



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Compromiso y apoyo organizacional percibido en el personal de un centro hospitalario, enero-junio 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Ana María Conde Calderón de Campos

ASESOR:

Dr. Carlos De la Cruz Valdiviano

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los Servicios de la Salud

PERÚ-2017

Página del Jurado

Dra. Rosalía Zárate Barrial
Presidente

Dra. Lily Neyra Huamaní
Secretario

Dr. Carlos de la Cruz Valdiviano
Vocal

Dedicatoria

A mis padres, quienes me dieron la vida.

A mi esposo, por su apoyo y comprensión.

A mis hijos y a mi nieto, por darme fuerza.

Agradecimiento

A Dios, por darme la fortaleza para lograr mis objetivos.

A la Universidad, por la oportunidad de lograr un sueño.

A mis profesores, por ayudarme a alcanzar la meta.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Ana María Conde Calderón, identificada con DNI N° 00508291, maestranda de la Escuela de Posgrado de la Sede Lima-Este, declaro que la tesis titulada «Compromiso y apoyo organizacional percibido en el personal de un centro hospitalario, enero-junio 2017», es de mi autoría y declaro bajo juramento que:

1. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
2. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico o título profesional.
3. 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 serán aportes a la realidad investigada.

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

Lima, 28 de noviembre de 2017

.....

Br. Ana María Conde Calderón

DNI 00508291

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En la presente tesis, que tiene por título «Compromiso y apoyo organizacional percibido en el personal de un centro hospitalario, enero-junio 2017» se analiza la relación de las variables mencionadas en una organización prestadora de servicios de salud.

La investigación es de tipo básico, descriptiva y correlacional, y está dividida en ocho capítulos: el Capítulo I incluye antecedentes, fundamentación científica, justificación, problema, hipótesis y objetivos. El Capítulo II incluye el marco metodológico; el Capítulo III incluye los resultados; y en el Capítulo IV se discuten los resultados. Las conclusiones de esta investigación son expuestas en el Capítulo V; mientras que en el Capítulo VI se proponen recomendaciones. Al final se presentan las referencias investigadas y los anexos.

Por todo lo expuesto, señores miembros del Jurado, solicito a ustedes la evaluación de este trabajo de investigación para obtener el grado de Maestra en Gestión de Servicios de la Salud.

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	17
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	23
1.3 Justificación	29
1.4 Problema	31
1.5 Hipótesis	31
1.6 Objetivos	32
II. Marco Metodológico	
2.1 Variables	35
2.2 Operacionalización de variables	35
2.3 Metodología	36
2.4 Tipos de estudio	37
2.5 Diseño	37
2.6 Población, muestra y muestreo	38
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.8 Métodos de análisis de datos	47
2.9 Aspectos éticos	47

III. Resultados	
3.1 Descripción de resultados	49
3.2. Contrastación de hipótesis	58
IV. Discusión	63
V. Conclusiones	68
VI. Recomendaciones	70
VII. Referencias bibliográficas	72
Anexos	79
Anexo 1 Artículo Científico	80
Anexo 2 Matriz de consistencia	89
Anexo 3 Instrumento de Toma de Datos	91
Anexo 4 Certificados de validación	94
Anexo 5 Base de Datos	96
Anexo 6 Carta de aceptación para realizar el trabajo de investigación.	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable compromiso organizacional.	35
Tabla 2	Operacionalización de la variable apoyo organizacional percibido.	36
Tabla 3	Constitución de la Población (profesionales asistenciales).	39
Tabla 4	Muestra del personal profesional asistencial en un centro hospitalario.	39
Tabla 5	Validez de constructo a través de la prueba estadística correlación de Pearson del cuestionario de compromiso organizacional en la muestra de estudio.	41
Tabla 6	Análisis de fiabilidad del cuestionario de compromiso organizacional a través de la prueba estadística de alfa de Cronbach en la muestra de estudio.	42
Tabla 7	Validez de constructo a través de la prueba estadística correlacional de Pearson del cuestionario de Apoyo organizacional percibido en la muestra de estudio.	46
Tabla 8	Análisis de fiabilidad del Cuestionario de Apoyo Organizacional percibido.	46
Tabla 9	Distribución de la muestra según tipos de profesión en el personal de un centro hospitalario.	49
Tabla 10	Distribución de la muestra según sexo del personal de un centro hospitalario.	50
Tabla 11	Condición laboral del personal profesional asistencial de un centro hospitalario.	50
Tabla 12	Datos descriptivos del personal profesional asistencial.	51
Tabla 13	Distribución de la muestra según el nivel de compromiso organizacional del personal profesional asistencial de un centro hospitalario.	52
Tabla 14	Distribución de la muestra según el nivel de compromiso organizacional normativo del personal profesional asistencial.	53

Tabla 15	Distribución de la muestra según nivel de compromiso organizacional de continuidad del personal profesional asistencial.	54
Tabla 16	Distribución de la muestra según el nivel de compromiso organizacional afectivo del personal profesional asistencial.	55
Tabla 17	Distribución de la muestra según el nivel de apoyo organizacional percibido del personal profesional asistencial.	56
Tabla 18	Tabla de contingencia entre el compromiso organizacional y apoyo organizacional en el personal profesional de un centro hospitalario.	57
Tabla 19	Relación entre el compromiso organizacional y el apoyo organizacional en el personal profesional de un centro hospitalario	58
Tabla 20	Relación entre el compromiso organizacional afectivo y el apoyo organizacional según Rho de Spearman	59
Tabla 21	Tabla de contingencia entre el compromiso organizacional de continuidad y el apoyo organizacional según Rho de Spearman.	61
Tabla 22	Tabla de contingencia entre el compromiso organizacional normativo y el apoyo organizacional según Rho de Spearman.	62

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Profesión del personal profesional de salud de un centro hospitalario, enero-junio 2017	49
Figura 2 Sexo del personal profesional de salud de un centro hospitalario, enero-junio 2017	50
Figura 3 Condición laboral en el personal profesional de salud de un centro hospitalario, enero-junio 2017	51
Figura 4 Compromiso organizacional en el personal profesional de salud de un centro hospitalario, enero-junio 2017	52
Figura 5 Dimensión normativa del compromiso organizacional en el personal profesional de un centro hospitalario, enero-junio 2017	53
Figura 6 Dimensión de continuidad del compromiso organizacional en el personal profesional de un centro hospitalario, enero-junio 2017	54
Figura 7 Dimensión afectiva del compromiso organizacional en el personal profesional de un centro hospitalario, enero-junio 2017	55
Figura 8 Percepción de apoyo organizacional en el personal profesional de un centro hospitalario, enero-junio 2017	56
Figura 9 Tabla de contingencia entre el compromiso organizacional y el apoyo organizacional percibido.	57
Figura 10 Dispersión del apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional.	59

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el compromiso y la percepción de apoyo organizacional que tuvo el personal de un centro hospitalario en los meses de enero a junio de 2017.

Es un estudio de tipo básico, no experimental con diseño descriptivo-correlacional, y de corte transversal. Los instrumentos utilizados son el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1993), y el cuestionario de apoyo organizacional percibido de Eisenberger, Huntington y Hutchinson (1986).

La muestra estuvo conformada por 146 profesionales asistenciales de un centro hospitalario. Los resultados obtenidos confirmaron la hipótesis positiva ($p < 0.05$), de que existe correlación estadísticamente significativa entre las dos variables en estudio ($Rho = ,649^{**}$; $p = ,000$). A su vez, se comprobaron las hipótesis sobre la correlación entre el apoyo organizacional percibido y las dimensiones compromiso afectivo ($Rho ,403^{**}$), compromiso continuo ($Rho ,438^{**}$) y compromiso normativo ($Rho ,469^{**}$).

Palabras clave: compromiso organizacional, apoyo organizacional percibido, profesionales asistenciales de la salud.

Abstract

This research seeks to establish the association between organizational commitment and the perceived organizational support in healthcare professional staff within a hospital center, during January to June 2017.

It is a basic and descriptive – correlational study with no experimental cross-sectional design type. The instruments used were: organizational commitment questionnaire by Allen and Meyer (1993) and the organizational support perceived questionnaire by Eisenberger, Huntington & Hutchinson (1986). The sample was composed by 146 professionals.

The obtained results confirmed the positive hypothesis ($p < 0.05$) and that exists statistical positive correlation between the two variables in the research. ($Rho = ,649^{**}$, $p = ,000$). Simultaneously, were tested the hypothesis about the correlation between dimensions affective commitment ($Rho, 403^{**}$), continuous commitment ($Rho, 438^{**}$) and normative commitment ($Rho, 469^{**}$) and the perceived organizational support.

Keywords: organizational commitment, perceived organizational support, healthcare professionals.

I. Introducción

Las personas constituyen una de las partes más importantes de las organizaciones, ya que ellos son quienes hacen competitivas a las empresas, y hacen posible con su trabajo, que una organización logre el progreso y el éxito. Para que esto suceda, se necesita que la organización logre generar ventajas en sus empleados, capacitándolos e impartiendo nuevos conocimientos.

De modo paralelo a la capacitación, los trabajadores deben comprometerse con la empresa en aras de generar un beneficio mutuo, en medio de un clima laboral donde prevalezcan los valores personales, el trato justo y la apuesta de los empleados por cumplir los objetivos de la empresa. Sobre esto, el compromiso de la organización con los trabajadores, se han desarrollado estudios, ya que estos son quienes perciben si tienen un retribuido compromiso organizacional, creándose inclusive un fuerte vínculo entre organización y empresa.

Justamente, a través de la oficina de Recursos Humanos, toda empresa debe investigar qué clase de compromiso existe entre los trabajadores y la empresa, qué es lo que perciben de parte de la dirección de la organización, cómo es la comunicación –si es continua o no–, además del trato que reciben.

Si hay comunicación fluida con la organización, el trabajador percibe que mayor compromiso existirá. Se trata de una relación recíproca. Cuando los empleados sienten que pueden comunicarse en la empresa, cuando gozan de bienestar, difícilmente dejarán de ser parte de ella, debido al compromiso alcanzado.

En momentos en que existe en toda organización la necesidad de lograr mayor competitividad, aumento de la productividad y disminución de la rotación de personal, se inicia la presente investigación para conocer la situación actual de las variables de compromiso y apoyo organizacional percibido por los trabajadores de un centro hospitalario entre enero y junio de 2017, en la ciudad de Lima.

La prestación adecuada de los servicios de salud sigue siendo una preocupación de los responsables de los centros hospitalarios, y es allí donde el

factor humano juega un rol principal para lograr el adecuado funcionamiento de las diferentes áreas que constituyen las organizaciones de salud. Lograr un elevado grado de compromiso de los empleados para con la organización ayudará a la administrar de modo eficaz al recurso humano. Siendo la atención de los pacientes responsabilidad de los gerentes, es necesario que ellos desarrollen estrategias que logren empleados con alto grado de compromiso organizacional.

La gestión adecuada de variables como el compromiso y el apoyo organizacional percibido tiene relación con aspectos administrativos de competencia a nivel de jefaturas y direcciones, ya que estas tienen capacidad de decisión respecto a mejoras de condiciones económicas y el logro de estabilidad laboral.

Este estudio pretende responder la cuestión ¿qué relación existe entre el compromiso y el apoyo organizacional percibido en el personal de un centro hospitalario, entre enero y junio de 2017?

En el Capítulo I, se registran los antecedentes y la justificación del estudio; su fundamentación científica, técnica y humanística; el planteamiento del problema; la formulación de hipótesis y los objetivos de la investigación.

En el Capítulo II se desarrolla el marco metodológico, precisando las variables estudiadas, la metodología empleada, el tipo de estudio, el diseño de la investigación, la población, la muestra y el muestreo; así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos.

Los resultados obtenidos se analizan en el Capítulo III, a partir del procesamiento de la información obtenida; todo ello procesado en tablas y figuras con sus respectivas interpretaciones.

En el Capítulo IV, se discuten y contrastan los resultados con lo hallado y las bases teóricas, así como los antecedentes del estudio.

Las conclusiones se plantean en el Capítulo V, que responden a los objetivos de la investigación, tras contrastar las hipótesis de estudio.

Por último, en el Capítulo VI, se consideran las recomendaciones del presente trabajo de investigación.

Esta tesis se cierra con la consignación de las referencias bibliográficas revisadas y los anexos.

A lo largo de esta tesis se destaca la importancia del personal en el desarrollo de la organización y ofrece una nueva herramienta de gestión organizacional que puede ser analizada por la oficina de Recursos Humanos y por los principales gestores organizacionales, para así establecer lineamientos que fortalezcan el compromiso organizacional y optimicen la percepción del apoyo organizacional.

1.1. Antecedentes

Dentro los antecedentes encontrados en la revisión bibliográfica se mencionan los siguientes.

1.1.1. A nivel internacional

Ojeda (2014), analizó la relación entre el compromiso organizacional y la percepción de apoyo organizacional en docentes universitarios de las facultades de Contaduría y Administración de una universidad en México. Asimismo, se determinó si existe relación entre compromiso organizacional, percepción de apoyo organizacional y algunas variables demográficas. La población considerada fue 858 maestros; y la muestra, probabilística, fue 265 docentes. Se utilizó como método de recolección de datos, el cuestionario, con dos escalas: la variable compromiso organizacional se midió de forma global con la versión reducida desarrollada por Mowday, Steers y Porter (1972); y el apoyo organizacional percibido se midió con la escala de apoyo organizacional percibido reducida, traducida y adaptada. A su vez, se realizó un estudio descriptivo-correlacional, de corte transversal con diseño no experimental, cuyos resultados dan cuenta de una

relación significativa de casi el 99.9% de confianza, en cuanto al compromiso organizacional y el apoyo organizacional percibido.

Romo-Leroux (2016) realizó una investigación cuyo objetivo fue analizar cuáles eran los elementos que afectan el compromiso organizacional de una universidad en Ecuador. Se aplicaron cuestionarios de compromiso organizacional y satisfacción con la comunicación. Los resultados de cada variable fueron significativos, concluyéndose que el apoyo percibido por el supervisor y la identificación organizacional tienen una alta influencia en el compromiso organizacional.

Por su parte, Bachion y Rodríguez (2016) estudiaron el compromiso organizacional, la flexibilidad en el trabajo y la intención de permanencia, en Brasil. Los resultados concluyen que la flexibilidad en el trabajo influye de modo positivo en la intención del individuo de permanecer en la institución y en el compromiso organizacional afectivo y normativo. De otro lado, también se encontró una correlación positiva entre el compromiso organizacional y la intención de permanecer en la organización.

Osorio, Ramos y Walteros (2016) también investigaron la relación entre el compromiso organizacional y los valores personales de funcionarios de una institución de educación superior en Colombia. El estudio fue correlacional descriptivo, con un muestreo no probabilístico accidental. La muestra estuvo constituida por 128 funcionarios. El resultado arrojó un 99% de relación estadísticamente significativa entre el colectivismo y el compromiso organizacional afectivo. Los resultados no concluyen la existencia de correlación entre los cuatro factores de Schwartz y los tipos de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1993).

En Bolivia, Machicao (2014) realizó un estudio acerca del apoyo y compromiso organizacional en una empresa de servicios. La muestra fue de 139 empleados. Se utilizó el cuestionario de Eisenberger et al. (1986), para medir el apoyo organizacional percibido; y el cuestionario de compromiso organizacional

de Meyer y Allen (1997), en su versión épsilon. El investigador encontró que había una fuerte correlación entre el compromiso afectivo y la percepción de apoyo organizacional.

En Chile, Antúnez y Cáceres (2013) realizaron un estudio cuyo objetivo principal era conocer en qué medida el compromiso organizacional global como y sus dimensiones afectiva, continua y normativa, se sustentaba en el apoyo organizacional percibido y en las variables sociodemográficas. La muestra estuvo constituida por 150 trabajadores de una empresa de servicios, a quienes se aplicó una encuesta sociodemográfica, una escala de compromiso organizacional y una encuesta de apoyo organizacional percibido. Dentro de los resultados se halló una asociación positiva de las variables número de hijos y apoyo organizacional percibido, con el compromiso organizacional. Los resultados fueron significativos para explicar esta variable, a nivel global y en sus dimensiones afectiva y normativa.

En una investigación realizada en México, Pérez (2013) relacionó el grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público. Para ello, utilizó tres cuestionarios: el de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1993); y dos con escalas de evaluación del desempeño, para el personal médico y el de enfermería. Para determinar la correlación, se aplicó un análisis estadístico que describiera el fenómeno, con ayuda del sistema SPSS. Los análisis correlacionales bivariados entre los instrumentos mostraron la existencia de cuatro correlaciones: compromiso de continuidad con calidad técnica y atención médica, compromiso afectivo con capacitación y educación continua, compromiso afectivo con aptitudes, y compromiso normativo con aptitudes.

Por su parte, Macedo y Ferreira (2012) realizaron una investigación de campo sobre compromiso organizacional de los profesionales de enfermería y apoyo organizacional percibido, y las relaciones entre ambos aspectos. El estudio fue cuantitativo descriptivo y correlacional. Los investigadores concluyeron que, entre el compromiso afectivo y el apoyo organizacional percibido, existía la

correlación $r = 0,628$ y $p < 0,001$; y que entre el compromiso normativo y el apoyo organizacional percibido, la correlaciones eran de $r = 0.620$ y $p < 0.001$.

En el 2012, Nayir investigó la relación entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional de profesores de escuelas de primaria en Turquía. En la muestra, de 887 profesores, se encontró un bajo nivel y relación negativa entre el compromiso y el apoyo organizacional de los encuestados.

En el 2009, Llapa-Rodríguez, Trevizan, Shinyashiki y Mendes Costa, realizaron un estudio cuyo objetivo era determinar las definiciones del compromiso organizacional y profesional y si estas eran compatibles dentro de la dinámica organizacional. Al fin de la investigación, recomendaron que es necesario estimular el compromiso afectivo en las organizaciones.

Manfredi y Tovar (2004) analizaron la influencia de la percepción de apoyo organizacional, jerarquía, edad, antigüedad y nivel de instrucción sobre el compromiso organizacional en funcionarias de policía municipales de Caracas.

Los investigadores concluyeron que el apoyo organizacional percibido sí influía sobre los niveles del compromiso organizacional en una población de funcionarias policiales con diferentes niveles de jerarquía, y de edades comprendidas entre 18 y 54 años. En la investigación participaron 210 funcionarias de los diferentes cuerpos de seguridad municipales de Caracas.

Dicho estudio se realizó con la administración de una escala de apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional. Los datos fueron analizados a partir de un análisis de ruta, en el cual se encontraron relaciones significativas al 95%, entre los diferentes factores de la escala de apoyo y compromiso afectivo, en mayor medida que en el de permanencia y normativo. Por otra parte, aquellas funcionarias que ostentaban un mayor cargo dentro de la institución llegaron a desarrollar un mayor compromiso afectivo con la misma, con lo cual se presupone que, en instituciones de esta naturaleza, las funcionarias se encuentran emocionalmente ligadas a ella.

También se revisó la investigación de Littlewood (2003), quien hizo un metaanálisis del apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en organizaciones mexicanas, sobre una muestra de 1,525 trabajadores de diez organizaciones mexicanas. Al final, se concluyó en la existencia de una relación positiva significativa entre las dos variables y el compromiso organizacional afectivo ($r=.39$, $p<0.5$), y con el normativo ($r=.30$, $p <0.5$), sin encontrar correlación con el compromiso organizacional de continuidad.

1.1.2. A nivel nacional

Vega (2016) realizó una investigación en la que se corroborara la relación entre el compromiso organizacional y las conductas de ciudadanía organizacional. La investigación fue descriptiva correlacional, con una muestra de 100 trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ayacucho. La metodología consistió en obtener datos con la ayuda del cuestionario de escala de ciudadanía organizacional de Podsakoff, Mackenzie, Paine y Bachrach y el cuestionario de escala de compromiso del empleado de Allen y Meyer (1990).

Los resultados mostraron una relación significativa entre las conductas de la ciudadanía y el compromiso organizacional en la Dirección Regional de Educación Ayacucho, con un Rho de Spearman de 0.417, y un nivel de significancia p de 0.0000.

También se revisó la investigación de Figueroa de la Peña (2016), quien estudió las propiedades psicométricas del cuestionario de compromiso organizacional en trabajadores públicos de La Libertad. Los resultados obtenidos demostraron que en la validez de constructo había correlación directa y muy significativa entre los ítems de los factores de la variable compromiso organizacional. La confiabilidad del instrumento para el cuestionario general fue de .806; para el factor afectivo, .748; para el de continuidad, .746; y para el factor normativo, .704.

