso normativo es bajo, en tal sentido la

institución debe de promover diferentes tipos de actividades y medidas para levantar de alguna manera este nivel bajo, como por ejemplo: el empleado sea participe en la elaboración de normas y reglas a cumplir dentro y fuera de la institución.

**QUINTO:** Recomiendo realizar un estudio de investigación entre el clima laboral y compromiso organizacional.

## **VII.Referencias bibliográficas**

Buendia, L., Colas, P. y Hernández, F. (1998). *Métodos de investigación en psicopedagogía*. Madrid: Mc Graw-Hill.

Kerlinger, F. (1997). *Investigación del comportamiento*. México: Mc Graw-Hill.

Ruiz de Alva, R. (2013). *Revista de estudios empresariales*. Universidad de Malaya.

Camara, R. (2012). realizó la tesis titulada *Conflicto, Cultura y Compromiso Organizacional, un estudio profesorado de las instituciones educativas de la Región Autónoma de Madeira.-Universidad de Cadiz-Portugal*.

*Sanchez, J.C., Lanero, A., Yurrebaso, A. & Tejero, B. (2007) Cultura y desfases culturales de los equipos de trabajo: implicaciones para el compromiso organizacional. Psicothema 2 (19). 218-224.*

*Masia, A. B., Chavez, M.A. & Meza, Z.L. (2009). Compromiso organizacional de los docentes de una institución de educación media superior.*

*Montoya, M. (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un CONTAC CENTER-Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Monterrico-Lima,Peru.*

*Cordoba, E. (2005). Compromiso organizacional en empleados contratados por empresa de trabajo temporal (ETT), Universidad católica Andres Bello-Caracas, Venezuela.*

*Robbins, S. (1998), la administración en el mundo de hoy-México*

*Allen, N. & Meyer, J. (1997), commitment in the workplace, theory, research and application-London*

*Cotton, J.L. (1993), Employee involvement-Nueva York*

*Juaneda (2015). "El compromiso organizativo como constructo multidimensional*

*compuesto. Evaluación de una propuesta conceptual alternativa aplicada en las organizaciones no lucrativas"-universidad de Rioja*

*Costales (2017). "Gestion de Marketing interno en los Hospital Privados"-revista caribeña de ciencias sociales SSS ° 2254-7630, Universidad de la Habana, Cuba.*

*Angle, H. L, & Perry, J. L. (1981), An empirical assessment of organizational Commitment and organizational affectiveness. Administrative science quarterly, volumen 26*

## **VIII. Anexos**



**MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
**COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL TECNICO DE EQUIPOS EN EL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO "SAN BARTOLOME" - LIMA, 2017**

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE E INDICADORES				
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional del personal técnico de equipos en el hospital nacional docente madre niño "San Bartolomé" – Lima, 2017?</p> <p><b>P.E.1</b> ¿Cuál es el nivel de compromiso afectivo del compromiso organizacional del personal técnico de equipos en el hospital nacional docente madre niño "San Bartolomé" – Lima, 2017?</p> <p><b>P.E.2</b> ¿Cuál es el nivel de compromiso de continuidad del compromiso organizacional del personal técnico de equipos en el hospital nacional docente madre niño "San Bartolomé" – Lima, 2017?</p> <p><b>P.E.3</b> ¿Cuál es el nivel de compromiso normativo del compromiso organizacional del personal técnico de equipos en el hospital nacional docente madre niño "San Bartolomé" – Lima, 2017?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar el nivel de compromiso organizacional del personal técnico de equipos en el hospital nacional docente madre niño "San Bartolomé" – Lima, 2017.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> <b>O.E.1</b> Determinar el nivel de compromiso afectivo del compromiso organizacional del personal técnico de equipos en el hospital nacional docente madre niño "San Bartolomé" – Lima, 2017.</p> <p><b>O.E.2:</b> Determinar el nivel de compromiso de continuidad del compromiso organizacional del personal técnico de equipos en el hospital nacional docente madre niño "San Bartolomé" – Lima, 2017.</p> <p><b>O.E.3</b> Determinar el nivel de compromiso normativo del compromiso organizacional del personal técnico de equipos en el hospital nacional docente madre niño "San Bartolomé" – Lima, 2017.</p>	<b>VARIABLE :</b> <b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL TECNICO</b>				
		DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVEL DE RESPUESTA	NIVELES Y RANGOS
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• COMPROMISO AFECTIVO</li>   <li>• COMPROMISO DE CONTINUIDAD</li>   <li>• COMPROMISO NORMATIVO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LAZOS EMOCIONALES</li>   <li>• SATISFACCION DE NECESIDADES</li> <li>• ESTABILIDAD</li>   <li>• PARTICIPACION</li>   <li>• OBLIGACION</li> <li>• BIENESTAR</li> <li>• LEALTAD</li> <li>• MORAL</li> </ul>	<p>P1, P2,P3 P4,P5,P6</p> <p>P7</p> <p>P8,P9,P10 P11 P12</p> <p>P13,P14,P15 P16 P17 P18</p>	<p>SIEMPRE (5) CASI SIEMPRE (4) A VECES (3) CASI NUNCA (2) NUNCA (1)</p> <p>SIEMPRE (5) CASI SIEMPRE (4) A VECES (3) CASI NUNCA (2) NUNCA (1)</p> <p>SIEMPRE (5) CASI SIEMPRE (4) A VECES (3) CASI NUNCA (2) NUNCA (1)</p>	<p>FUERTE [66;90], MODERADO [42; 66&gt;, DEBIL [18; 42&gt;</p> <p>FUERTE [66;90], MODERADO [42; 66&gt;, DEBIL [18; 42&gt;</p> <p>FUERTE [66;90], MODERADO [42; 66&gt;, DEBIL [18; 42&gt;</p>