De otro lado, Quispe (2015) investigó la adaptación y propiedades psicométricas del cuestionario de compromiso organizacional de Allen y Meyer en trabajadores de una empresa privada de Villa El Salvador, concluyendo en la

validez y confiabilidad de dicho cuestionario, adaptado a la realidad peruana (V de Aiken con valores altos con una $p < .001$; el análisis factorial confirmó las tres dimensiones; el coeficiente de confiabilidad de Cronbach fue .737 cuando $p < .001$; el coeficiente de mitades fue .765 para una $p < .001$).

En el 2015, Cruz y Salirrosas relacionaron el compromiso organizacional con el clima organizacional de una empresa industrial en Lima. La población del estudio estuvo conformada por 137 trabajadores, se tomó la totalidad de la población. La investigación fue cuantitativa correlacional, no experimental y de corte transversal. Los resultados concluyeron que existe relación directa altamente significativa entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores de la empresa. Y que, entre la variable clima organizacional y la dimensión compromiso normativo, no existía relación directa ni era significativa. También se concluyó en la existencia de una relación de causa-efecto entre las variables de estudio.

En el 2007, Loli investigó sobre el compromiso organizacional en trabajadores de una universidad pública y su relación con las variables demográficas. En ella participaron 72 personas, quienes tenían un compromiso normativo, pero sin relación entre las variables demográficas.

Un año antes, Loli (2006), también estudió el compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos en una universidad pública de Lima. Para ello, obtuvo información de 205 personas, de 20 facultades. Los resultados evidenciaron una correlación muy significativa y positiva entre compromiso con el trabajo, compromiso afectivo, jerarquía del puesto y sentimiento de permanencia.

Por último, Arias, Valera, Loli y Quintana (2000) realizaron un estudio exploratorio en el Perú, que buscaba correlacionar las variables clima organizacional, compromiso personal hacia la organización, intención de permanencia y esfuerzo. La muestra estuvo constituida por 189 personas, a quienes se aplicaron dos cuestionarios: uno para clima organizacional; y el otro,

para compromiso organizacional, incluyendo el apoyo organizacional percibido. En los resultados se encontraron asociaciones significativas entre los tres tipos de compromiso; se notó una alta y significativa relación entre compromiso afectivo y la intención de permanencia en la organización.

1.2. Fundamentación Científica, Técnica o Humanística

1.2.1. Teoría que explica el comportamiento organizacional

Para entender con más claridad el compromiso organizacional, se utiliza la Teoría de Intercambio Social. Existen diferentes tipos de vista de estudiosos en el tema, y es así que, según Thibaut y Kelley (1959), las personas interactúan socialmente con otras sabiendo que sus acciones serán recompensadas de algún modo. Según Homans (1961), la conducta social es un intercambio de actividades entre al menos dos personas. Mientras que para Blau (1964), cuando una persona realiza una acción y como consecuencia de esa acción recibe un reconocimiento, se sentirá recompensada y repetirá la acción reconocida. Esto quiere decir que los empleados de una organización estarán menos comprometidos si no existe entre aquella y ellos ese intercambio de buenas acciones y gratificaciones.

Modelos de compromiso organizacional. Se ha descrito una serie de modelos que explican el compromiso organizacional. Sin embargo, entre los principales están el de Meyer y Allen (1991), y el de O'Reilly, Cadwell y Chatman (1986).

El compromiso organizacional, como estado psicológico, integra tres dimensiones (Cruz & Salirrosas, 2017)

Compromiso de continuidad, que se trata de los costos que los empleados vinculan al pensar abandonar la organización. Sus indicadores son: consecuencia, conveniencia, beneficios, necesidad económica, comodidad, indiferencia, costo económico.

Compromiso afectivo, se refiere al apego emocional, a la identificación con el involucramiento en la organización. Sus indicadores son:

significancia, lealtad, orgullo, pertenencia, solidaridad, satisfacción, amor, familia, felicidad.

Compromiso normativo, que se relaciona con el sentimiento de obligación que tiene el individuo a permanecer en la organización. Sus indicadores son; reciprocidad, lealtad, deber moral, lo correcto, obligación moral y culpabilidad. (p. 48)

El modelo de O'Reilly *et al.* (1986), en su formulación inicial, estima que el compromiso organizacional refleja un vínculo psicológico entre empleado y empresa, que podría combinar aspectos de tres elementos: la obediencia, la identificación y la internalización.

Los autores explicaron que la obediencia ocurre cuando un individuo adopta actitudes y comportamientos específicos para lograr ciertas recompensas o evitar el castigo, pero no asegura que comparta creencias y valores organizacionales. La identificación tiene efecto cuando una persona acepta la influencia de la organización, con el fin de establecer y mantener una relación satisfactoria, generando un deseo de afiliación. Por último, la internalización existe cuando un empleado acepta la influencia de la empresa, porque las actitudes y comportamientos de la empresa son congruentes con las del empleado. Por lo tanto, una conexión entre los valores de los empleados y los valores de la organización está presente.

1.2.2. Teoría que explica el apoyo organizacional percibido

Citado por Littlewood (2003), Eisenberger *et al.* (1986), sostuvieron que “el apoyo organizacional percibido parte de la teoría del intercambio social y esta teoría ayuda a entender la compleja naturaleza de las interacciones que se dan entre la organización y los individuos”. (p. 46).

Sobre la base de lo anterior, se formuló la teoría de la percepción de apoyo organizacional, a partir de la cual se estableció la importancia de identificar los factores determinantes de la percepción de apoyo brindado por la organización. (Ojeda, Talavera, & Berrelleza, 2016, p. 66)

La teoría del apoyo organizacional percibido explica que el trabajador valora el interés de la organización por mejorar la situación laboral, y ello lo hace para satisfacer necesidades emocionales y para evaluar los beneficios de su esfuerzo laboral. Si el trabajador percibe apoyo de la organización, aumentará el sentimiento de obligación hacia el cumplimiento de su rol en el logro de las metas organizacionales, su compromiso afectivo hacia la organización y su expectativa de que el mejor desempeño será recompensado.

Según Eisenberger *et al.* (1986), en una organización el individuo forma creencias acerca del grado en el que la organización valoriza las aportaciones de él dentro de ella. Los investigadores descubrieron que la relación positiva entre el apoyo organizacional percibido y las condiciones laborales favorables es hasta seis veces mayor cuando la presencia de estas condiciones era atribuida a la voluntad de la organización, más que a regulaciones.

Citados por Ortega (2003), Eisenberger, Fasolo y Davis-La Mastro (1990) sostuvieron que «si el trabajador toma en cuenta que existen atenciones de parte de la organización, se producirá una devolución recíproca en términos de compromiso» (p. 3).

Definición Conceptual

Variable 1: compromiso organizacional

Bouzas y Castro (1986) definieron el compromiso organizacional como:

[...] una identificación positiva de los individuos con respecto a su organización, basada en actitudes que reflejan creencias, aceptaciones de metas, esfuerzos o deseos de continuar, y compartimientos explícitos irrevocables. (p. 168)

Es «como la fuerza de identificación e involucramiento de un individuo en relación con una organización en particular» (Mowday, Steers, & Porter, 1977; citados por Arias, 2001, p. 8).

Mencionados por Durrego y Echevarría (1999), Meyer y Allen (1993) plantearon que «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» (p. 15).

Sobre la dimensión 'compromiso afectivo', Allen y Meyer (1997) dijeron que es «la unión afectiva del empleado, para identificarse e involucrarse con la organización. Los empleados con un fuerte compromiso afectivo continúan en sus trabajos porque ellos así lo desean» (citados por Durrego, & Echevarría, 1999, p.19).

En cuanto a la dimensión 'compromiso de continuidad o continuo', Allen y Meyer (1997) agregaron que se refiere a la conciencia de los costos asociados a dejar a la organización. Y que «los empleados cuyo vínculo primario a la organización está basado en el compromiso continuo, permanecen en ella porque ellos necesitan hacerlo» (p. 20, mencionados por Durrego & Echevarría, 1999).

Y en relación con la dimensión 'compromiso normativo':

[Es el] sentimiento de obligación de los empleados de permanecer con la organización. De esta manera, los empleados con un fuerte compromiso normativo permanecerán en la organización en virtud de su creencia de que hacer las cosas, es una cuestión de derecho y de moral (Allen, & Meyer, 1997; citados por Durrego, & Echevarría, 1999, p. 60).

Variable 2: apoyo organizacional percibido

Eisenberger *et al.* (1986), citado por Littlewood (2003), refieren que «es la interpretación general de los empleados sobre el grado en que la organización valora las contribuciones del personal y se preocupa por su bienestar» (p. 46).

Importancia del compromiso organizacional y el apoyo organizacional percibido: Es importante investigar las variables compromiso organizacional y apoyo organizacional percibido porque estos son puntos clave en el progreso de una organización. Al estudiar el compromiso organizacional y el apoyo

organizacional percibido, se determina la percepción que tienen los trabajadores sobre cuán a gusto se sienten de trabajar y cuán comprometidos están con su organización.

Por otro lado, las instituciones se encuentran interesadas en conocer el estado actual del compromiso organizacional y la percepción de apoyo organizacional de sus colaboradores, para implementar proyectos de capacitación y desarrollo, y seguir promoviendo estas variables.

Los gestores de recursos humanos obtendrán varias ventajas si identifican el perfil de compromiso que desean para sus miembros; es decir, los componentes y los niveles que deben tenerse en cuenta. En este caso, la empresa debe promover ciertos niveles de compromiso afectivo y normativo al tratar de obtener mejores resultados y productividad, y solo debe promover el compromiso de continuidad cuando la empresa necesite reducir los niveles voluntarios de rotación

Al mismo tiempo, los administradores de recursos humanos deben evaluar la intensidad de las conexiones psicológicas reales entre los empleados y la empresa, para determinar las posibles discrepancias entre los niveles reales y los deseados de los tres componentes del compromiso organizacional, que requerirían estrategias específicas para resolverlos.

Los pasos iniciales en el desarrollo de este campo implican fomentar el perfil de compromiso de cada colaborador con uno o varios de los modelos teóricos a que se hace referencia. De esa manera, las autoridades organizacionales cuya competencia abarque el manejo de los recursos humanos, deben tomar medidas para mejorar los defectos que existen realizando acciones que resuelvan las deficiencias en cada componente del compromiso. Es importante destacar que la gestión del compromiso organizacional no es lineal y presenta varias dificultades con respecto a las prácticas de recursos humanos. Por ejemplo, si bien la duración de las políticas de promoción del servicio aumenta el compromiso de continuidad, se puede argumentar que reducen el

compromiso afectivo a través de su impacto en la percepción de los empleados sobre el capital de la empresa.

El compromiso organizacional es considerado como una de las actitudes más importantes por los científicos sociales. La razón radica en que, si se consigue que los trabajadores de la organización estén compenetrados, es muy probable que la organización logre contar con trabajadores de mucha experiencia, eficientes y que trabajen siguiendo las metas y objetivos organizacionales.

Rhoades y Eisenberger (2002) indicaron que el apoyo organizacional percibido presente en los trabajadores producirá beneficios mutuos, y esto depende de qué tanto los empleados de una organización perciban las acciones de la organización para satisfacer sus necesidades emocionales, económicas, etc.

Cuando los empleados perciben que la organización los apoya capacitándolos, promoviéndolos, recompensándolos económicamente, etc., logra que ellos colaboren para que la organización alcance sus objetivos. Este compromiso afectivo de los trabajadores hacia la organización hace que ellos mejoren sus rendimientos.

Mantener el compromiso afectivo de los empleados con la organización es una de las prioridades de las organizaciones contemporáneas (Zagar *et al.*, 2014). Igualmente, los trabajadores que se sienten comprometidos no demuestran posibilidades de abandono y se sienten capaces de hacer lo posible para sacar adelante a la empresa aun en épocas difíciles.

Uno de los puntos a tomar en cuenta es que, si los trabajadores perciben que reciben buenos sueldos, y beneficios surgidos a partir de luchas y negociaciones, estos entenderán que lo conseguido ha sido otorgado de manera involuntaria por la organización; y, por consiguiente, lo recibido tendrá poca influencia sobre el apoyo organizacional percibido

1.3. Justificación

Esta tesis tiene una justificación práctica, ya que se realizó bajo la premisa de que es importante evaluar el compromiso organizacional del personal de un centro hospitalario, ya que actualmente en el país se vive en una realidad poco atractiva, con deficiencia de personal profesional médico, de enfermería y otros afines, con las necesidades de los centros hospitalarios. Esto, producido por una alta rotación de personal debido a la continua búsqueda de mejores condiciones de trabajo y económicas. Por otro lado, la inestabilidad laboral que se ofrece a los mencionados profesionales cuando se les contrata bajo modalidades de contratación poco convenientes, como los denominados contratos CAS o contratos por tercería, que no otorgan todos los beneficios que tiene el personal nombrado de la organización. Todo esto trae como resultado que aumenten los casos de rotación del personal, lo cual afecta en forma negativa a la organización, sobre todo cuando ese personal ya adquirió la experiencia suficiente para desarrollar su labor en un alto nivel. El resultado de esta investigación es un gran aporte que ayudará a la organización para evaluar cómo se encuentra el compromiso de estos trabajadores y como perciben ellos que la organización se interesa o no por sus trabajadores.

Esta tesis también tiene una justificación práctica porque servirá para que el personal perciba qué es importante para la organización, y que los directivos retomen su interés por el personal. Con el transcurrir del tiempo, muchas veces se pierde importancia por el personal, aun sabiéndose que es el verdadero motor de la organización.

Asimismo, esta investigación tiene una justificación metodológica porque contribuirá a la realización de otros estudios similares, con instrumentos utilizados y validados en el Perú. A su vez, incrementará la evidencia teórica y práctica propuesta por otros investigadores, quienes han estudiado el compromiso organizacional relacionándolo con diversas variables, pero en muy pocas oportunidades con el compromiso y apoyo organizacional percibido en personal de centros hospitalarios.

Esta investigación es muy importante porque permitirá la identificación de comportamientos y actitudes que tienen un impacto significativo sobre el rendimiento y la eficiencia organizacional, constituyéndose en una herramienta administrativa de ayuda a lograr el objetivo y metas de todo centro hospitalario. Esto, junto con una atención adecuada y oportuna a la población, que permita la mejora de los sistemas públicos en el país.

La justificación legal también ha sido considerada en esta investigación, ya que existe el antecedente de que el Grupo Técnico Andino en Recursos Humanos en Salud, con el apoyo técnico del Organismo Andino de Salud-Convenio Hipólito Unanue (ORAS_CONHU) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS), elaboró y aprobó con la resolución REMSAA XXXIII/474, del 23 de noviembre de 2012, la Política Andina de Planificación y Gestión de Recursos Humanos en Salud, y la implementación de su Plan de Acción 2013-2017. Dicha política pone en evidencia la actual problemática de los recursos humanos en salud.

La Política Andina tiene cinco líneas estratégicas que abordan los temas de preocupación común de los países de la subregión. Justamente, la cuarta línea estratégica se refiere a generar relaciones laborales entre los trabajadores y las organizaciones de salud, que se promuevan ambientes de trabajo saludables y se permitan el compromiso con la misión institucional, para garantizar la oferta de buenos servicios en salud a toda la población.

En la región de las Américas, se acordó buscar los indicadores que ayuden a conocer la realidad de los trabajadores en la salud y establecer políticas que mejoren su estado actual, sobre la base de evidencias.

De esta forma, queda implícita la necesidad de conocer científicamente cómo es el compromiso por parte de los trabajadores.

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Problema general

¿Qué relación existe entre el compromiso y el apoyo organizacional percibido en el personal de un centro hospitalario, entre enero y junio de 2017?

1.4.2. Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre el compromiso afectivo y el apoyo organizacional percibido en el personal de un centro hospitalario, enero-junio 2017?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre el compromiso de continuidad y el apoyo organizacional percibido en el personal de un centro hospitalario, enero-junio 2017?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre el compromiso normativo y el apoyo organizacional percibido en el personal de un centro hospitalario, enero-junio 2017?

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

El compromiso organizacional se relaciona de modo significativo con el apoyo organizacional percibido en el personal de un centro hospitalario, entre enero y junio de 2017.

1.5.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

El compromiso organizacional afectivo se correlaciona de modo significativo con el apoyo organizacional percibido en el personal de un centro hospitalario, entre enero y junio de 2017.

Hipótesis específica 2

El compromiso organizacional de continuación se correlaciona en forma significativa con el apoyo organizacional percibido en el personal de un centro hospitalario, entre enero y junio de 2017.

Hipótesis específica 3

El compromiso organizacional normativo está correlacionado en forma significativa con el apoyo organizacional percibido en el personal de un centro hospitalario, entre enero y junio de 2017.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el apoyo organizacional percibido, en el personal de un centro hospitalario, entre enero y junio de 2017.

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre el compromiso organizacional afectivo y el apoyo organizacional percibido en el personal de un centro hospitalario, entre enero y junio de 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre el compromiso organizacional de continuación y el apoyo organizacional percibido en el personal de un centro hospitalario, entre enero y junio de 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre el compromiso organizacional normativo y el apoyo organizacional percibido en el personal de un centro hospitalario, entre enero y junio de 2017.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables

2.1.1. Variable 1: compromiso organizacional

«Es el estado psicológico que caracteriza las relaciones de los empleados con la organización y tiene implicaciones para la decisión de continuar o dejar de ser miembro de la organización» (Allen, Meyer, & Smith 1993, p. 539). Véase la Tabla 1.

Tabla 1

Operacionalización de la Variable 1

Variable 1: Compromiso Organizacional			
Dimensión	Indicadores	Ítems	Nivel y Rango
Afectiva:			
• Lazos emocionales		1,2,3,4,5,6	91 a 126=alto
• Percepción de satisfacción			55 a 90=medio
• Orgullo de pertenencia a la institución			18 a 54=bajo
Continuidad:			
• Necesidad de trabajo		7,8,9,10,11,12	
• Opciones laborales			
• Evaluación de permanencia			
Normativa:			
• Reciprocidad con la institución		13,14,15,16,17,18	

2.1.2. Variable 2: apoyo organizacional percibido

«Es la interpretación general de los empleados sobre el grado en que la organización valora las contribuciones del personal y se preocupa por su bienestar» (Eisenberger *et al.*, 1986, p.500). Véase la Tabla 2.

2.2. Operacionalización de Variables

Las variables de esta investigación son: compromiso organizacional y apoyo organizacional percibido.

Las dimensiones del compromiso organizacional son: afectivo, continuo y normativo.

Tabla 2

Operacionalización de la Variable 2

Variable 2: Apoyo Organizacional Percibido			
Dimensión	Indicadores	Ítems	Nivel y Rango
Apoyo:			
• Satisfacción de necesidades socioafectivas		1,2,4,5,6,8.,12,14,16	66 a 119 = suficiente
• Sensación de reconocimiento		3,7,9,10,11,15,17	52 a 85 = mediano
			17 a 51 = insuficiente

Los indicadores del compromiso afectivo son: lazos emocionales, percepción de satisfacción de necesidades y orgullo de pertenencia a la organización (Rivera, 2010).

Los indicadores del compromiso continuo son: necesidad de trabajo en la institución, opciones laborales y evaluación de permanencia (Rivera 2010).

Los indicadores del compromiso normativo son: reciprocidad con la institución (Rivera 2010, p. 53)

La variable apoyo organizacional percibido es unidimensional. Estudios previos aportaron evidencia sobre su naturaleza unidimensional, la elevada consistencia interna y la validez de constructo de la PAO (Shore, & Tetrick, 1991; citado por Alcóver, 2012). Sus indicadores son: satisfacción de necesidades socioafectivas y sensación de reconocimiento por parte de la organización.

2.3. Metodología

Al respecto, se utilizó el método hipotético deductivo, el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2010), es utilizado por los investigadores partiendo de una hipótesis para formular después inferencias lógicas deductivas, que llevarán a conclusiones que se comprobarán posteriormente.

2.4. Tipo de estudio

Según su finalidad, este trabajo de investigación es de tipo básico. De acuerdo con su carácter, de tipo descriptivo-correlacional; en función de su naturaleza, de tipo cuantitativo; y en relación con su alcance, de tipo transversal.

Es de tipo básico porque, según indicaron Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación básica es también conocida como investigación teórica, pura o fundamental, y está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos.

Es de tipo descriptivo porque para Hernández *et al.* (2014), «los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis» (p. 15).

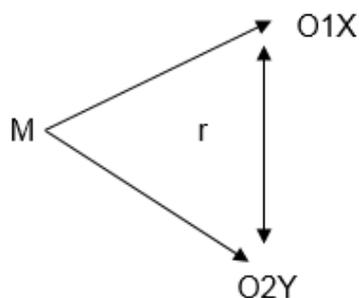
2.5. Diseño de la Investigación

El diseño es no experimental, por cuanto no se manipulan las variables.

Según Hernández *et al.* (2014), la investigación no experimental:

[...] podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente la variable. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” (p.149).

Asimismo, es un estudio correlacional porque mide el grado de relación o relación entre las variables descritas. Gráficamente puede verse bajo la siguiente fórmula:



Donde:

M: Muestra de estudio

X: Compromiso organizacional

Y: Apoyo organizacional

O_1 : Coeficiente de relación

r: Coeficiente de correlación entre variables

Sobre los diseños transaccionales (transversales), Hernández *et al.* (2014) afirmaron que son los investigadores quienes recopilan datos en un momento único. Por lo que se precisa que la presente investigación es transversal, en vista de que se trata de un estudio realizado en un momento único de tiempo.

2.6. Población, Muestra y Muestreo

La población, según Hernández *et al.* (2014), se refiere al conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones en estudio.

La población considerada en este estudio son los profesionales asistenciales de un centro hospitalario durante los meses de enero a junio de 2017. Según la Ley N° 23536, que regula el trabajo y la carrera de los profesionales de la salud, se considera trabajo asistencial a las actividades finales, intermedias y de apoyo, que realizan los profesionales de la salud, en los establecimientos de salud del sector público; y se consideran como profesionales de la salud a los médicos cirujanos, los odontólogos, los enfermeros, los psicólogos y tecnólogos médicos.

En esta investigación, la población en estudio está conformada por todo el personal profesional asistencial de un centro hospitalario (235 personas en estudio).

Tabla 3

Constitución de la Población (Profesionales Asistenciales)

Profesionales Asistenciales	Frecuencia
Médicos	79
Enfermeras	115
Psicólogos	7
Odontólogos	2
Tecnólogos médicos	32
Total	235

Fuente: Oficina de Personal (2017).

2.6.1. Muestra

Según Hernández *et al.* (2010, pág. 173), la muestra «es un subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos». En esta investigación, la muestra está constituida por 146 profesionales asistenciales, dentro de los cuales se encuentran 49 médicos, 72 enfermeras, un odontólogo, cuatro sicólogos y 20 tecnólogos médicos.

Tabla 4

Constitución de la muestra del personal profesional asistencial en un centro hospitalario, enero-junio 2017

Profesionales Asistenciales	Frecuencia	Porcentaje
Médicos	49	33%
Enfermeras	720	49%
Psicólogos	4	3%
Odontólogos	1	1%
Tecnólogos médicos	20	14%
Total	146	100%

Fuente: Oficina de Personal (2017).

Para la estimación del tamaño de la muestra, se utilizó la fórmula propuesta por Sierra Bravo (1995).

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

Donde:

N = Tamaño de la población

n = Tamaño óptimo de la muestra

E = 0.05 margen de error permitido (que es de un 5%, equivalente a 0.05)

p = 0.5 probabilidad de ocurrencia del fenómeno de estudio

q = 0.5 probabilidad de no ocurrencia del fenómeno de estudio

Z = Nivel de Confianza (que es 95%, equivalente a 1.96)

Como resultado de la aplicación de la fórmula:

N = muestra = 146 personas en estudio

2.6.2. Muestreo

Se utilizó la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple. En la probabilística, Hernández *et al.* (2010) dijeron que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos, y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis.

Los Criterios de inclusión fueron:

Todo trabajador profesional asistencial (médicos, enfermeras, odontólogos, psicólogos, tecnólogos), que acepte la participación en forma voluntaria.

Que laboren en los servicios de la institución con un mínimo de un año de antigüedad.

Los Criterios de exclusión fueron:

Trabajadores que no se encuentran presentes durante el estudio (por vacaciones, licencias, etc.).

2.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

2.7.1. Técnica de recolección de datos

En el desarrollo de la presente investigación, se utilizó un conjunto de técnicas de investigación que permitieron contar con los datos requeridos:

La técnica de recolección de información fue la encuesta.

La técnica de aplicación de los instrumentos incluyó la aplicación de dos cuestionarios con escalas de opinión y de actitudes de Likert.

Estos cuestionarios fueron autoadministrados y se incluyó una ficha sociodemográfica y un consentimiento informado. Se realizó la explicación al participante de cómo resolver el cuestionario, aclarando el carácter de anonimato de los resultados.

Se realizó la validez del constructo de los cuestionarios de compromiso organizacional y apoyo organizacional percibido, utilizados en esta investigación, cuyos resultados se presentan en las tablas 5 y 6.

Tabla 5

Validez de Constructo a Través de la Prueba Estadística Correlación de Pearson del Cuestionario de Compromiso Organizacional en la Muestra de Estudio

Dimensiones	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
Dimensión afectiva	,925**	0.000
Dimensión continua	,730**	0.000
Dimensión normativa	,754**	0.000

En la Tabla 5, se constató que hay una correlación positiva de fuerte intensidad y significativa, entre las medidas obtenidas de los ítems de las dimensiones y las medidas del cuestionario de compromiso organizacional en la muestra de estudio.

Tabla 6

Validez de Constructo a Través de la Prueba Estadística Correlación de Pearson del Cuestionario de Apoyo Organizacional Percibido en la Muestra de Estudio

Ítem	Correlación de Pearson	Sig (bilateral)	Ítem	Correlación de Pearson	Sig (bilateral)
1.	,500**	0.00	10.	,388**	0.00
2.	,437**	0.00	11.	,388**	0.00
3.	,467**	0.00	12.	,496**	0.00
4.	,468**	0.00	13.	,503**	0.00
5.	,440**	0.00	14.	,561**	0.00
6.	,507**	0.00	15.	,414**	0.00
7.	,501**	0.00	16.	,431**	0.00
8.	,454**	0.00	17.	,611**	0.00
9.	,414**	0.00			

En la Tabla 6, se evidenció que hay una correlación positiva de moderada intensidad y significativa entre las medidas obtenidas de los ítems y las medidas del Cuestionario de apoyo organizacional percibido en la muestra de estudio.

2.7.2. Instrumento de recolección de datos

Los instrumentos utilizados en el desarrollo de la presente tesis fueron: El cuestionario de compromiso organizacional, de Allen *et al.* (1993); y el cuestionario de apoyo organizacional percibido, de Eisenberger *et al.* (1986).

Para determinar el tipo de compromiso organizacional que presenta el personal profesional asistencial de un centro hospitalario entre enero y junio de 2017, se eligió el instrumento planteado por Allen y Meyer (1997), que se basa en el modelo tridimensional del compromiso organizacional, y permite medir el compromiso de las dimensiones afectiva, continua y normativa, que hacen un total de 18 ítems, en escala tipo Likert. De ellos, cuatro ítems son reversibles: tres pertenecen a la dimensión afectiva; y uno, a la dimensión normativa. A estos ítems reversibles se les invirtió la puntuación.

En el 2003, se realizó la adaptación al castellano de la versión revisada del cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1993), en la que participaron la doctora en Psicología por la Universidad de Granada y máster en Management Administration de la Universidad de Bransford, V. Ortega; y la licenciada en Filología Hispánica por la Universidad de Cambridge, A. Martín.

Figuroa de la Peña (2016) utilizó esta versión de 18 ítems; y Pérez (2014) encontró después del análisis de datos en su tesis sobre motivación y compromiso organizacional los siguientes datos para la confiabilidad de esta versión del instrumento de compromiso organizacional: 0.82 para el compromiso afectivo; 0.72, para el de continuidad; y 0.66, para el normativo. También lo utilizó Vila (2005), en su investigación sobre compromiso organizacional y satisfacción laboral; y también Cedeño y Pirela (2002); y Richard (2015), en su investigación a una empresa retail en el Perú.

La variable compromiso organizacional tiene tres dimensiones: afectiva, de continuidad y normativa. La dimensión de compromiso afectivo está representada por seis ítems: 1, 2, 3, 4, 5 y 6. La dimensión de compromiso continuo está representada por seis ítems: 7, 8, 9, 10, 11 y 12. Las dimensiones de compromiso normativo son representadas por seis ítems: 13, 14, 15, 16, 17 y 18.

La puntuación de las categorías son las siguientes: fuertemente en desacuerdo (1), moderadamente en desacuerdo (2), débilmente en desacuerdo (3), ni de acuerdo ni en desacuerdo (4), débilmente de acuerdo (5), moderadamente de acuerdo (6), y fuertemente de acuerdo (7). Los ítems negativos o reversibles hacia el compromiso organizacional son: 3, 4, 5 y 13; a los que se les calificó como sigue: fuertemente en desacuerdo (7), moderadamente en desacuerdo (6), débilmente en desacuerdo (5), ni de acuerdo ni en desacuerdo (4), débilmente de acuerdo (3), moderadamente de acuerdo (2), y fuertemente de acuerdo (1). La administración fue individual. El tiempo de duración para desarrollar el cuestionario es de 15 a 20 minutos.

La Interpretación fue:

De 91 a 126 puntos = compromiso organizacional alto

De 55 a 90 puntos = compromiso organizacional medio

De 18 a 54 puntos = compromiso organizacional bajo

Se aplicó también el cuestionario de apoyo organizacional percibido de Eisenberger et al. (1986), el cual consta de 17 ítems.

La variable apoyo organizacional percibido es unidimensional (Littlewood, 2006; Ortega, 2003).

La puntuación de las categorías son las siguientes: totalmente en desacuerdo (1), moderadamente en desacuerdo (2), débilmente en desacuerdo (3), ni de acuerdo ni en desacuerdo (4), débilmente de acuerdo (5), moderadamente de acuerdo (6), y totalmente de acuerdo (7).

Los ítems negativos hacia el apoyo organizacional percibido (ítems reversibles o inversos), son: 2, 3, 5, 6, 10, 13 y 14. Se les calificó como: totalmente en desacuerdo (7), moderadamente en desacuerdo (6), débilmente en desacuerdo (5), ni de acuerdo ni en desacuerdo (4), débilmente de acuerdo (3), moderadamente de acuerdo (2), y totalmente de acuerdo (1).

La administración fue individual. El tiempo de duración para desarrollar el cuestionario es de casi 10 minutos.

El lugar de aplicación del cuestionario fue en un centro hospitalario.

La interpretación fue:

De 86 a 119 puntos = apoyo organizacional suficiente

De 52 a 85 puntos = apoyo organizacional mediano

De 17 a 51 puntos = apoyo organizacional insuficiente

Luego se procedió con la sistematización, tabulación y consolidación de la información de las encuestas, realizándose después la aplicación del método estadístico para el análisis descriptivo e inferencial de los datos obtenidos.

2.7.3. Validación y confiabilidad del instrumento

El cuestionario de compromiso organizacional utilizado en esta tesis ha sido también usado en las siguientes investigaciones:

Propiedades psicométricas del cuestionario de compromiso organizacional en trabajadores públicos de la región de la Libertad (Figuroa, 2016, p. ix). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Los resultados de esta última evidencian

la validez del constructo correlación directa y de modo muy significativo los ítems test de los factores del compromiso afectivo, continuidad y normativo, con puntajes entre ,168 y ,628. El análisis factorial confirmatorio reportó cargas factoriales mayores a ,20, e indica que es aceptable; e índices de bondad de ajuste Bentler-Bonett no normado de ,644, CFI ,678 e IFI ,681 indicativo de un ajuste no razonable.

Motivación y compromiso organizacional en personal administrativo de universidades limeñas (Pérez, 2013). Universidad Pontificia Católica del Perú. Las pruebas en esta investigación indican que los Alpha de Cronbach fueron los siguientes: 0.82 para el compromiso afectivo; 0.72 para el compromiso de continuidad, y 0.66 para el compromiso normativo.

Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud en un hospital público de Pérez (2013). Monterrey, Nuevo León, Universidad Autónoma Nuevo León.

Siendo necesario garantizar la idoneidad de los instrumentos, se procedió a utilizar los análisis estadísticos respectivos que indiquen sus niveles de validez y confiabilidad.

En la presente tesis se realizó la validez del constructo de ambos instrumentos, cuyo resultado se mostraron en las tablas 5 y 6.

En la Tabla 5, se constató que hay una correlación positiva de fuerte intensidad y significativa, entre las medidas obtenidas de los ítems de las dimensiones y las medidas del cuestionario de compromiso organizacional en la muestra de estudio.

En cuanto al apoyo organizacional percibido, el instrumento utilizado es el cuestionario de apoyo organizacional percibido en su versión abreviada, está constituida por 17 ítems, y tiene un Alfa de Cronbach de 0,93 (Ortega, 2003). Esta misma versión fue utilizada en la tesis de Pérez (2013). Este instrumento es unidimensional, lo cual ha sido demostrado con el análisis factorial exploratorio y confirmatorio, habiéndose obtenido además elevados rangos de consistencia

interna (Armeli, Eisenberger, Fasolo y Lynch ,1998; citados por Ortega, 2003). Las preguntas se hicieron con la escala de tipo Likert de siete puntos. La traducción al español.

2.7.4. Confiabilidad del instrumento

En esta investigación, se calculó la confiabilidad de consistencia interna del instrumento, con el coeficiente de Alfa de Cronbach. Se aprecia que el coeficiente de confiabilidad del cuestionario de compromiso organizacional global está en ,759; por lo tanto, el instrumento es confiable.

Tabla 7

Coeficiente de Confiabilidad Alfa de Cronbach del Instrumento de Compromiso Organizacional

Dimensiones	Valor Alpha	N° de Elementos	Nivel
Afectiva	0.919	6	Alto
Continua	0.841	6	Aceptable
Normativa	0.518	6	Moderado
Compromiso total	0.759	18	Aceptable

En la Tabla 7, se presentan los resultados de la confiabilidad interna del compromiso organizacional, calculada mediante con el Alfa de Cronbach.

Tabla 8

Análisis de Fiabilidad del Cuestionario de Apoyo Organizacional Percibido a Través de la Prueba Estadística Alpha de Cronbach en la Muestra de Estudio

Valor Alpha	N° de Elementos
,788	17

El instrumento, según el Alfa de Cronbach (,788), refleja una confiabilidad aceptable (>0.7)

2.8. Métodos de Análisis de Datos

En Excel, se procesó toda la información obtenida mediante los cuestionarios; se incluyó en el paquete Statistical Package for the Social Sciences (SPSS 21.0).

La validez de constructo se realizó con la prueba estadística correlación de Pearson. Para la confiabilidad de los instrumentos, se evaluó la consistencia interna con el Alfa de Cronbach.

Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva e inferencial. Y en cuanto al análisis descriptivo, se codificaron y tabularon los resultados organizándose en cuadros de frecuencia y gráficos. El análisis bivariado se realizó correlacionando las dos variables en estudio.

2.9. Aspectos Éticos

En el presente trabajo de investigación se consideraron los siguientes aspectos éticos: El Comité de Ética Institucional se encargó de la revisión de este trabajo de investigación, que a su vez fue revisado por especialistas en metodología de la investigación.

La investigadora encargada de esta tesis mantuvo una conducta responsable en investigación. Los encuestados participantes obtuvieron información sobre la naturaleza y propósito de este trabajo. Se estableció como requisito indispensable, el consentimiento informado; y se tomaron en cuenta la protección de la confidencialidad de los datos obtenidos, utilizando un código para identificar al encuestado. Asimismo, se mantuvo la confidencialidad del centro hospitalario en el que se realizó la investigación o cualquier otra información acerca del mismo.

III. Resultados

3.1. Análisis Descriptivo

En la Tabla 9 y la Figura 1 se puede observar que la profesión que predomina en la muestra estudiada son los enfermeros (49%). Le siguen los médicos (33%), los tecnólogos (14%), los psicólogos (3%) y odontólogos (1%).

Tabla 9

Distribución de la Muestra según Tipos de Profesión

	Frecuencia	Porcentaje
Médicos	49	33%
Enfermeros	72	49%
Psicólogos	4	3%
Odontólogos	1	1%
Tecnólogos médicos	20	14%
Total	146	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal asistencial de un centro hospitalario, enero -junio 2017.

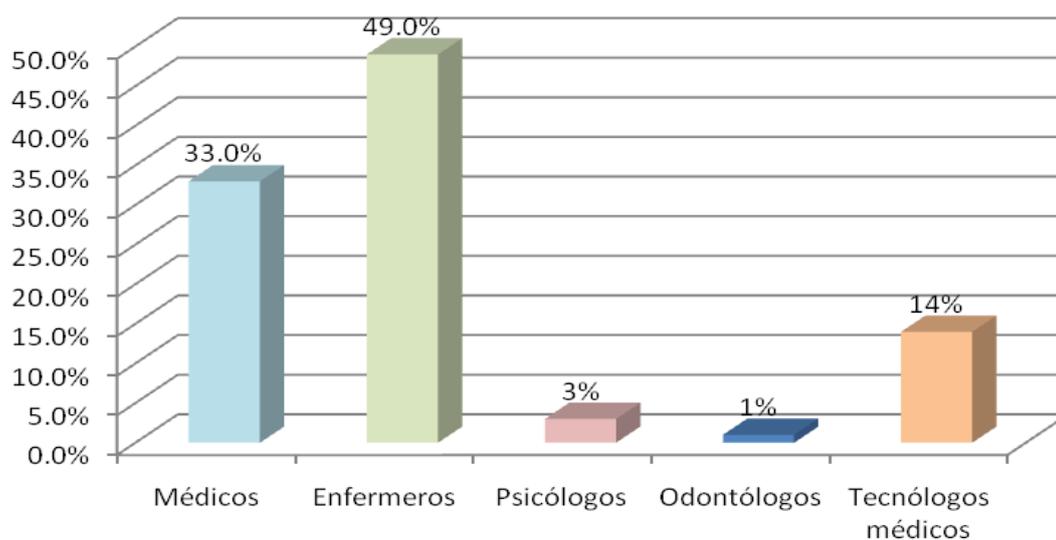


Figura 1. Profesión del personal profesional asistencial de un centro Hospitalario, enero-junio 2017.

Tabla 10

Distribución de la Muestra según Sexo del Personal del Centro Hospitalario. Enero-Junio 2017

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	92	63%
Masculino	54	37%
	146	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal profesional asistencial de un Centro Hospitalario. enero-junio 2017.

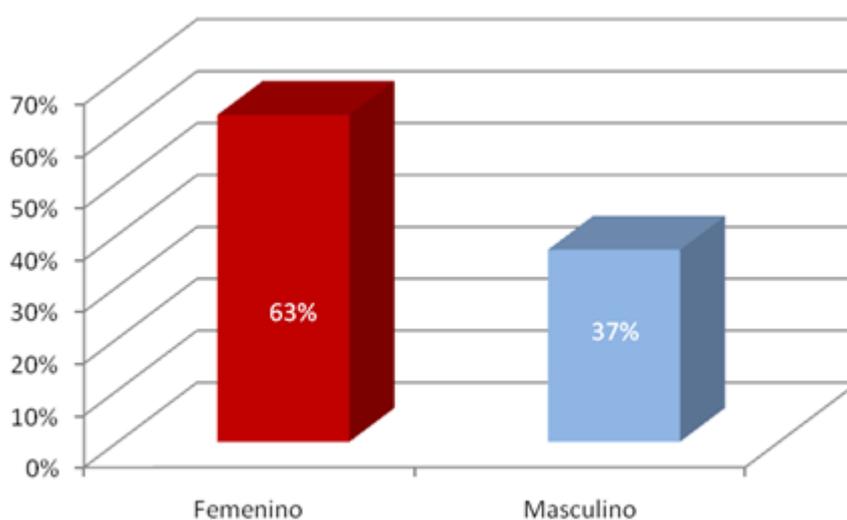


Figura 2. Sexo del personal del centro hospitalario, enero-junio de 2017.

En la Tabla 10 y la Figura 2, se observa que el sexo predominante en la muestra estudiada es el femenino, con 63%; el 37% es masculino.