## Metodología

### Tipo de investigación

Es **básica**, ya que tiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, orientándolos al descubrimiento de principios y leyes. Sánchez y Reyes (2006, p.36)

### Método

El método empleado en nuestro estudio fue hipotético deductivo y un enfoque cuantitativo.

Según Bernal (2006): "El **método hipotético deductivo** consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos." (p. 56).

Hernández (2010) **Enfoque cuantitativo**, porque se "Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico" (p. 4).

### Diseño

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental: Corte transversal y correlacional, ya que no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio.

Es **no experimental** "la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables" (Hernández et al., 2010, p. 149).

Es **transversal** ya que su propósito es "describir variables y en un mismo momento" Sánchez y Reyes (2006, p.107)

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:

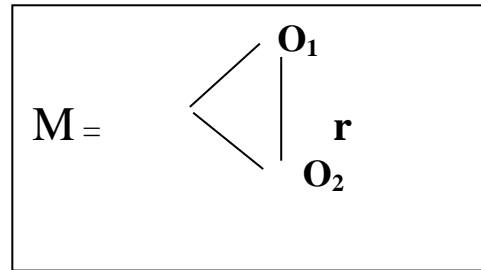


Figura 1. Diagrama Del Diseño Correlacional

Dónde:

M : Trabajadores de la Unidad De Equipos Biomédico Del HONADOMANI “San Bartolomé”.

O1 : Gestión de Mantenimiento de Equipos.

r : Relación entre variables.

O2 : Compromiso Organizacional.

### Alcance

La investigación es de nivel **descriptivo y correlacional** debido que en un primer momento se ha descrito y caracterizado la dinámica de cada una de las variables de estudio. Seguidamente se ha medido el grado de relación de las variables: Gestión de Mantenimiento y Compromiso Organizacional.

Los **estudios descriptivos** “están orientados al conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación espacio-temporal dada” Sánchez y Reyes (2006, p.38)

Los **estudios correlacionales** se orientan a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos. Sánchez y Reyes (2006, p.104)

**Población**

La población estará conformada por 20 trabajadores de la Unidad De Equipos Biomédico Del HONADOMANI "San Bartolomé"-Lima

**Muestra**

La muestra es **no probabilística** estará conformada por 05 trabajadores de la Unidad De Equipo Biomédico Del HONADOMANI "San Bartolomé"- Lima

**Muestreo**

**Intencional**, en este tipo de muestreo la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Sánchez y Reyes (2006, p.147)

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     No aplicable

Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg. *Garay Cuipari Cesar Augusto*    DNI: *06408163*

Especialidad del validador: *Magister en Administración*

.....de.....del 20.....

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

.....



Firma del Experto Informante.

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir    No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Florencio Willyan Sebastian, DNI: 06175729

Especialidad del validador: Gerencia Gerencia Superior / Gerencia

.....de.....del 20.....

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



Firma del Experto Informante.

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [X]    No aplicable [ ]  
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Rivero Castilla Samuel    DNI: 07722877

Especialidad del validador: Mg. Administración

02 de 06 del 2017

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



Firma del Experto Informante.

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