Tabla 11

Condición Laboral del Personal de Salud de un Centro Hospitalario. Enero-Junio 2017

	Frecuencia	Porcentaje
Nombrado	106	72%
CAS	18	12.33%
Terceros	22	15.07%
Total	146	100%

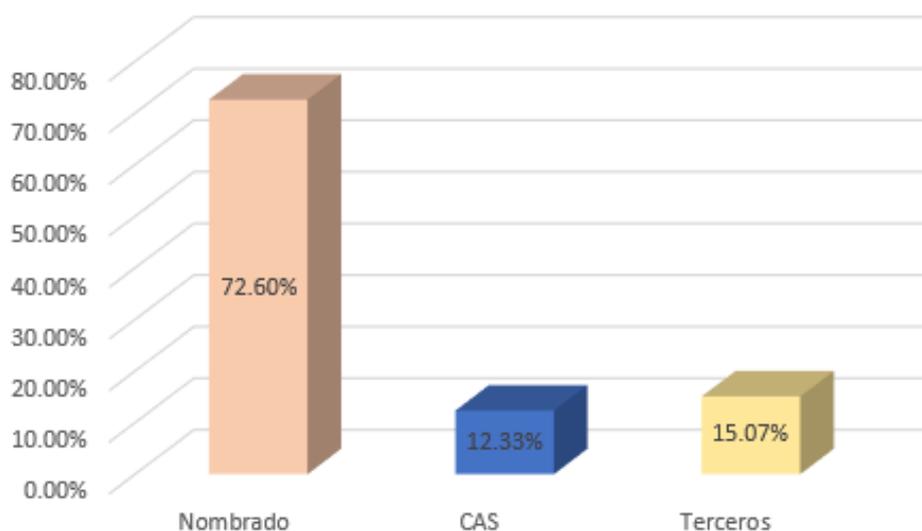


Figura 3. Gráfico de la condición laboral del personal de un centro hospitalario. Enero-junio 2017.

En la Tabla 11 y la Figura 3, la condición laboral predominante en la muestra estudiada es el personal nombrado (72%). Sigue el personal contratado bajo el sistema CAS (12.33%), y terceros (15.07%).

Tabla 12

Datos Descriptivos del Personal Profesional Asistencial de un Centro Hospitalario. Enero-junio 2017

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
Edad	146	27	68	45.49	9.901
Tiempo de servicio	146	1	40	13.03	9.141

En la Tabla 12 se evidencia que la edad mayoritaria promedio de la muestra estudiada es 45.49 años, con desviación estándar de 9.9; y un tiempo de servicios de 13.03 años, con desviación estándar de 9.14 años

Tabla 13

Distribución de la Muestra según Nivel de Compromiso Organizacional del Personal Profesional Asistencial de un Centro Hospitalario. Enero-Junio 2017

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	67	45.49%
Medio	64	43.8%
Bajo	15	10.3%
Total	146	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal profesional asistencial de un centro hospitalario, enero-junio 2017.

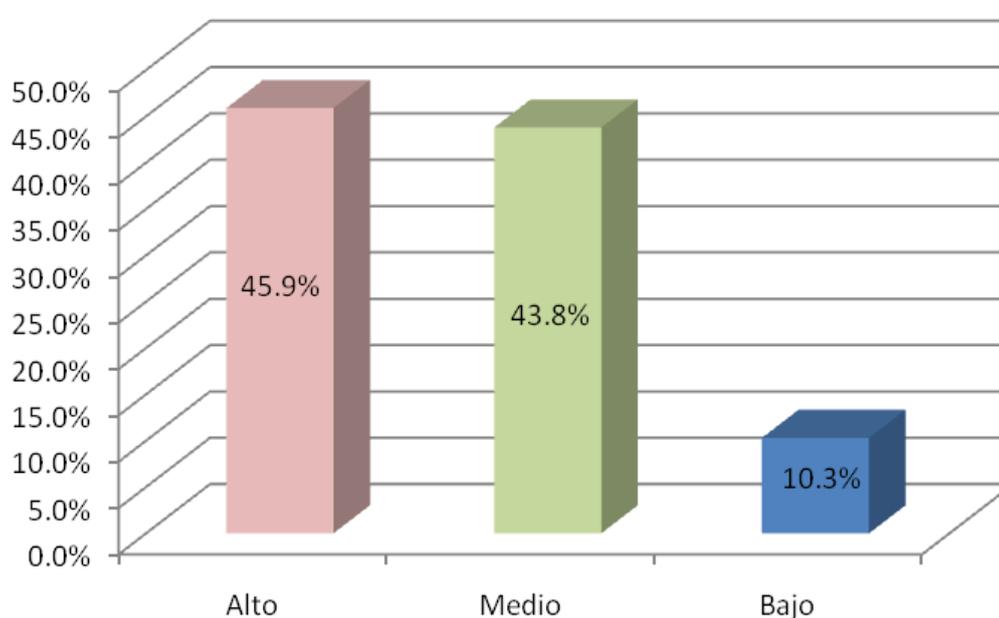


Figura 4. Gráfico de compromiso organizacional en el personal profesional asistencial de un centro hospitalario.

En la Tabla 13 y Figura 4 se observa que el nivel Alto (45.9%) predomina en la variable compromiso organizacional, seguido de nivel medio (43.8%) y bajo (10.3%).

Tabla 14

Distribución de la Muestra según Dimensión Normativa de Compromiso Organizacional del Personal Profesional Asistencial de Centro Hospitalario, enero-junio 2017.

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	83	56.8%
Medio	56	38.4%
Bajo	7	4.8%
Total	146	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de un centro hospitalario, enero-junio 2017.

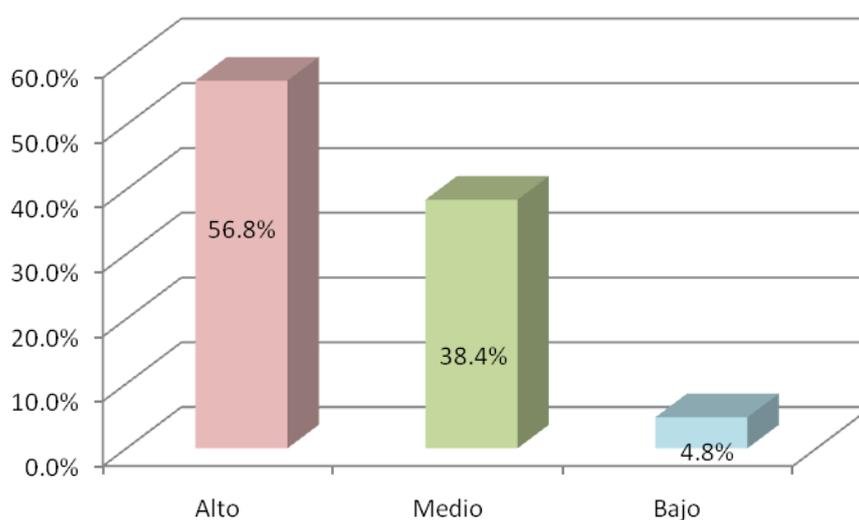


Figura 5. Gráfico de la dimensión normativa del compromiso organizacional en el personal de un centro hospitalario.

En la Tabla 14 y la Figura 5, se observa que el nivel alto (56.8%) predomina en la dimensión normativa del compromiso organizacional, seguido de los niveles medio (38%) y bajo (4.8%)

Tabla 15

Distribución de la Muestra según Dimensión Continua del Compromiso Organizacional del Personal de Centro Hospitalario, enero-junio 2017

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	66	45.2%
Medio	67	45.9%
Bajo	13	8.9%
Total	146	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Personal de un Centro Hospitalario, enero-junio 2017.

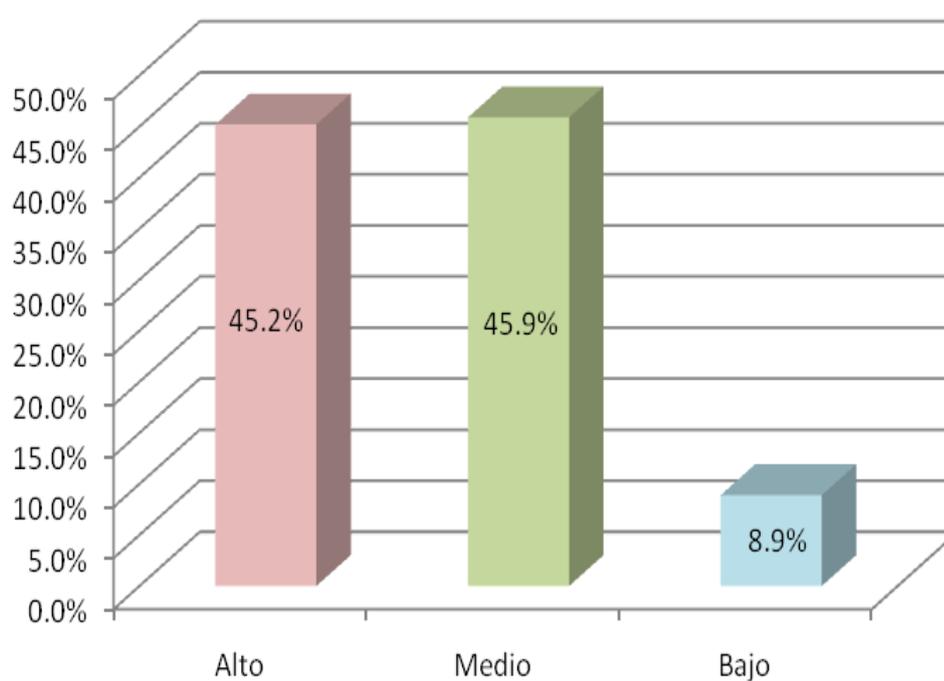


Figura 6. Dimensión de continuidad del compromiso organizacional en el personal de un centro hospitalario, enero-junio 2017.

En la Tabla 15 y en la Figura 6, se observa que el nivel medio (45.9%) predomina en la dimensión continuidad, seguido del nivel alto (45.2%) y del nivel bajo (8.9%).

Tabla 16

Distribución de la Muestra según Dimensión Afectiva de Compromiso Organizacional del Personal de Centro Hospitalario. Enero-Junio 2017

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	62	42.5%
Medio	81	55.5%
Bajo	3	2%
Total	146	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Personal de un Centro Hospitalario, enero-junio 2017.

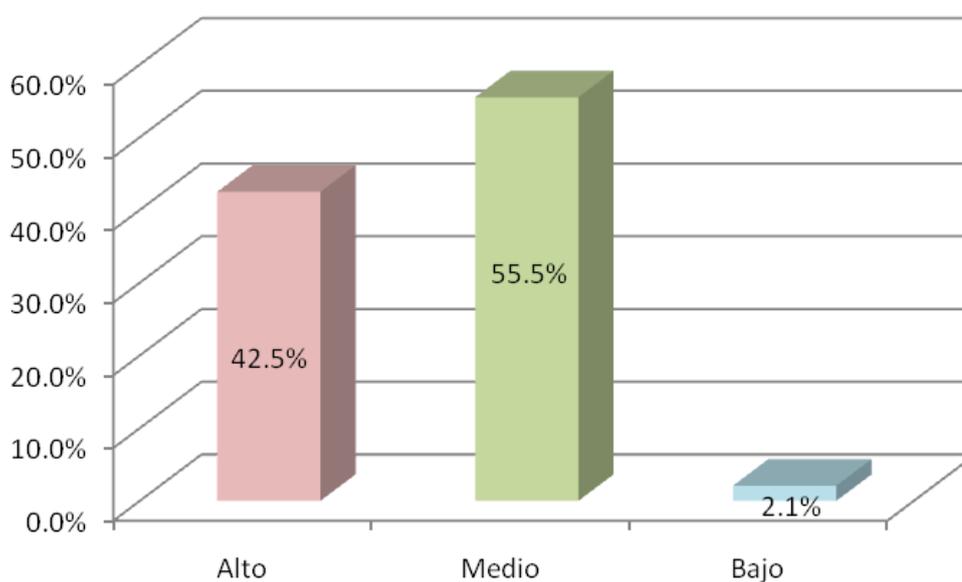


Figura 7. Dimensión afectiva de compromiso organizacional en trabajadores de un centro hospitalario, entre enero y junio de 2017.

En la Tabla 16 y en la Figura 7, se observa que el nivel medio (55.5%) predomina en la dimensión afectiva, seguido de nivel alto (42.5%) y bajo (2.1%).

Tabla 17

Distribución de la Muestra Según Nivel de Apoyo Organizacional Percibido del Personal de un Centro Hospitalario, entre Enero y Junio de 2017

	Frecuencia	Porcentaje
Suficiente	64	43.8%
Mediano	67	45.9%
Insuficiente	15	10.3%
		100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de un centro hospitalario, enero-junio 2017.

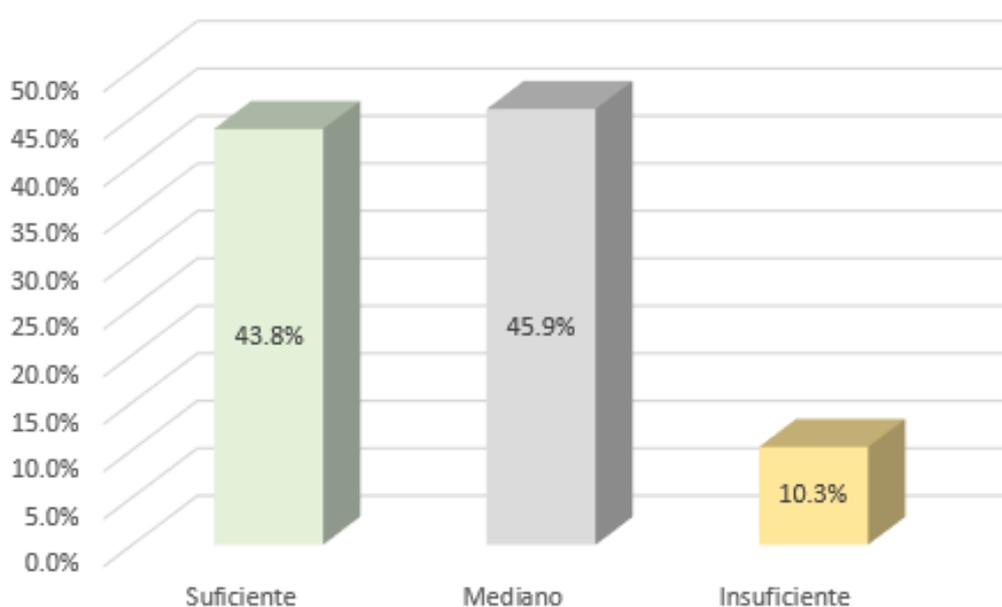


Figura 8. Percepción de apoyo organizacional en el personal de un centro hospitalario, entre enero y junio de 2017.

En la Tabla 17 y en la Figura 8, se observa que el nivel mediano (45.9%) predomina en la variable percepción del apoyo organizacional, seguido del nivel suficiente (43.8%) y del nivel insuficiente (10.3%).

Tabla 18

Contingencia entre el Compromiso y Apoyo Organizacional Percibido en el Personal Profesional de un Centro Hospitalario, entre enero y junio de 2017

Compromiso Organizacional	Apoyo Organizacional			Total
	Insuficiente	Mediano	Suficiente	
Bajo	0.7%	0%	0%	0.7%
Medio	1.4%	36.3%	15.8%	53.4%
Alto	0%	9.6%	36.3%	45.9%
Total	2.1%	45.9%	52.1%	100%

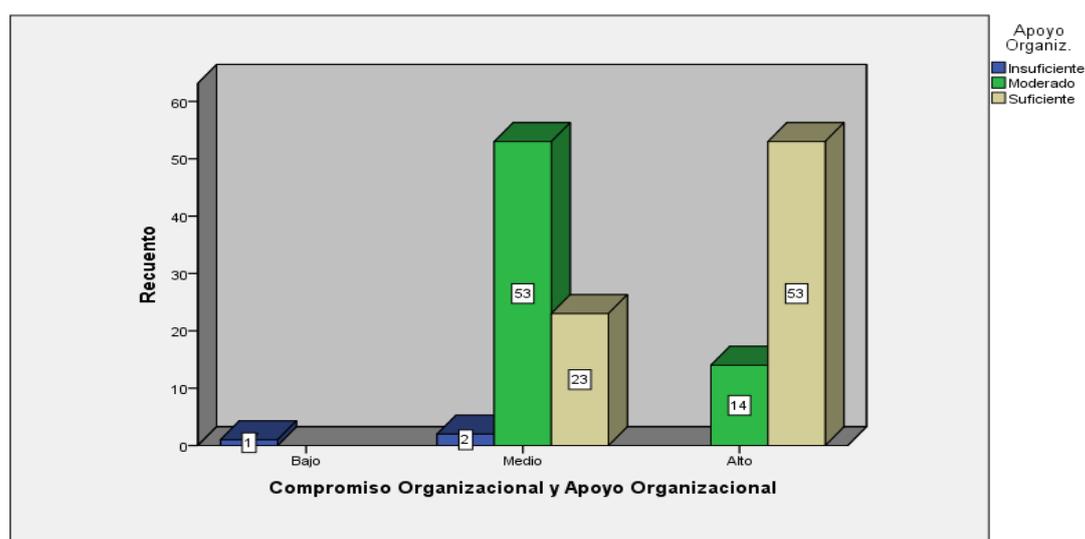


Figura 9. Contingencia entre el compromiso y apoyo organizacional en el personal profesional de un centro hospitalario, enero-junio 2017.

En la Tabla 18 y en la Figura 9, se observa que el nivel alto de compromiso organizacional percibido destaca con un 45.9%, el cual se distribuye sobre todo (36.3%) en el nivel 'suficiente' de apoyo organizacional percibido. Por otro lado, el nivel bajo de compromiso organizacional alcanza un 0.7%, el cual se ubica en el nivel 'insuficiente' de apoyo organizacional.

3.2. Análisis Inferencial

3.2.1. Prueba de hipótesis

Hipótesis General

Ho: El compromiso organizacional no se correlaciona significativamente con el apoyo organizacional percibido en el personal de un centro hospitalario, entre enero y junio de 2017.

Ha: El compromiso organizacional se correlaciona significativamente con el apoyo organizacional percibido en el personal de un centro hospitalario, enero-junio 2017.

Tabla 19

Relación entre el Compromiso Organizacional y el Apoyo Organizacional Percibido en el Personal del Centro Hospitalario, Enero-Junio 2017, según Rho de Spearman

			Compromiso Organizacional	Apoyo Organizacional
Rho de Spearman	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,649**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	146	146
	Apoyo Organizacional	Coeficiente de correlación	,649**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	146	146

Nota. **La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la Tabla 19, se muestra, según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, que existe correlación numérica de variables. La relación entre variables compromiso organizacional y apoyo organizacional es de tipo directa, sustancial y estadísticamente significativa (Rho = 0.649; $p = 0.000 < 0.01$).

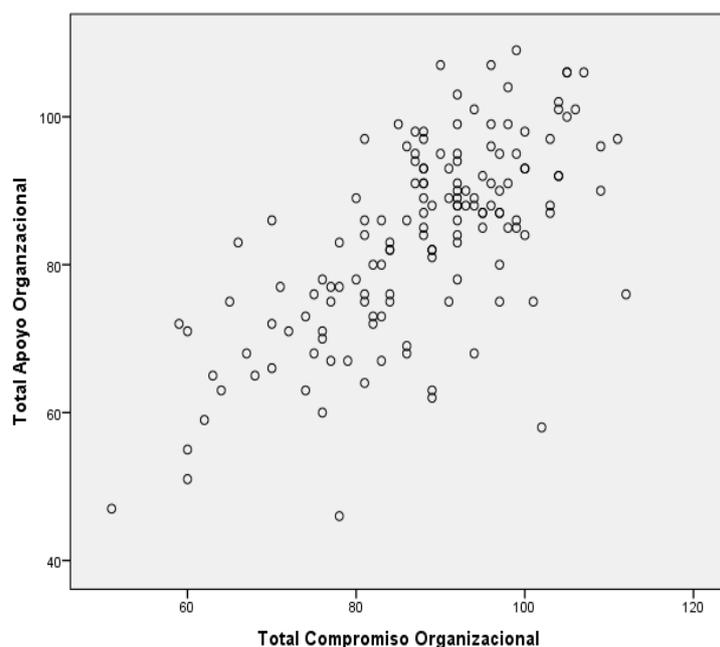


Figura 10. Gráfico de la dispersión de la variable apoyo organizacional percibido y del compromiso organizacional en el personal de un centro hospitalario, enero-junio 2017.

Se puede observar en el gráfico que la relación entre las variables apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional muestra una tendencia de dispersión de puntos que siguen una relación lineal derecha (+)

Tabla 20

Relación de la Muestra no Paramétrica, según Rho de Spearman entre el Compromiso Organizacional Afectivo y el Apoyo Organizacional Percibido en el personal del Centro Hospitalario, Enero-Junio 2017

			Apoyo Organizacional	Dimensión Afectiva
Rho de Spearman	Apoyo Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,403
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	146	146
	Dimensión Afectiva	Coeficiente de correlación	,403**	1000
		Sig. (bilateral)	,000	
		n	146	146

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas).

Hipótesis específica 1

Ho: El compromiso organizacional afectivo no se correlaciona significativamente con el apoyo organizacional en el personal del centro hospitalario, entre enero y junio de 2017.

Ha: El compromiso organizacional afectivo se correlaciona significativamente con el apoyo organizacional percibido en el personal del centro hospitalario, entre enero y junio de 2017.

Sometido a la prueba de estadística de Rho de Spearman, en la Tabla 20 se aprecia que sí existe relación positiva entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional afectivo, hallándose una correlación moderada (Rho = 0.403), con un valor de significancia (bilateral) 0.000. Esto indica que la correlación es positiva.

Ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 2

Ho: El compromiso organizacional de continuidad no se correlaciona significativamente con el apoyo organizacional en el personal de un centro hospitalario.

Ha: El compromiso organizacional de continuidad se correlaciona significativamente con el apoyo organizacional en el personal de un centro hospitalario.

Tabla 21

Relación de la Muestra no Paramétrica, según Rho de Spearman entre el Compromiso Organizacional de Continuidad y el Apoyo Organizacional Percibido en el Personal del Centro Hospitalario, Enero-Junio 2017

			Apoyo Organizacional	Dimensión Continuidad
Rho de Spearman	Apoyo Organizacional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,403**
		n	146	146
	Dimensión Continuidad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,438**	1000
		n	146	146

Nota. **La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas).

Sometido a la prueba de estadística de Rho de Spearman, en la Tabla 21 se comprueba la existencia de una relación positiva entre el apoyo organizacional percibido y la dimensión continua del compromiso organizacional, hallándose una correlación moderada ($Rho = 0.403$), con un valor de significancia (bilateral) 0.000; esto indica que la correlación es positiva. Ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 3

Ho: El compromiso organizacional normativa no se correlaciona significativamente con el apoyo organizacional en el personal de un centro hospitalario, entre enero y junio de 2017.

Ha: El compromiso organizacional normativa se correlaciona significativamente con el apoyo organizacional en el personal de un centro hospitalario, entre enero y junio de 2017.

Tabla 22

Relación entre el Compromiso Organizacional Normativo y el Apoyo Organizacional Percibido en el Personal del Centro Hospitalario, Enero-Junio 2017, a través del Rho de Spearman

			Apoyo Organizacional	Dimensión Normativa
Rho de Spearman	Apoyo Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,489**
		Sig. (bilateral)	,000	
		n	146	146
	Dimensión Normativa	Coeficiente de correlación	,469**	1000
		Sig. (bilateral)	,000	
		n	146	146

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas).

Sometido a la prueba de estadística de Rho de Spearman, en la Tabla 22 se aprecia que sí existe relación positiva entre el apoyo organizacional percibido y la dimensión normativa del compromiso organizacional, hallándose una correlación moderada ($Rho = 0.469$), con un valor de significancia (bilateral) 0.000; lo cual indica que la correlación es positiva y muy significativa ($p < 0.01$). Ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna.

IV. Discusión

La investigación tuvo como objetivo de estudio buscar la relación entre las variables apoyo organizacional y compromiso organizacional en una muestra de personal de salud de un centro hospitalario en Lima, entre enero y junio de 2017. La recolección de datos fue corroborada con la aplicación de la prueba Rho de Spearman, la cual arrojó una relación directa y significativa entre las variables estudiadas, aceptándose la hipótesis principal de estudio.

Al comprobarse la hipótesis principal del estudio, se puede establecer una relación lineal positiva entre las variables, que indica que a mayores puntajes de apoyo organizacional le corresponde mayores puntajes de compromiso organizacional. Es decir, una organización del rubro que fuera puede incrementar el compromiso organizacional de sus trabajadores mejorando la percepción sobre el apoyo organizacional ofrecido, lo cual redundaría en mejor productividad, eficiencia, eficacia y calidad del servicio que se brinda.

Estos resultados son coincidentes con Eisenberger et al. (1990) –citado por Ortega (2003)–, quienes relacionan el apoyo organizacional percibido con el compromiso organizacional y encuentran relaciones directas y positivas. Ojeda et al. (2016), Machicao (2014), Macedo *et al.* (2012), Manfredi y Tovar (2004), Littlewood (2003) y Arias *et al.* (2000), también reportaron relación entre apoyo organizacional y compromiso organizacional. Lo anterior también se puede constatar con lo descrito por Buchanan (1974); Cook y Wall (1980); Eisenberger *et al.* (1986); Steers (1977), quienes afirmaron que el apoyo organizacional percibido es un buen predictor del compromiso organizacional.

Lo anterior muestra que estos resultados están en la misma línea y coinciden con la teoría del apoyo organizacional, al sostener que los empleados se forman una percepción general según el grado en que la organización valore sus contribuciones al quehacer organizacional y cómo se preocupa por su bienestar. Entonces, se entiende que, si los empleados percibieran que son mal tratados en la organización, según la teoría del intercambio social, estarían menos comprometidos con los objetivos organizacionales. Este resultado se refuerza y es explicado por Eisenberger *et al.* (1997), cuando mencionan que la relación

positiva entre el apoyo organizacional percibido y las condiciones laborales favorables, representada por el compromiso organizacional, es hasta seis veces mayor cuando la presencia de estas condiciones es atribuida a la voluntad de la organización, más que a regulaciones externas.

No se debe olvidar que el compromiso organizacional es importante para que la organización obtenga el éxito esperado, basado en la colaboración de los trabajadores. Si los gerentes buscan que sus empleados asuman un importante compromiso con la organización, esta debería tener un compromiso con sus empleados también (Zagar *et al.*, 2014). Es por ello que se entendería la relación de variables establecida en el presente estudio, en una institución del sector salud. Debido a lo anterior, es imperativo que todas empresas fidelicen a sus trabajadores con buenas condiciones laborales dentro de las mismas, que permitan contar con recursos humanos que busquen alcanzar con éxito los objetivos organizacionales planteados.

A nivel de las hipótesis específicas, también se demostró la existencia de relación directa y significativa entre el apoyo organizacional percibido y las dimensiones del compromiso organizacional (dimensiones normativa, de continuidad y afectiva).

Producto de la recolección de datos, se pudo determinar que el compromiso organizacional, el cual establece un vínculo entre la organización y el empleado, presentó un nivel alto predominante, lo cual indica que el trabajador según su propia opinión está identificado con los intereses y objetivos de su organización, y tiene una participación importante en beneficio de ella y la consecución de sus objetivos. Sin embargo, hay un porcentaje de profesionales a los que se les debe prestar atención (10.3%), dado que su compromiso es bajo.

De las dimensiones del compromiso organizacional, la predominante en esta tesis es la normativa, lo cual coincide con Loli (2007), quien investigó sobre el compromiso organizacional en trabajadores de una universidad pública, y demostró que los trabajadores en su investigación tenían un mayor compromiso

normativo. Este compromiso normativo se basa en la lealtad a la organización en un sentido moral, de alguna manera como pago quizá por recibir ciertas prestaciones, y se acrecienta al proporcionar a los trabajadores recompensas por adelantado. Esto sucede en el centro hospitalario objeto de estudio, donde se imparten bonificaciones especiales programadas cada cierto tiempo por cumplimiento de metas, y el personal puede beneficiarse económicamente.

También el personal de este centro hospitalario goza del beneficio de un programa de chequeo de salud preventiva anual, previamente gestionado y organizado para todos los trabajadores. Periódicamente, la Dirección del centro hospitalario estudiado entrega a cada trabajador mandiles, sacos y uniformes, así como tarjetas que puedan ser canjeadas en tiendas locales por alimentos. El reconocimiento de los trabajadores de las inversiones que realiza la organización los compromete a corresponder con la misma (Meyer & Allen ,1991).

Coincidentemente, en Ojeda *et al.* (2016), la dimensión que se manifiesta con más compromiso es la normativa; y la de menor compromiso, la afectiva.

Es importante observar que el personal profesional asistencial objeto de estudio, tiene un compromiso entre medio y alto, en un 89.7%; porcentaje que indica una actitud favorable en cuanto al compromiso que sienten por la institución. Este resultado explica de cierta manera la razón por la cual muchos de estos profesionales aceptan trabajar en este centro hospitalario, que está situado en una de las zonas más peligrosas de la ciudad. Esto, quizás porque ellos le den mayor valor al hecho de pertenecer a una organización de muy alto nivel, que es un instituto y no un hospital, que es especializado y en la cual tendrán mayores probabilidades de desarrollarse en la especialidad, aparte del orgullo de pertenecer a una institución que tiene un gran renombre.

En cuanto a la percepción de apoyo organizacional, los trabajadores manifestaron en un 45.9% un nivel mediano de apoyo organizacional percibido. Esto indica que los trabajadores sienten en su mayoría que la organización valora sus contribuciones y son considerados por los directivos. Dicha razón podría estar

repercutiendo de forma positiva en el trabajador, haciéndolo sentirse 'obligado' con el cumplimiento de sus tareas para el logro de las metas organizacionales. Esto influye para que se demuestre la relación entre las variables compromiso y apoyo organizacional percibido en el personal profesional asistencial del centro hospitalario. Los hallazgos también comprueban que el apoyo organizacional percibido es precedente al compromiso organizacional, como lo indicó Machicao (2004).

V. Conclusiones

Primera: El compromiso organizacional se relaciona moderada ($\rho = .649^{**}$) y muy significativamente ($p < 0.01$) con el apoyo organizacional percibido en el personal de un centro hospitalario, enero-junio 2017.

Segunda: El compromiso organizacional afectivo tiene correlación moderada ($\rho = .403^{**}$) y muy significativa ($p < 0.01$) con el apoyo organizacional percibido en el personal de un centro hospitalario, entre enero y junio de 2017.

Tercera: El compromiso organizacional de continuación se correlaciona en forma moderada ($\rho = 0,438^{**}$) y muy significativamente ($p < 0.01$) con el apoyo organizacional percibido en el personal de un centro hospitalario, entre enero y junio de 2017.

Cuarta: El compromiso organizacional normativo se correlaciona en forma moderada ($\rho = ,469^{**}$) y muy significativamente ($p < 0.01$) con el apoyo organizacional percibido en el personal de un centro hospitalario, entre enero y junio de 2017.

VI. Recomendaciones

- Primero:** A las direcciones de los centros hospitalarios: promover la utilización de los instrumentos citados en este estudio para conocer el nivel de compromiso y apoyo organizacional percibido, con el fin de lograr que los empleados logren altos niveles de compromiso, ya que ello incidirá en mayor iniciativa en el trabajo y emprendimiento, y esto a su vez lograr ventajas competitivas para la institución.
- Segunda:** A la jefatura de la Oficina de Personal: investigar qué clase de compromiso existe entre los trabajadores y la organización. Si existe comunicación y cómo perciben los empleados el trato hacia ellos, así como fortalecer el compromiso organizacional afectivo estableciendo charlas especializadas dictadas por especialistas en comportamiento organizacional, donde se resalten temas que estimulen los indicadores de la dimensión mencionada.
- Tercero:** A los jefes de servicio y departamentos de los centros hospitalarios: reconocer que como líderes de su área son el factor más importante relacionado con las variables en estudio. Ya que son el nexo entre trabajadores y la organización, deben generar una buena relación entre el líder y los trabajadores, que resultará en la mejora del compromiso de los trabajadores.
- Cuarto:** A la Dirección Administrativa: ver a cada uno de los trabajadores como colaboradores de quienes dependen los resultados finales, y entender que el vínculo de este con la organización es esencial a la hora de analizar su nivel de rendimiento y productividad; y promover en forma progresiva las condiciones para el desarrollo personal y profesional del recurso humano, reconsiderando retribuciones económicas más justas. De esa manera mejorará así el apoyo organizacional percibido, ya que este, por ende, optimizará el compromiso organizacional.
- Quinto:** A la Subdirección: incentivar las circunstancias que estrechen fuertemente la relación laboral utilizando la filosofía empresarial que considera al trabajador como un cliente interno de la organización, y que vende un modelo de empresa que logra aumentar la lealtad y orgullo hacia la organización, en aras de que aumente el compromiso organizacional normativo.

VII. Referencias Bibliográficas

- Alcover, C. (2012). *¿Ageísmo en las organizaciones? El papel mediador del apoyo organizacional percibido en las relaciones entre la edad y ruptura del contrato psicológico*. Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1984-66572012000300005&script=sci_abstract
- Allen, N., & Meyer, J. (1990). *The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization*. *Journal of Occupation Psychology*, 63, pp. 1-18.
- Allen, N. J., Meyer, N. J., & Smith, C. A. (1993). *Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization*. Recuperado de <http://psycnet.apa.org/record/1993-47410-001>
- Antúnez, S., & Cáceres, C. (2013). *Apoyo organizacional percibido y variables sociodemográficas como variables explicativas del compromiso organizacional, en una empresa de servicios financieros de la Región del Maule*. Recuperado de http://dspace.otalca.cl/bitstream/1950/9617/2/antun ez_contreras.pdf
- Arias, F., Valera, D., Loli, A., & Quintana, M. (s.f.). *El clima organizacional y el compromiso personal hacia la organización, la intención de permanencia y el esfuerzo*. Recuperado de http://2000000.48.121.34/Liberabit8/Fernando_Arias_galicia.pdf
- Armeli, S., Eisenberger, R., Fasolo, P., & Lynch, P. (1998). Perceived Organizational Support and Police Performance: The Moderating Influence of Socioemotional Needs. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 83, N° 2, pp. 288-297
- Bachion, H., & Rodríguez, F. (2016). Análisis de la relación entre flexibilidad del trabajo, compromiso organizacional e intención de permanecer en la organización. *Revista Globalización, Competitividad y Gobernabilidad. GCG Georgetown University-Universia. Set-Dic, Vol. 10 Num. 3*, pp. 37-56.
- Blau, P. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York, NY: Willey.

- Bouzas, B., & Castro, C. (1986). El compromiso organizacional. *Revista de Economía y Empresa*, Vol. 16 N° 15-16, 157-173.
- Buchanan, B. (1974). Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19, 533-546. doi:10.2307/2391809
- Cerdeño, A., & Pirela, F. (2002). *Relación entre el compromiso organizacional y calidad de servicio en empresas en proceso de fusión* (Tesis de grado para optar el título de Relaciones Industriales). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Cook, J., & Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non fulfillment. *Journal of Occupational Psychology*, 53, 39-52.
- Cruz J., & Salirrosas, S. (2015). *Clima organizacional y su relación con el compromiso de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales SAC, en el período 2015-II*. (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana Unión. Lima, Perú.
- Cuadros, M. (2014). *La estructura organizacional y el apoyo organizacional percibido en una empresa comercializadora con sede en Lima* (Tesis de maestría). Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú.
- Durrego, A., & Echevarría, N. S. (1999). *Relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral* (Tesis de grado). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchinson, S., & Sowa, D. (1986). *Introduction to Organizational Perceived Support Theory*. Recuperado de http://classweb.uh.edu/eisenberger/wp-content/uploads/sites/21/2015/04/22_Perceived_Organizational_Support.pdf
- Eisenberger, R., Fasolo, P. M., & Davis-La Mastro, V. (1990). Effects of Perceived Organizational Support on Employee Diligence, Innovation, and Commitment. *Journal of Applied Psychology*, 53, 51-59.

- Figuroa de la Peña, C. A. (2016). *Propiedades psicométricas del cuestionario de compromiso organizacional en trabajadores públicos de la región La Libertad*. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ecv.edu.pe/handle/UCV/263>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. Ed.). México D. F., México: McGraw-Hill.
- Homans, C. (1961). Social behavior, Nueva York, Harcourt Brace, p. 232-264.
- Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- Littlewood, H. (2003). Metaanálisis del apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en organizaciones mexicanas. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, Vol. 22, N° 2, 45-56.
- Loli, A. (2007). Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas. *Producción y Gestión*, 10(2), 30-37.
- Llapa-Rodríguez, E. O., Trevizan, M. A., Shinyashiki, T. G., & Mendes Costa, I. A. (2009). Compromiso organizacional y profesional del equipo de salud. *Enfermería Global*, (17). Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412009000300013&lng=es&tlng=es.
- Macedo, A. P., & Ferreira, M. (2012). *Compromiso organizacional de los profesionales de enfermería y apoyo organizacional percibido*. Recuperado de <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/21123>
- Machicao, C. (2014). *Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa de servicios*. La Paz, Bolivia: Universidad Católica Boliviana San Pablo. Recuperado de http://www.bibvirtual.ucb.edu.bo/tesis/ucb_psi/2014/machicao_mc/
- Manfredi, A., & Tovar, G. (2004). *Influencia de la percepción de apoyo organizacional, satisfacción laboral, jerarquía, edad, antigüedad, nivel de institución sobre el compromiso organizacional en funcionarios de policía*

municipal de Caracas (Tesis de maestría). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

- Meyer, J., & Allen, N. (1993). *A Three Component Conceptualization of Organizational Commitment*. Recuperado de <file:///C:/Users/Angel%20Salazar/Downloads/400c5edfcd96289.pdf>
- Mowday, R., Steers, R., & Porter, L. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, N° 14, 224-247.
- Nayir, F. (2012). The Relationship Between Perceived Organizational Support and Teacher's Organizational Commitment. *Eurasian Journal of Educational Research*, 48, 97-116.
- Ojeda, M. (2014). *La percepción de apoyo organizacional como antecedente del compromiso organizacional y la relación entre ambos*. Recuperado de <http://www.aeca1.org/xviiiicongresoaecca/cd/9c.pdf>
- Ojeda, M., Talavera, R., & Berrelleza, M. (2016). *Análisis de la relación entre compromiso organizacional y percepción de apoyo organizacional en docentes universitarios*. Recuperado de [http://www.iiisci.org/journal/CV\\$/risi/pdfs/XA510QF15.pdf](http://www.iiisci.org/journal/CV$/risi/pdfs/XA510QF15.pdf)
- Ortega, V., & Martin, A. (2003). Adaptación al castellano de la versión abreviada de Survey of Perceived Organizational Support. *Encuentros en Psicología Social*, 1(1), 3-6.
- O'Reilly, C., & Chatman, J. (1986). *Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification and Internalization on Prosocial Behaviour*. Recuperado de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download;jsessionid=D1E23E7E1FE217359D1843FA6BD82173?doi=10.1.1.470.7473&rep=rep1&type=pdf>
- Osorio, L., Ramos, E., & Walteros, D. (2016). Valores personales y compromiso organizacional: más que una simple relación. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento de la U.A.C.J.S.*, Vol. 7(2), julio-diciembre, 147-151.

- Pérez, C. (2013). *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud en un hospital público* (Tesis de maestría). Universidad de Nuevo León. México.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. E., & Bachrach, D. G. (2000) *Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. Journal of Management, 26*(3), 513-563. doi: 10.1177/014920630002600307
- Quispe, M. (2015). *Adaptación y propiedades psicométricas del inventario de compromiso organizacional de Allen y Meyer en trabajadores de una empresa privada de Villa el Salvador* (Tesis de maestría). Universidad Autónoma del Perú. Lima, Perú
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology, 87*, 698-714.
- Romo-Leroux, A. (2016.) *Elementos claves que afectan el compromiso organizacional* (Tesis de licenciatura). Facultad de Ecología Humana, Educación y Desarrollo de la Universidad Casa Grande. Guayaquil, Ecuador.
- Rivera, O. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas*. (Tesis para optar el grado de magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Shore, L. (1995). *Introduction to Organizational Support Theory*. Recuperado de <http://amj.aom.org/content/40/1/82.short>
- Thibaut, J. W., & Kelley, H. H. (1959). *Teoría del intercambio social*. New York, NY. Wiley.
- Vega, W. J. (2016). *Relación entre las condiciones de ciudadanía organizacional y compromiso organizacional en la dirección regional de educación de*

Ayacucho (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, Perú.

Vila, M. (2005) *Relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en una empresa del sector financiero*. Caracas. Universidad Católica Andrés Bello.

Zegarra, R. (2014). *Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en el personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Mayor San Marcos. Lima, Perú.

Anexos

ANEXO 1. ARTÍCULO CIENTÍFICO



Compromiso y apoyo organizacional percibido en el personal de un centro hospitalario, enero-junio 2017.

Calderón de Campos Ana María

neuroanest@hotmail.com

Escuela de Postgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

Este trabajo presenta una investigación de tipo básico, no experimental, con diseño descriptivo-correlacional y de corte transversal sobre el compromiso organizacional y el apoyo organizacional percibido en el personal profesional asistencial de un centro hospitalario durante los meses de enero a junio del 2017.

El objetivo de esta investigación consistió en determinar si existe relación entre el compromiso organizacional y el apoyo organizacional percibido en el personal profesional de un centro hospitalario. Se trabajó con una muestra de 146 profesionales.

En la recolección de los datos se utilizó el cuestionario de Allen y Meyer (1993) para el compromiso organizacional y el cuestionario de apoyo organizacional percibido de Einsenberger, Huntington y Hutchinson (1986).

Los resultados obtenidos muestran un nivel alto de compromiso organizacional y un nivel mediano de apoyo organizacional percibido. Se comprobó que había correlación estadísticamente significativa entre estas variables en estudio ($Rho = ,649^{**}$; $p = ,000$).

Palabras clave: compromiso organizacional, apoyo organizacional percibido

Abstract

This study presents a basic, non-experimental research with descriptive-correlational design on the organizational commitment and perceived organizational support in the staff of a hospital center from January to June 2017. The objective of this research is to determine if there is a relationship between the organizational commitment and the perceived organizational support of the professional staff of a hospital center. The sample was composed by 146 professionals.

In the data collection, the Allen and Meyer questionnaire was used, whose reliability was determined through the Cronbach alpha with a reliability index of ,759 for the organizational commitment questionnaire and, 788 for the perceived organizational support questionnaire.

The results obtained show an elevated level of organizational commitment and a sufficient level of perceived organizational support. It was found that there was a statistically significant correlation between these variables under study ($Rho = ,649^{**}$, $p = ,000$).

The results allow to affirm that there is correlation between the two variables in the professional staff of a hospital center.

Key words: Organizational commitment, perceived organizational support

Introducción

En momentos en que la realidad problemática de los centros hospitalarios incluye la incorporación de la eficacia organizacional, la adecuación de los recursos humanos en cantidad suficiente y la necesidad de contar con gerentes altamente capacitados en gestión; la presente investigación se inició con la finalidad de conocer la situación de las variables compromiso organizacional y apoyo

organizacional percibido, los cuales son factores determinantes para elevar el rendimiento y productividad en el personal de los centros hospitalarios.

(Dessler,1996) citado por Loli, 2007, p. 30. nos dice acerca de la interrelación entre el recurso humano y las organizaciones: “Investigadores del comportamiento humano trabajan para conocer los lazos que compromete a las personas para mantenerse más cerca, identificados o involucrados a su organización.”

Siendo este tema de responsabilidad de los gerentes de las organizaciones, es menester lograr el manejo de estas variables logrando optimizarla en cada organización.

Asimismo, por ser el apoyo organizacional percibido, un elemento clave para lograr el compromiso organizacional (Nayir, 2012, p. 97), se intenta encontrar la relación de estas dos variables.

Debido a que las características de cada organización son diferentes, este estudio busco responder el problema establecido en esta tesis: ¿Existe relación entre el compromiso y el apoyo organizacional percibido en el personal de un centro hospitalario de enero a junio del 2017?

Allen y Meyer (1993) definen el compromiso organizacional como 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” (p. 539) citado en Durrego y Echevarría 1999, p. 15., mientras que Eisenberger, Huntington y Sowa (1986) mencionan que el apoyo organizacional percibido “es la sensación que tienen los trabajadores de una organización acerca de que tanto se preocupa ésta por el bienestar de los trabajadores.” (p. 500) citado en Littlewood (2003, p. 46).

El compromiso organizacional tiene tres dimensiones: afectiva, de continuidad o continua y la normativa.

Allen y Meyer (1997), nos dice que el compromiso organizacional afectivo es “la unión afectiva del empleado, para identificarse e involucrarse con la organización. Los empleados con un fuerte compromiso afectivo continúan en sus trabajos porque ellos así lo desean”. (p. 11). citado en Durrego & Echevarría (1999, p. 19).

Los mismos autores mencionan que el compromiso de continuidad o continuo se refiere a “la conciencia de los costos asociados a dejar a la organización y que los empleados cuyo vínculo primario a la organización está basado en el compromiso continuo, permanecen en ella porque ellos necesitan hacerlo”. (p.11). citado en Durrego & Echevarría (1999, p. 20).

Allen y Meyer, 1997, p. 60 nos dicen que el compromiso normativo se refiere al “sentimiento de obligación de los empleados de permanecer con la organización”. De esta manera, los empleados con un fuerte compromiso normativo permanecerán en la organización en virtud de su creencia de que hacer las cosas, es una cuestión de derecho y de moral”. (p.60) citado en Durrego & Echevarría (1999, p. 21)

En cuanto al marco conceptual del apoyo organizacional percibido; Eisenberger et al, (1986, p. 500) mencionan que “es la interpretación general de los empleados sobre el grado en que la organización valora las contribuciones del personal y se preocupa por su bienestar.”

Esta tesis tiene utilidad, porque servirá para que diversas organizaciones de salud se interesen en realizar estudios para hacer un diagnóstico situacional del compromiso organizacional real en su personal utilizando estudios científicos validados y confiables.

Esta investigación se justifica especialmente porque permitirá identificar los comportamientos y actitudes del recurso humano que tengan un impacto significativo sobre el rendimiento y la eficiencia organizacional.

De esta forma queda implícita la necesidad de lograr la revalorización del recurso humano y el compromiso por parte de los trabajadores; para ello es preciso determinar primero como está el compromiso de los recursos humanos en un Centro Hospitalario.

El objetivo principal de esta tesis fue determinar la relación entre el Compromiso Organizacional y el Apoyo Organizacional Percibido en un Centro Hospitalario, enero-junio 2017.

El resultado de esta investigación brindó un gran aporte a los directivos de la Gestión de los Recursos Humanos de la Organización para tener un alcance de cómo se encuentra el compromiso de los trabajadores participantes en el estudio y como perciben ellos que la organización se interesa o no por ellos.

Dentro de los antecedentes, que relacionan el compromiso organizacional con el apoyo organizacional percibido se encontró que Ojeda (2016), realizó el análisis de la relación de estas variables en Docentes Universitarios. La población considerada fue de 858 maestros y la muestra de 265 docentes. Dentro de los resultados se observó que hay relación significativa de aproximadamente 99,9% de confianza en cuanto a la relación compromiso organizacional y el apoyo organizacional percibido.

Metodología

El método de este trabajo de investigación fue de tipo básico y descriptivo con diseño no experimental, correlacional y transversal. La muestra estuvo constituida por 146 profesionales asistenciales, dentro de los cuales se encuentran 49 médicos, 72 enfermeras, 1 odontólogos, 4 sicólogos y 20 tecnólogos médicos. La técnica de muestreo fue probabilística aleatoria simple. Los instrumentos empleados fueron el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1993) con coeficiente de confiabilidad de 0.759 y el Cuestionario de Apoyo Organizacional percibido de Eisenberger (1986) con coeficiente de confiabilidad de 0.788. Se estableció como requisito indispensable el consentimiento informado y se observó la confidencialidad de los datos obtenidos. Se utilizó para el análisis de datos, el paquete Statistical Package for the Social Sciences SPSS para frecuencias, estadísticos descriptivos, confiabilidad y para el análisis inferencial.

Resultados

En el análisis descriptivo, se encontró que la muestra de estudio estuvo constituida en un 49% por enfermeras. El sexo que predominaba era el femenino (63%), en la condición laboral predominaba el personal nombrado en un 72%, el tiempo de servicios promedio fue de 13 años.

En cuanto al nivel de compromiso organizacional, se observó que predominó el nivel alto y en cuanto al apoyo organizacional percibido predominó el nivel mediano. Así mismo la dimensión normativa del compromiso organizacional predominó en el personal profesional del centro hospitalario.

Asimismo, se encontró que existe relación directa y significativa entre las dos variables en estudio.

Discusión

Estos resultados son coincidentes con Ojeda (2016), Manfredi y Tovar (2004) y Littlewood (2003), quienes también reportaron relación entre Apoyo Organizacional y Compromiso Organizacional. Sin embargo, estos mismos resultados no coinciden con lo hallado por Navir (2012), quién halló baja relación entre las variables.

A nivel de hipótesis específicas, también se demostró una relación directa y significativa de la percepción del apoyo organizacional con las dimensiones de compromiso organizacional, en cuanto a dimensión normativa, continuidad y afectiva. Siendo la fuerza de relación algo mayor en la dimensión normativa respecto a las demás.

En cuanto a la percepción de apoyo organizacional, los trabajadores manifestaron en su mayoría un nivel mediano, lo cual significa que los trabajadores sienten que en su mayoría la organización valora sus contribuciones al quehacer organizacional, que son considerados por la organización, lo cual puede estar repercutiendo de forma positiva en el trabajador para sentirse obligado con el cumplimiento de su rol para el logro de las metas organizacionales.

Conclusiones

El Compromiso Organizacional se relaciona moderada ($Rho .649$) y muy significativamente ($p < 0.01$) con el Apoyo Organizacional Percibido en el Personal de un Centro Hospitalario.

Referencias

- Antúnez, S. y Cáceres, C. (2013). *Apoyo organizacional percibido y variables sociodemográficas como variables explicativas del compromiso organizacional, en una empresa de servicios financieros de la Región del Maule.* Recuperado en: http://dspace.utalca.cl/bitstream/1950/9617/2/antunez_contreras.pdf
- Allen, N. y Meyer, J. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment.*
- Blau, P. (1964). *Exchange & power in social life.* Transaction.
- Dessler, G (1996). *Administración de Recursos Humanos.* XI Edición.
- Durrego, A., Echevarria, N. (1999). *Relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral.*
- Eisenberger, R., Huntinton, R., Hutchinson, S. y Sowa, D. (1986). *Introduction to organizational Perceived support theory.*
- Homans, G., Casado, M., & Requena, M. (1999). Conducta social como intercambio. *Revista española de investigaciones sociológicas*, (85), 297-312.
- Littlewood, H. (2003). *Metaanálisis del Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en organizaciones mexicanas.*
- Loli, A. (2007). *Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública de lima y su relación con algunas variables demográficas.*
- Macedo A., Ferreira M. (2012). *Compromiso organizacional de los profesionales de enfermería y apoyo organizacional percibido.*
- Machicao, C. (2014). *Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa de servicios.*

Nayir,F. (2012, p.97). The relationship between perceived organizational support and teachers' organizational commitment. *Egitim Arastirmalari_ Eurasian Journal of Educational Research*,48,97-116.

Ojeda, M. Talavera,R. y Berrelleza,M. (2016). *Análisis de la relación entre compromiso organizacional y percepción de apoyo organizacional en docentes universitarios*.

Planificación y Gestión de los Recursos humanos en salud en los países andinos (2015) p.31. *Recuperado de [http://bvs.minsa.gob.pe /local/MINSA/3592.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3592.pdf)*

Thibaut, John, Kelley, Harold (2008). "Social Exchange Theory" . *In Griffin, Em. A First Look at Communication Theory*. McGraw Hill. 196–205.

**DECLARACION JURADA DE AUTORIA Y AUTORIZACION
PARA LA PUBLICACION DEL ARTICULO CIENTIFICO**

Yo, Ana María Conde Calderón de Campos, egresado del Programa Maestría de Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 00508291, con el artículo titulado

COMPROMISO Y APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO EN EL PERSONAL DE UN CENTRO HOSPITALARIO. ENERO-JUNIO 2017.

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría con los coautores
.....
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta 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), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad Cesar Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 27 de agosto 2017

Br. Ana María Conde Calderón de Campos.

ANEXO 2							
MATRIZ DE CONSISTENCIA							
Compromiso y apoyo organizacional percibido en el personal de un centro hospitalario, enero-junio 2017							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES				
¿Existe relación entre el compromiso y el apoyo organizacional percibido en el personal de un Centro Hospitalario?	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre el compromiso y el apoyo organizacional percibido en el personal de un Centro Hospitalario.</p> <p>Objetivos Específicos: Determinar la relación entre el Compromiso Organizacional Afectivo y el Apoyo Organizacional Percibido en el Personal de un Centro Hospitalario.</p> <p>Determinar la relación entre el Compromiso Organizacional continuo y el Apoyo Organizacional Percibido en el Personal de un Centro Hospitalario.</p> <p>Determinar la relación entre Compromiso Organizacional Normativo y Apoyo Organizacional Percibido en el Personal de un Centro Hospitalario.</p>	<p>Hipótesis General: El compromiso organizacional se relaciona significativamente con la percepción de apoyo organizacional</p> <p>Hipótesis Específicas: El Compromiso Organizacional Afectivo se relaciona con el Apoyo Organizacional Percibido en el Personal de un Centro Hospitalario.</p> <p>El Compromiso Organizacional continuo se relaciona con el Apoyo Organizacional Percibido en el Personal de un Centro Hospitalario.</p> <p>El Compromiso Organizacional Normativo se relaciona con el Apoyo Organizacional Percibido en el Personal de un Centro Hospitalario.</p>	<p>Variable 1: Compromiso organizacional: estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la institución Meyer y Allen (1991) citado por Arias (2001,p.8)</p>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel
			1. Compromiso afectivo: vínculo emocional hacia la organización	1.1.Lazos emocionales 1.2. Percepción de satisfacción de las necesidades. 1.3. Orgullo de pertenencia a la Institución.	1,2,3,4,5,6	Totalmente de acuerdo(7) De acuerdo(6) Levemente de acuerdo(5) Ni de acuerdo ni en desacuerdo(4) Levemente en desacuerdo(3) En desacuerdo(2) Totalmente acuerdo(1)	Nivel Alto=91-126 Nivel Medio=55-90 Nivel Bajo=18-54
			2. Compromiso de continuación: hace referencia a los costos, tales como financieros, beneficios, etc.	2.1.Necesidad de trabajo en la Institución 2.2Opciones Laborales. 2.3. Evaluación de Permanencia.	7,8,9,10,11,12		
			3. Compromiso normativo: sentimiento de obligación de permanecer en la institución. Se divide en : Percepción de alternativas Sacrificio personal	3.1. Reciprocidad con la institución	13,14,15,16,17,18		
			<p>Variable 2: Apoyo Organizacional Percibido: es la interpretación general de los empleados sobre el grado en que la organización valora las contribuciones del personal y se preocupa por su bienestar.(Eisenberger et.al,1986,p500) citado por Littlewood(2003,p.46)</p>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y Rango
Apoyo percibido	Satisfacción de las necesidades socio-afectivas Sensación de reconocimiento por parte de la organización.	1,2,4,5,6,8,12,13,14,16. 3,7,9,10,11,15,17	Totalmente de acuerdo(7) Moderadamente de acuerdo(6) Débilmente de acuerdo(5) Ni de acuerdo ni desacuerdo (4) Débilmente desacuerdo(3) Moderadamente desacuerdo(2) Totalmente desacuerdo(1)	Suficiente=86-119 Mediano =52-85 Insuficiente=17-51			

METODOLOGÍA

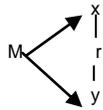
Línea de Investigación: Gestión de los Servicios de Salud.

Tipo de investigación según la finalidad: Básica.

Tipo de investigación según su carácter: Descriptiva Correlacional (tiene como objetivo central de los fenómenos, buscar especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice).

Tipo de investigación según su naturaleza: Cuantitativa

Diseño: correlacional, transversal ya que tiene la finalidad de indagar la reciprocidad o nivel de similitud que exista en las dos o más categorías o definiciones en un ambiente individual. Hernández, Fernández y Baptista et al (2014).



Población: 146 personas

Muestreo: Probabilístico aleatorio simple.

Técnica: Encuesta.

Instrumento: Cuestionario de Compromiso Organizacional y Cuestionario de Apoyo Organizacional Percibido.

ANEXO 3. INSTRUMENTOS DE TOMA DE DATOS

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

AFIRMACIONES	PUNTAJE
Totalmente de acuerdo (TDA)	7
De Acuerdo (DA)	6
Levemente de Acuerdo (LA)	5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NA-ND)	4
Levemente en desacuerdo (LD)	3
En desacuerdo (ED)	2
Totalmente en desacuerdo (TED)	1

Allen y Meyer y Smith (1993)

- Lea cuidadosamente las preguntas del cuestionario antes de contestar.
- Marque el numero en el recuadro de cada pregunta que describa mejor su respuesta

No hay respuestas malas ni buenas, sólo se requiere su opinión.

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

CUESTIONARIO DE APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO

Eisenberger et.al. 1986

- Lea cuidadosamente las preguntas del cuestionario antes de contestar.
- Marque el numero en el recuadro de cada pregunta que describa mejor su respuesta
- No hay respuestas malas ni buenas, sólo se requiere su opinión.

1. Totalmente en desacuerdo 2. Moderadamente en desacuerdo 3. Débilmente en desacuerdo 4. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 5. Débilmente de acuerdo 6. Moderadamente de acuerdo 7. Totalmente de acuerdo	
1. La organización valora mi contribución a su mejoramiento.	
2. Si la organización pudiera contratar a alguien con un salario más bajo para reemplazarme, lo haría.	
3. La organización falla en apreciar cualquier esfuerzo adicional de mi parte.	
4. La organización considera mis objetivos y valores.	
5. La organización ignoraría cualquier queja mía	
6. La organización desatiende mis intereses, cuando toma decisiones que me afectan	
7. La ayuda de la organización está disponible cuando tengo un problema.	
8. La organización realmente se ocupa de mi bienestar.	
9. La organización está dispuesta a esforzarse para ayudarme a ejecutar mi trabajo lo mejor que pueda.	
10. Aunque yo hiciese el mejor trabajo posible, la organización no lo notaría.	
11. La organización está dispuesta a ayudarme cuando necesito un favor especial.	
12. La organización se interesa por mi satisfacción general en el trabajo.	
13. Si le dieran oportunidad, la organización se aprovecharía de mi	
14. La organización muestra muy poca preocupación por mi	
15. La organización se interesa por mis opiniones.	
16. La organización se enorgullece por mis logros en el trabajo.	
17. La organización procura hacer mi trabajo tan interesante como sea posible	

Anexo 4 CERTIFICADOS DE VALIDACIÓN

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL
TÍTULO: Escala para la medición del Compromiso organizacional.
AUTOR: John P. Meyer y Natalie J. Allen
AÑO: 1986
PAIS: Estados Unidos.
OBJETIVO: Medir y evaluar el compromiso organizacional que presentan los colaboradores con su organización en sus tres factores, para establecer cual de ellos predomina caracteriza a los recursos humanos de la organización.
DIMENSIONES: El compromiso organizacional es tridimensional, posee el componente afectivo, el componente de continuidad y el componente normativo.
PROCEDIMIENTO DE APLICACION: Tomando una muestra de 803 trabajadores mediante el muestreo probabilístico aleatorio, se aplica el cuestionario de compromiso organizacional de manera presencial. Se recopiló la información en una base de datos para realizar los análisis correspondientes.
CRITERIOS DE CALIFICACION: Las respuestas de los trabajadores son valoradas mediante una escala tipo Likert de 7 posibilidades. Los ítems inversos fueron recodificados.
CONFIABILIDAD: La confiabilidad del cuestionario de compromiso organizacional que en su primera versión contenía ocho ítems por cada dimensión presentó los siguientes resultados del coeficiente alfa: dimensión afectiva: 0,87; dimensión de continuidad: 0,75 y dimensión normativa: 0.79. Los resultados que se encontraron fueron considerados fiables para la medición del cuestionario. En 1993, Meyer y Allen realizaron la validación de la versión de 18 ítems utilizada en la presente tesis y se encontró un coeficiente de alfa de Cronbach de .79 para el cuestionario en forma global y de .85, .79 y .73 respectivamente para sus dimensiones. La confiabilidad de cuestionario ha sido revisada en la tesis para optar el grado de Maestro en Comportamiento Organizacional y Recursos humanos por Arturo Rengifo quien encuentra que el cuestionario en forma global presenta un alto índice de confiabilidad y por ende bajo error de medición.
REFERENCIA Figueroa De la Peña. Propiedades Psicométricas del cuestionario de Compromiso Organizacional en Trabajadores Públicos de la región La Libertad. Universidad Cesar Vallejo, 2016 Rengifo Arturo (2007). Tesis para optar el grado de Maestro en Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos en la Universidad Ricardo Palma.

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DEL APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO
TÍTULO: Escala para la medición del Compromiso organizacional.
AUTOR: Eisenberger, Huntington, Hutchinson & Sowa.
AÑO: 1986
PAIS: Estados Unidos.
OBJETIVO: Estudiar el probable apoyo organizacional percibido, el cual se vería afectado por aspectos diversos del trato de un empleador que influyen en las inferencias de los empleados acerca de las razones del trato recibido.
DIMENSIONES: Es Unidimensional. (Armeli, Eisenberger, Fasolo y Lynch, 1998); Eisenberger et.al.1990; Lynch, Eisenberger y Armeli,1999; Shore y Tetrick,1991; Shore y Wayne, 1993).
PROCEDIMIENTO DE APLICACION: Los investigadores distribuyeron los cuestionarios a los empleados de nueve organizaciones de distinto tipo de labor. En los cuestionarios estaban 36 declaraciones que representan diversos juicios posibles de evaluación del empleado a la organización que puede tomar diferentes situaciones que beneficien o perjudiquen a los empleados.
CRITERIOS DE CALIFICACION: Es un cuestionario tipo Likert de 6 puntos. Con el fin de controlar el sesgo en las respuestas, por acuerdo de autores, la mitad de las declaraciones fueron redactadas de manera positiva y la otra mitad estaban redactadas negativamente.
ESTUDIOS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD: Validez: De acuerdo a los análisis de los resultados se muestra que a partir de las desviaciones estándar, los resultados de la Escala de Apoyo Organizacional Percibido en promedio variaron considerablemente de una organización a otra. Las respuestas a la encuesta de la muestra combinada de empleados fueron analizadas por el método de componentes principales con el fin de determinar el número y la fuerza de factores presentes. Este análisis indico que el probable factor de Apoyo Percibido represento solo 93.9% de la varianza común y que un segundo factor de menor importancia represento sólo el 6.1% A continuación, la encuesta fue objeto de análisis factorial con rotación varimax, la normalización de Kaiser, con una solución de dos factores. Las cargas factoriales muestran que el factor de carga más alta del Apoyo Percibido en cada una de las 36 declaraciones que hizo el segundo factor posible. Confiabilidad: Los análisis dieron como resultado un coeficiente de confiabilidad (alfa de Cronbach) de 0.97, con correlaciones ítem-total que van desde 0.42 hasta 0.83.las correlaciones de la media y mediana del ítem-total fueron 0.67 y 0.66, respectivamente. Se revisó el coeficiente de confiabilidad con la muestra estudiada encontrando un coeficiente por el método de consistencia interna de Cronbach de 0.70, que indica que el error de medición obtenido con el cuestionario está dentro de lo permitido.
REFERENCIA La Estructura Organizacional y el Apoyo Organizacional Percibido en una empresa comercializadora con sede en Lima (Cuadros 2014, pág.73)

Anexo 5 BASE DE DATOS

Base de Datos Apoyo Organizacional Percibido																						
N°	Edad	Sexo	Tie	Prof	Cond	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17
1	37	mas	5	med	terc	4	1	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	7	4
2	37	mas	2	med	nom	2	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	2
3	45	fem	8	med	cas	3	1	1	1	7	4	4	4	3	7	4	4	4	4	4	4	4
4	40	mas	8	med	nom	6	5	5	6	6	6	5	5	5	5	4	5	6	5	5	5	5
5	38	mas	2	med	nom	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	5	4	4	3
6	38	fem	5	med	nom	2	1	5	5	6	5	5	5	5	3	5	6	6	6	6	6	7
7	45	mas	10	med	nom	2	1	5	5	6	5	5	5	5	3	5	6	6	6	6	6	6
8	46	mas	10	med	nom	1	2	4	4	5	6	5	5	5	5	3	6	7	7	7	6	6
9	39	fem	2	med	terc	3	1	2	2	6	6	5	5	5	5	5	4	2	4	4	6	6
10	27	fem	1	med	terc	3	1	2	2	7	7	6	6	6	5	4	2	4	4	7	6	7
11	38	mas	3	med	nom	3	6	4	5	6	4	5	6	6	2	5	5	5	5	6	5	3
12	30	mas	3	med	terc	3	1	3	6	1	1	5	7	6	3	6	6	2	2	5	4	7
13	28	fem	3	med	terc	4	6	6	4	4	4	5	5	4	4	7	1	5	2	5	5	3
14	50	mas	2	med	nom	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6
15	46	mas	3	med	nom	1	7	7	2	7	7	1	1	2	7	1	1	7	7	1	7	7
16	38	mas	3	med	nom	5	6	6	5	5	5	5	6	6	6	5	5	6	6	5	5	5
17	47	mas	18	med	nom	4	3	6	1	2	2	6	6	6	5	5	2	2	2	2	7	5
18	32	mas	3	med	nom	5	5	2	5	3	3	6	5	6	5	5	5	2	1	5	5	5
19	36	mas	2	med	nom	4	1	1	5	5	5	6	5	4	4	5	5	2	4	5	5	5
20	45	mas	2	med	nom	6	5	4	6	5	3	6	7	6	6	6	5	4	3	4	4	4
21	47	mas	2	med	nom	4	5	7	4	5	7	2	1	4	4	4	3	6	5	4	2	1
22	29	mas	5	med	terc	4	6	4	4	4	4	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4
23	41	mas	7	med	nom	1	7	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1
24	53	fem	18	med	nom	6	5	3	4	3	5	6	5	5	3	5	4	2	4	5	5	5
25	42	mas	7	med	terc	6	7	6	6	2	2	2	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
26	47	mas	6	med	terc	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
27	63	fem	32	med	nom	6	4	6	6	2	4	6	6	5	6	6	6	4	4	6	6	4
28	45	mas	12	med	terc	6	6	6	5	6	6	4	6	4	6	5	4	6	6	3	3	4
29	55	mas	12	med	nom	5	3	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4
30	48	mas	8	med	terc	4	3	4	5	3	2	4	3	2	5	5	3	6	5	4	5	2
31	45	fem	13	med	nom	2	4	6	5	2	6	5	5	4	5	3	4	4	6	6	5	5
32	63	fem	22	med	nom	1	7	7	1	6	6	1	1	1	6	2	1	1	6	2	2	2

33	48	mas	12	med	terc	4	5	7	1	1	7	7	4	1	7	4	2	6	7	7	4	1
34	43	mas	6	med	terc	4	5	2	1	1	1	1	1	2	4	2	1	1	1	1	2	1
35	38	mas	5	med	nom	2	5	6	5	4	5	5	2	2	5	6	5	6	5	5	6	3
36	47	mas	20	med	nom	5	4	5	5	5	5	3	3	3	4	2	4	4	4	5	5	5
37	36	mas	4	med	terc	3	6	6	5	3	3	5	5	2	6	3	2	6	6	6	2	2
38	48	mas	14	med	nom	2	1	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	3	6	5	3	3
39	41	fem	3	med	cas	1	7	7	1	7	7	1	1	1	7	1	1	7	7	1	1	1
40	36	mas	3	med	terc	1	7	7	1	6	7	5	5	5	7	5	5	7	7	1	2	1
41	37	mas	2	med	nom	2	1	1	2	6	7	2	2	2	1	6	6	5	6	6	6	5
42	60	fem	20	med	nom	1	6	6	2	6	6	2	2	1	6	2	2	6	6	2	2	2
43	38	fem	3	med	terc	6	4	1	6	2	4	5	5	4	4	5	5	4	1	5	5	4
44	35	fem	3	med	nom	6	7	5	2	3	2	6	5	6	1	6	6	1	2	5	6	5
45	40	mas	14	med	nom	1	7	6	5	7	6	6	7	6	5	5	2	4	5	5	5	7
46	46	mas	15	med	nom	5	2	4	4	2	2	6	5	5	3	6	4	2	4	5	6	4
47	68	mas	28	med	nom	6	1	4	6	2	2	6	6	5	2	4	2	1	2	6	4	4
48	39	fem	8	med	nom	4	6	3	5	6	6	2	3	5	3	5	4	5	4	5	6	5
49	40	fem	10	med	nom	1	7	1	1	7	1	1	1	1	7	2	1	4	7	1	1	1
50	35	fem	8	enf	cas	6	6	6	5	6	6	4	6	4	6	5	4	6	6	3	3	4
51	47	fem	15	enf	nom	6	5	5	6	4	4	6	5	5	4	5	6	3	3	5	6	6
52	32	fem	8	enf	cas	7	5	5	6	5	5	4	5	6	4	6	6	4	5	6	6	6
53	60	fem	35	enf	nom	3	6	6	3	4	4	1	1	1	4	2	2	4	2	4	4	1
54	28	fem	3	enf	cas	4	1	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
55	38	fem	3	enf	nom	3	6	4	5	6	4	5	7	7	3	5	4	4	4	5	6	4
56	32	fem	5	enf	cas	4	6	6	4	4	5	5	5	5	5	7	4	1	4	4	6	4
57	45	fem	12	enf	nom	6	2	5	6	2	2	7	6	6	2	6	6	1	1	6	6	6
58	38	fem	5	enf	nom	3	5	6	2	4	4	5	5	2	6	5	5	5	5	5	5	2
59	54	fem	12	enf	nom	4	1	2	7	1	1	7	6	6	2	7	1	2	6	4	4	7
60	28	fem	2	enf	cas	2	1	3	3	7	7	4	4	4	4	5	4	2	4	4	7	7
61	50	fem	22	enf	nom	6	2	7	6	6	6	6	7	2	2	6	6	6	6	6	5	6
62	55	fem	25	enf	nom	1	2	7	6	6	6	6	7	2	2	6	6	6	6	6	5	6
63	36	fem	36	enf	nom	4	2	7	6	6	6	6	7	2	2	6	6	6	6	6	6	6
64	50	fem	24	enf	nom	4	2	5	6	6	3	2	3	2	5	1	1	2	2	3	2	3
65	32	fem	8	enf	cas	6	6	6	5	6	6	4	6	4	6	5	4	6	6	3	3	4
66	58	fem	20	enf	nom	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
67	40	fem	6	enf	terc	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
68	50	fem	15	enf	nom	3	1	1	1	3	1	1	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3
69	60	fem	17	enf	nom	3	1	1	2	4	4	7	7	7	4	2	5	4	1	1	4	1

70	47	fem	10	enf	nom	3	1	1	1	3	1	1	3	3	4	3	3	3	3	1	2	3
71	56	fem	12	enf	nom	1	7	7	2	6	6	5	2	1	6	5	2	7	5	5	1	1
72	44	fem	18	enf	nom	6	6	5	5	6	6	4	6	4	6	5	4	6	6	3	3	4
73	56	fem	25	enf	nom	7	6	6	4	5	6	6	4	3	7	5	4	6	6	1	1	1
74	58	fem	24	enf	nom	6	6	6	3	6	6	2	1	2	6	5	4	6	6	1	1	1
75	36	fem	12	enf	nom	1	6	6	1	6	6	4	6	4	6	1	5	6	6	3	3	4
76	49	fem	25	enf	nom	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
77	45	fem	18	enf	nom	5	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
78	58	fem	27	enf	nom	5	3	3	3	5	3	5	5	3	3	3	3	2	3	5	5	3
79	30	fem	8	enf	nom	6	5	3	6	4	3	6	6	6	3	6	6	1	1	7	6	6
80	52	fem	27	enf	nom	6	2	2	5	3	4	5	6	5	4	5	5	4	2	6	6	6
81	43	fem	20	enf	nom	6	3	3	5	3	3	5	6	5	4	6	5	2	2	5	6	6
82	48	fem	10	enf	nom	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	3	4	5	6	4	4	4
83	58	fem	18	enf	nom	3	1	1	1	3	1	1	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3
84	50	fem	15	enf	nom	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	7	1	1	1
85	58	fem	26	enf	nom	5	3	3	6	5	3	5	5	3	3	3	3	2	3	5	5	3
86	53	fem	18	enf	nom	3	7	6	2	4	6	2	2	3	6	6	5	2	5	2	2	2
87	58	fem	25	enf	nom	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5
88	62	fem	25	enf	nom	4	3	4	4	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	6	4
89	63	fem	24	enf	nom	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
90	59	fem	18	enf	nom	6	1	5	6	1	3	6	5	1	5	5	5	3	5	5	5	3
91	49	fem	15	enf	nom	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
92	45	fem	9	enf	cas	4	6	6	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4
93	36	fem	3	enf	nom	6	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5
94	54	fem	13	enf	nom	1	1	1	7	3	3	7	7	7	6	6	7	4	4	7	7	7
95	57	fem	25	enf	nom	2	2	6	2	1	1	6	1	2	4	4	6	7	1	1	6	1
96	58	fem	18	enf	nom	6	5	5	6	3	5	6	6	6	6	5	5	1	1	3	6	6
97	45	fem	18	enf	nom	5	1	4	6	2	4	4	6	5	5	6	6	5	3	3	6	6
98	50	fem	20	enf	nom	6	2	2	7	3	5	6	7	6	3	6	7	1	1	6	7	7
99	43	fem	17	enf	nom	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
100	32	fem	7	enf	cas	5	7	6	5	5	6	5	4	5	6	5	5	4	4	4	4	5
101	58	fem	18	enf	nom	7	1	1	6	1	2	5	6	6	4	6	6	1	1	6	6	7
102	48	fem	20	enf	nom	7	1	1	6	1	2	5	6	6	4	6	6	1	1	6	6	7
103	51	fem	16	enf	nom	6	6	1	6	1	2	5	6	6	4	6	6	1	1	6	6	7
104	50	fem	16	enf	nom	7	1	1	6	1	2	5	6	6	4	6	6	1	1	6	6	7
105	54	fem	16	enf	nom	6	6	6	5	6	6	4	6	4	6	5	4	6	6	3	3	4
106	32	fem	6	enf	cas	7	7	7	5	7	7	6	6	6	6	6	4	6	6	3	3	4

107	52	fem	25	enf	nom	7	4	4	6	3	2	6	6	6	5	5	6	1	1	6	7	6
108	29	fem	2	enf	terc	2	4	4	6	4	4	6	6	6	2	6	4	2	2	6	6	6
109	32	fem	4	enf	terc	5	4	5	4	5	5	6	3	2	3	3	4	4	5	6	3	6
110	61	fem	17	enf	nom	4	6	4	7	7	5	5	6	7	5	6	7	6	3	3	4	2
111	38	fem	10	enf	cas	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2
112	55	fem	21	enf	nom	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	7	6	7
113	49	fem	12	enf	nom	6	6	4	5	6	6	4	6	4	6	5	4	6	6	3	3	4
114	61	30	30	enf	nom	7	7	7	1	7	7	6	6	4	7	4	4	4	6	2	1	1
115	35	fem	7	enf	nom	5	6	6	5	4	7	5	5	5	7	5	4	4	5	4	3	3
116	30	fem	6	enf	cas	7	7	7	6	7	7	5	7	5	7	6	5	7	7	4	4	5
117	41	fem	10	enf	cas	5	5	5	4	5	5	3	5	3	5	4	3	5	5	3	3	4
118	45	fem	10	enf	cas	6	6	6	6	4	4	3	3	3	5	3	3	3	6	3	6	6
119	49	fem	12	enf	nom	7	3	5	6	2	2	6	6	6	2	6	6	2	2	5	6	7
120	58	fem	20	enf	nom	7	3	5	6	2	2	6	6	6	2	6	6	2	2	5	6	7
121	42	fem	10	enf	cas	6	6	6	5	6	6	4	6	4	6	5	4	6	6	3	3	4
122	50	fem	8	odon	nom	6	6	6	6	5	6	4	5	5	6	5	3	4	6	5	5	5
123	59	fem	20	sicol	nom	6	4	6	4	6	6	5	2	4	4	2	2	6	6	5	4	4
124	53	fem	20	sicol	nom	3	4	5	5	3	3	3	5	5	2	3	6	2	3	5	5	5
125	53	fem	25	sicol	nom	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	6	5	4	5	4	4	4
126	55	fem	26	sicol	nom	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
127	40	mas	2	tecno	nom	4	6	6	4	4	4	5	5	5	5	6	4	1	5	3	5	3
128	42	mas	6	tecno	cas	3	1	2	7	1	1	7	6	7	3	6	1	6	4	7	1	7
129	29	mas	2	tecno	terc	4	1	2	7	1	1	7	5	6	3	6	2	5	3	7	1	6
130	27	mas	2	tecno	terc	4	1	2	7	1	1	7	6	7	3	7	6	1	1	6	4	7
131	32	mas	3	tecno	terc	5	1	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	6	5	5
132	30	mas	2	tecno	terc	4	6	5	4	3	5	4	5	5	3	6	4	4	4	6	5	3
133	32	mas	2	tecno	terc	4	1	2	6	2	2	6	7	7	3	6	2	3	7	4	4	6
134	38	mas	9	tecno	nom	3	2	1	5	3	3	5	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4
135	53	mas	25	tecno	nom	6	4	6	6	6	1	6	6	5	7	5	5	6	5	5	5	5
136	59	mas	30	tecno	nom	6	2	3	6	2	2	6	5	6	2	6	3	1	1	6	5	4
137	55	mas	29	tecno	nom	4	2	5	6	3	2	6	3	2	5	1	1	2	2	3	2	3
138	43	mas	5	tecno	nom	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
139	50	mas	25	tecno	nom	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
140	48	mas	28	tecno	nom	1	1	1	5	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
141	35	mas	6	tecno	cas	1	4	1	4	1	2	7	7	6	7	7	7	7	7	1	1	1
142	33	mas	6	tecno	cas	1	1	1	1	1	3	1	2	2	7	1	2	3	3	1	1	1
143	36	mas	8	tecno	nom	6	7	7	7	6	6	7	5	5	7	3	5	7	6	5	3	6

144	56	mas	32	tecno	nom	5	6	5	4	5	4	6	6	5	5	5	4	4	4	4	4	4
145	60	mas	40	tecno	nom	5	4	2	6	4	3	1	2	3	6	4	5	1	3	5	4	6
146	57	mas	35	tecno	nom	5	4	5	6	5	5	6	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5

Base de Datos del Compromiso Organizacional																												
		sexo= 1 fem 2 masc										D1 afectiva					cond=condicion lab= 1 nomb 2 cas 3 terce											
		tie =tiempo de servicios										D2 continuidad																
		prof=1 med 2 enfer 3= odont 4= psicolo 5=tecnol										D3 normativa																
N°	Edad	Sexo	Tie	Prof	Cond	p1	p2	p3	p4	p5	p6	D1	p7	p8	p9	p10	p11	p12	D2	p13	p14	p15	p16	p17	p18	D3	Tot	
1	37	2	3	1	3	6	2	6	4	5	4	27	6	6	7	2	4	2	27	6	4	4	6	6	4	30	84	
2	37	2	2	1	1	7	6	2	2	2	6	25	2	6	6	2	6	2	24	2	6	6	6	6	6	6	32	81
3	45	1	8	1	2	4	3	4	4	4	3	22	4	5	5	2	4	6	26	2	6	4	5	4	5	26	74	
4	40	2	6	1	1	7	7	2	1	2	7	26	2	7	6	2	6	2	25	1	6	7	7	7	7	35	86	
5	38	2	2	1	1	6	6	5	5	5	6	33	6	5	4	3	4	2	24	4	6	5	6	6	5	32	89	
6	38	1	5	1	1	6	6	5	7	7	6	37	6	6	5	6	6	5	34	7	7	7	7	6	7	41	112	
7	45	2	10	1	1	6	6	6	6	6	6	36	6	6	6	5	6	5	34	2	6	6	6	5	6	31	101	
8	46	2	10	1	1	7	7	5	5	2	5	31	5	5	5	6	5	3	29	6	6	6	5	5	6	34	94	
9	39	1	2	1	3	4	5	6	6	6	5	32	6	6	6	6	5	6	35	6	4	4	4	4	6	28	98	
10	27	1	1	1	3	2	2	5	6	6	3	24	3	3	3	3	4	2	18	2	7	6	6	1	1	23	65	
11	38	2	3	1	1	6	5	3	4	3	5	26	5	6	4	5	4	2	26	2	4	6	6	6	6	30	82	
12	30	2	3	1	3	6	6	6	5	2	6	31	6	5	1	3	4	3	22	4	4	6	7	6	7	34	87	
13	28	1	3	1	3	7	6	7	6	7	6	39	1	6	2	2	1	1	13	1	6	6	7	7	7	34	86	
14	50	2	2	1	1	6	7	2	2	2	6	25	6	6	6	6	6	6	36	6	6	6	6	6	6	36	97	
15	46	2	3	1	1	7	5	7	6	6	3	34	6	6	6	5	4	6	33	7	5	5	5	6	4	32	99	
16	38	2	3	1	1	6	6	2	2	2	7	25	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	6	3	6	24	67	
17	47	2	17	1	1	<	7	2	2	2	6	19	2	2	3	1	2	1	11	6	7	6	7	7	7	40	76	
18	32	2	3	1	1	7	6	2	2	1	6	24	5	6	6	6	6	6	35	6	6	6	6	6	6	36	95	
19	36	1	2	1	1	7	7	1	1	1	7	24	1	7	1	1	1	1	12	2	7	6	7	1	7	30	66	
20	45	2	2	1	1	6	6	2	2	1	7	24	6	6	6	6	6	6	36	6	6	6	7	6	6	37	97	
21	47	2	2	1	1	7	2	7	2	7	6	31	1	6	6	2	6	2	23	7	2	6	1	6	2	24	78	
22	29	1	5	1	3	6	6	2	2	2	6	24	6	2	6	6	6	6	32	6	6	6	6	6	3	33	89	
23	41	1	7	1	1	7	7	6	1	1	7	29	1	1	1	1	1	1	6	1	3	3	3	3	3	16	51	
24	53	1	18	1	1	6	6	2	2	2	6	24	6	6	6	6	6	6	36	2	6	6	6	6	3	3	26	86
25	42	2	7	1	3	7	7	4	4	4	7	33	6	6	4	3	5	4	28	6	4	4	6	6	5	31	92	
26	47	2	6	1	3	6	6	2	2	2	6	24	6	2	6	2	6	6	28	6	6	2	6	2	2	24	76	
27	63	1	32	1	1	7	7	1	1	1	7	24	2	7	7	2	7	7	32	1	7	7	7	7	7	36	92	
28	45	1	12	1	3	6	6	6	6	6	6	36	6	6	6	6	2	6	32	2	6	6	6	6	6	32	100	
29	55	2	12	1	1	6	6	4	4	4	6	30	5	6	7	5	6	6	35	6	5	5	6	6	6	34	99	
30	48	2	8	1	3	7	6	2	1	1	7	24	2	2	2	2	6	2	16	6	2	7	7	2	6	30	70	

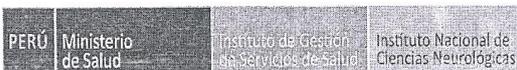
31	45	1	13	1	1	7	7	2	2	2	7	27	6	6	2	6	6	2	28	2	6	2	6	6	6	28	83
32	63	1	22	1	1	7	7	1	1	1	7	24	6	6	6	6	6	6	36	1	7	6	6	6	6	32	92
33	48	2	12	1	3	6	6	1	2	2	6	23	1	6	2	7	2	2	20	7	2	2	2	2	2	17	60
34	43	2	6	1	3	7	7	1	1	1	7	24	2	2	2	2	2	2	12	6	6	6	7	2	7	34	70
35	38	2	5	1	1	7	6	2	2	2	6	25	3	6	6	3	6	3	27	2	6	6	6	6	6	32	84
36	47	2	9	1	1	6	6	2	2	2	6	24	3	3	3	3	3	3	18	2	3	6	6	6	6	29	71
37	36	2	4	1	3	7	6	2	2	2	6	25	2	1	2	2	2	2	11	2	6	6	6	2	2	24	60
38	48	2	14	1	1	6	6	2	2	2	6	24	3	6	6	6	6	6	33	2	6	6	6	6	6	32	89
39	41	1	3	1	2	4	1	2	4	4	4	19	7	4	6	4	7	6	34	4	7	2	4	4	1	22	75
40	36	2	3	1	3	7	6	1	7	7	6	34	6	6	3	2	2	6	25	6	6	2	6	6	6	32	91
41	37	2	2	1	1	6	3	5	5	5	6	30	6	3	4	5	6	6	30	5	5	4	3	7	3	27	87
42	63	1	21	1	1	1	2	2	2	2	2	11	3	6	6	6	2	6	29	2	2	2	2	2	2	12	62
43	38	1	3	1	3	6	4	6	6	6	6	34	6	5	5	2	2	1	21	3	6	1	6	5	5	26	81
44	35	1	3	1	1	7	6	2	2	2	6	25	6	6	7	6	6	6	37	2	6	6	6	6	6	32	94
45	40	2	14	1	1	2	6	3	3	2	6	22	3	6	6	6	6	6	33	3	2	3	6	6	6	26	81
46	46	2	15	1	1	7	4	6	6	4	6	33	6	6	6	4	4	2	28	6	6	4	6	6	4	32	93
47	68	2	28	1	1	6	6	2	2	2	6	24	4	6	6	3	6	6	31	2	6	6	6	6	6	32	87
48	39	1	8	1	1	7	6	2	2	2	6	25	2	6	6	2	6	6	28	2	2	2	7	2	6	21	74
49	40	2	10	1	1	1	2	7	6	6	6	28	6	2	2	2	2	2	16	6	2	1	6	2	2	19	63
50	35	1	8	2	2	6	6	2	2	2	6	24	6	6	6	6	2	6	32	6	6	6	6	6	6	36	92
51	47	1	15	2	1	6	6	2	2	2	6	24	6	6	6	6	2	6	32	6	6	6	6	6	6	36	92
52	32	1	8	2	2	6	6	2	2	2	7	25	6	5	5	6	4	6	32	2	6	6	6	6	6	32	89
53	60	1	35	2	1	5	6	2	2	1	6	22	6	6	2	2	5	2	23	1	3	2	7	4	2	19	64
54	51	1	28	2	1	5	5	2	3	2	6	23	6	6	3	6	6	4	31	3	5	4	7	4	5	28	82
55	38	1	3	2	1	7	5	3	4	3	5	27	5	5	3	4	3	2	22	5	4	5	6	6	6	32	81
56	32	1	5	2	2	7	6	2	1	2	7	25	7	7	2	7	1	1	25	1	6	6	6	7	7	33	83
57	43	1	12	2	1	5	6	1	1	1	7	21	6	6	2	2	2	1	19	1	6	1	7	7	6	28	68
58	38	1	5	2	1	6	6	2	2	2	6	24	6	6	6	2	6	2	28	6	6	6	6	6	6	36	88
59	54	1	12	2	1	7	6	3	3	2	5	26	7	6	5	2	4	4	28	4	5	5	7	5	7	33	87
60	28	1	2	2	2	2	2	5	5	5	3	22	3	3	3	3	4	3	19	6	7	2	1	1	1	18	59
61	50	1	22	2	1	6	3	4	4	3	6	26	5	3	3	4	4	4	23	3	5	5	5	5	5	28	77
62	48	1	17	2	1	7	5	1	1	1	6	21	7	7	7	5	7	1	34	7	7	7	7	7	7	42	97
63	36	1	12	2	1	6	3	4	4	5	5	27	5	2	2	4	4	4	21	2	5	5	5	5	5	27	75
64	50	1	24	2	1	5	6	5	4	5	7	32	6	4	5	3	1	2	21	3	3	3	6	5	7	27	80
65	32	1	8	2	2	6	6	2	2	2	6	24	6	6	6	6	2	6	32	6	6	6	6	6	6	36	92
66	58	1	20	2	1	7	7	4	1	1	4	24	2	2	2	2	2	2	12	6	7	2	7	1	1	24	60
67	40	1	8	2	2	6	6	2	2	2	6	24	6	6	6	2	6	6	32	6	2	2	6	2	6	24	80
68	53	1	15	2	1	7	6	2	2	3	7	27	7	6	6	5	5	5	34	6	4	5	6	6	4	31	92

69	60	1	17	2	1	7	2	1	2	2	5	19	6	2	6	2	5	5	26	6	3	6	6	6	7	34	89	
70	47	1	10	2	1	7	2	1	2	2	7	21	7	6	6	7	6	6	38	2	2	6	6	6	2	24	83	
71	56	1	12	2	1	6	7	6	2	2	6	29	7	6	7	7	7	7	41	2	6	2	7	2	7	26	96	
72	44	1	18	2	1	6	6	6	6	3	5	32	2	6	5	6	2	3	24	6	6	4	6	6	4	32	88	
73	56	1	25	2	1	6	6	5	5	4	6	32	2	6	5	6	2	3	24	6	6	6	6	6	4	34	100	
74	58	1	24	2	1	6	6	6	6	3	5	32	2	6	5	6	2	3	24	6	6	4	6	6	4	32	88	
75	36	1	12	2	1	6	6	6	6	3	5	32	2	6	5	6	2	3	24	6	6	4	6	6	4	32	88	
76	49	1	25	2	1	4	6	6	6	6	6	34	4	3	4	4	4	3	22	4	4	4	4	5	5	6	28	84
77	45	1	18	2	1	4	3	5	5	3	6	26	4	4	4	4	4	4	24	7	4	4	4	4	6	4	29	79
78	58	1	27	2	1	3	3	6	6	6	3	27	3	3	2	2	2	2	14	5	5	5	5	6	3	29	70	
79	30	1	8	2	1	7	7	7	7	7	6	41	6	6	6	5	5	5	33	5	6	6	6	6	6	6	35	109
80	52	1	27	2	1	7	6	7	7	7	6	40	6	5	5	6	2	2	26	6	5	5	6	6	6	6	34	100
81	43	1	20	2	1	6	6	6	6	6	6	36	5	5	5	3	3	3	24	4	6	6	7	6	7	36	96	
82	48	1	10	2	1	7	7	6	6	2	7	35	7	6	4	4	4	6	31	5	5	6	6	6	6	6	34	100
83	58	1	18	2	1	7	2	2	2	2	7	22	7	6	6	7	6	6	38	6	2	6	6	6	2	28	88	
84	51	1	15	2	1	6	2	6	3	4	6	27	2	3	3	4	5	6	23	4	5	5	4	5	3	26	76	
85	58	1	26	2	1	3	3	6	6	6	6	30	6	6	4	4	4	4	28	5	6	6	6	5	5	33	91	
86	53	1	18	2	1	6	6	5	5	4	6	32	6	4	6	4	6	6	32	5	6	6	6	4	6	33	97	
87	58	1	25	2	1	6	6	5	5	5	6	33	7	4	6	6	6	6	35	6	6	4	6	4	4	30	98	
88	62	1	25	2	1	6	5	5	5	5	6	32	7	6	6	6	5	6	36	7	6	5	6	5	6	35	103	
89	63	1	24	2	1	6	6	5	5	3	6	31	6	3	5	7	6	4	31	5	4	6	7	6	4	32	94	
90	59	1	18	2	1	7	2	5	3	7	7	31	7	7	7	5	7	7	40	5	4	6	7	5	5	32	103	
91	49	1	15	2	1	6	6	6	4	6	6	34	6	3	6	6	6	6	33	6	6	5	5	5	5	32	99	
92	45	1	9	2	2	7	6	5	6	7	7	38	5	6	5	5	6	6	33	6	6	6	6	5	4	33	104	
93	36	1	3	2	1	7	7	1	2	2	7	26	6	2	2	2	2	2	16	7	6	6	7	6	7	39	81	
94	54	1	13	2	1	6	6	6	6	6	5	35	6	6	6	6	6	6	36	6	5	6	6	6	6	35	106	
95	57	2	25	2	1	7	6	2	2	4	7	28	3	3	4	3	6	6	25	6	6	3	6	3	6	30	83	
96	58	1	18	2	1	7	6	5	3	3	7	31	6	5	6	4	4	5	30	6	6	4	6	6	6	34	95	
97	45	1	18	2	1	2	6	6	6	6	6	32	2	2	2	2	2	2	12	6	6	2	6	6	6	32	76	
98	50	1	20	2	1	6	6	6	6	6	7	37	6	6	5	4	4	4	29	6	5	4	6	6	5	32	98	
99	43	1	17	2	1	5	5	6	6	5	4	31	5	4	4	5	6	4	28	4	4	6	4	6	5	29	88	
100	32	1	7	2	2	6	6	6	6	6	7	37	6	6	5	4	4	2	27	4	5	4	6	6	5	30	94	
101	58	1	18	2	1	7	6	6	6	6	6	37	6	6	7	6	3	3	31	6	6	6	7	6	6	37	105	
102	48	1	20	2	1	7	6	6	6	6	6	37	6	6	7	6	3	3	31	6	6	6	7	6	6	37	105	
103	51	1	16	2	1	7	6	6	6	6	6	37	6	6	7	6	3	3	31	6	6	6	7	6	6	37	105	
104	50	1	16	2	1	7	6	6	6	6	4	35	6	6	6	7	7	3	35	6	3	7	7	7	7	37	107	
105	54	1	16	2	1	6	6	6	6	6	6	36	6	6	6	6	2	4	30	6	6	6	6	6	6	36	102	
106	32	1	6	2	2	6	6	6	6	6	6	36	6	6	6	6	2	6	32	6	6	6	6	6	6	36	104	

107	52	1	25	2	1	7	6	7	7	7	6	40	7	6	7	6	4	4	34	6	6	6	6	7	6	37	111
108	29	1	2	2	3	7	6	7	7	7	7	41	6	7	6	4	4	4	31	3	6	4	6	6	6	31	103
109	32	1	4	2	3	4	4	6	6	5	6	31	5	5	5	4	3	5	27	5	5	5	6	3	6	30	88
110	61	1	17	2	1	6	6	5	2	3	6	28	6	6	6	6	5	6	35	6	6	2	6	6	6	32	95
111	38	1	10	2	2	6	6	2	3	4	6	27	4	6	6	6	5	5	32	3	6	4	6	5	6	30	89
112	55	1	24	2	1	6	6	3	2	3	5	25	5	5	6	3	5	5	29	7	6	5	6	6	6	36	90
113	49	1	12	2	1	6	6	6	6	6	6	36	6	6	6	6	2	6	32	6	6	6	6	6	6	36	104
114	61	1	30	2	1	5	5	5	3	5	5	28	5	3	3	4	4	6	25	5	5	5	6	6	6	33	86
115	35	1	7	2	1	5	2	6	6	6	6	31	6	4	4	2	4	2	22	6	2	5	5	5	5	28	81
116	30	1	6	2	2	6	6	2	2	2	6	24	6	6	6	6	2	6	32	6	6	6	6	6	6	36	92
117	41	1	10	2	2	6	6	2	2	2	6	24	6	6	6	6	2	6	32	6	6	6	6	6	6	36	92
118	45	1	10	3	2	6	6	2	2	2	6	24	6	6	6	6	6	6	36	6	6	6	6	6	6	36	96
119	49	1	12	4	1	6	6	2	2	2	6	24	6	6	6	6	2	6	32	6	6	6	6	6	6	36	92
120	58	1	20	4	1	7	7	1	2	2	7	26	6	7	2	6	2	2	25	6	7	6	7	2	6	34	85
121	42	1	10	4	2	6	6	6	6	6	6	36	6	6	6	6	2	6	32	6	6	6	6	6	6	36	104
122	50	1	8	4	1	6	6	5	5	5	5	33	4	4	4	4	4	5	25	6	5	4	5	6	4	30	88
123	59	2	20	5	1	5	6	5	6	6	5	33	6	5	4	4	3	5	27	4	5	6	6	6	5	32	92
124	53	1	20	5	1	6	6	6	6	4	6	34	5	6	6	4	3	6	30	6	6	3	6	5	6	32	96
125	53	1	25	5	1	5	5	5	5	5	6	31	5	5	6	6	5	4	31	5	5	4	7	6	6	33	95
126	60	2	20	5	1	6	5	6	7	7	6	37	6	5	4	4	4	3	26	6	6	6	6	6	6	36	99
127	40	2	2	5	1	7	6	7	7	7	7	41	7	7	2	4	4	4	28	7	6	6	7	7	7	40	109
128	42	2	6	5	2	6	7	7	6	6	5	37	7	5	5	3	4	4	28	3	5	5	7	5	7	32	97
129	29	2	2	5	3	5	7	6	6	2	5	31	6	5	5	2	4	4	26	2	5	6	7	4	7	31	88
130	27	2	2	5	3	7	7	6	6	6	6	38	7	6	5	1	4	4	27	4	4	4	7	5	7	31	96
131	32	2	3	5	3	6	6	3	5	6	4	30	4	4	2	3	4	2	19	5	4	4	5	7	4	29	78
132	30	2	2	5	3	6	5	3	4	3	5	26	5	6	4	5	4	6	30	2	4	5	5	5	5	26	82
133	32	2	2	5	3	6	5	6	5	7	4	33	6	6	5	2	4	4	27	4	5	5	5	7	6	32	92
134	38	2	9	5	1	5	5	5	4	2	4	25	5	5	4	4	4	5	27	4	6	5	6	6	5	32	84
135	53	2	25	5	1	7	6	4	4	3	6	30	5	6	6	4	6	3	30	3	7	6	6	7	2	31	91
136	59	2	30	5	1	6	5	5	2	6	6	30	4	3	3	2	2	1	15	4	5	3	3	6	6	27	72
137	55	2	29	5	1	5	6	5	4	3	7	30	6	4	5	3	1	2	21	3	3	3	6	5	7	27	78
138	43	2	5	5	1	4	3	5	5	4	6	27	3	4	4	4	4	4	23	4	5	4	4	6	4	27	77
139	50	2	25	5	1	4	6	6	6	6	6	34	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	6	4	4	26	84
140	48	2	28	5	1	4	2	6	6	6	5	29	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	77
141	35	2	6	5	1	4	6	4	6	7	6	33	4	4	5	5	5	7	30	7	4	3	7	7	7	35	98
142	33	2	6	5	2	7	7	6	1	3	6	30	6	6	6	2	6	6	32	6	6	6	2	2	6	28	90
143	36	2	8	5	1	6	5	2	2	2	6	23	6	7	7	6	6	5	37	6	6	6	7	6	6	37	97
144	56	2	32	5	1	5	5	4	4	4	5	27	6	6	4	4	6	4	30	4	6	4	7	7	7	35	92

145	60	2	40	5	1	5	7	5	6	7	7	37	5	4	2	3	7	4	25	5	6	2	7	4	7	31	93
146	57	2	36	5	1	6	7	1	1	1	7	23	2	7	6	6	6	6	33	1	6	6	6	7	6	32	88

ANEXO 6. CARTA DE ACEPTACIÓN PARA REALIZAR EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



Año del Buen Servicio al Ciudadano

Lima, 10 de Julio del 2017

Carta N° 33 - 2017-OEAIDE-INCN

Doctor
Carlos Venturo Orbegoso
Director
Escuela de Posgrado
Universidad Cesar Vallejo-Filial Lima Norte
Presente.

De mi especial consideración:

Asunto: Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud
Ref. Carta P. 0707-2017-EPG-UCV-LNP

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y en relación al documento de la referencia hacer de su conocimiento que la Med. Cir Ana María Conde Calderón, ha cumplido con presentar su proyecto de investigación (tesis) titulado:

"Compromiso y Apoyo Organizacional Percibido en el Personal de un Centro Hospitalario. Enero-Junio 2017" (N° Reg. 228448)

El proyecto en mención se encuentra en trámite para emitir el documento normativo respectivo.

Sin otro particular, quedo de usted,

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS

Med. Cir Lizardo Mija Torres
DIRECTOR DE LA OFICINA EJECUTIVA DE APOYO
A LA INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA ESPECIALIZADA

/Acb

www.icn.minsa.gob.pe
icn@icn.minsa.gob.pe

Jr. Ancash 1271 Lima-Cercado.
CT.4117700
Telf. OEAIDE : 4117798/4117762