

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Virtudes organizacionales y compromiso en una Unidad de Gestión
de Servicios de Salud**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciados en Administración y Negocios
Internacionales

Autores:

Janeth Gonzales Chavarri
Miguel Angel Ruiz Torres

Asesor:

Mtro. David Troya Palomino

Tarapoto, diciembre de 2023

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo David Troya Palomino, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Virtudes organizacionales y compromiso en una Unidad de Gestión de Servicios de Salud”** constituye la memoria que presentan los Bachilleres: Janeth Gonzales Chavarri y Miguel Angel Ruiz Torres, tiene un índice de similitud de 12% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto a los 14 días del mes de diciembre del año 2023



Nombres y apellidos del asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En san Martín, Tarapoto, Morales, a los 14 día(s) del mes de diciembre del año 2023 siendo las 10:30 horas se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la) Presidente(a): **Dr. E dual Delmar Santos Gutiérrez** el (la) secretario(a): **Mtra. Carmen Doreli Guerrero Chocán**; los demás miembros: **Mtra. Ruth Marne Gonzales Cordova**; **Mtro. Robin Alexander Díaz Saavedra**; y el asesor(a): **David Troya Palomino**, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado:

“**Virtudes organizacionales y compromiso en una unidad de gestión de servicios de salud**”

de los (las) bachiller (es): **Janeth Gonzales Chavarri**, **b) Miguel Ángel Ruiz Torres** c), Conducente a la obtención del título profesional de:

Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato (a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancias escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): **Janeth Gonzales Chavarri**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	15	B-	BUENO	MUY BUENO

Bachiller (b): **Miguel Ángel Ruiz Torres**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	15	B-	BUENO	MUY BUENO

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Finalmente, el Presidente del jurado invito al (a la) / (los) (las) candidato (a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

.....
Presidente/a



Secretario/a

.....
Asesor

.....
Miembro

.....
Miembro

.....
Bachiller (a)

.....
Bachiller (b)

.....
Bachiller (c)

Esta sustentación fue realizada de manera virtual u online sincrónica, conforme al Reglamento General de Grados y Títulos.

Resumen

Las virtudes organizacionales se refieren a los valores, comportamientos y cualidades positivas que una organización fomenta en su cultura laboral para promover la integridad, la empatía, la responsabilidad y la colaboración entre sus empleados, de la misma manera puede ayudar a aumentar el compromiso organizacional que es la conexión emocional, identificación y dedicación de los empleados hacia su empresa, que se traduce en un esfuerzo adicional y una lealtad a largo plazo para alcanzar los objetivos organizacionales, que es fundamental para el logro de los objetivos; este estudio se planteó como objetivo general: determinar la relación entre las virtudes organizacionales y el compromiso organizacional en una entidad administradora de servicios de salud, se contó con la participación de 223 trabajadores, la metodología utilizada para este estudio fue para una investigación de tipo básica, cuantitativa, descriptiva – correlacional y de diseño no experimental, luego de procesados los datos se determinó que $p\text{-valor} = 0.000$ lo que indica que existe relación significativa entre las virtudes organizacionales y el compromiso organizacional y el coeficiente Rho Spearman = 0.570 indica una relación positiva considerable. Se concluyó que las acciones que se realicen por mejorar la percepción de las virtudes organizacionales impactaran de manera proporcional en compromiso organizacional que sienten los trabajadores.

Palabras clave: Virtudes organizacionales; compromiso organizacional; afectivo; normativo.

Abstract

Organizational virtues refer to the positive values, behaviors, and qualities that an organization promotes in its workplace culture to foster integrity, empathy, responsibility, and collaboration among its employees. Likewise, it can help increase organizational commitment, which is the emotional connection, identification, and dedication of employees to their company, translating into additional effort and long-term loyalty to achieve organizational goals, essential for goal achievement. This study aimed to determine the relationship between organizational virtues and organizational commitment in a healthcare service management entity, involving 223 employees. The methodology employed was basic, quantitative, descriptive-correlational, and non-experimental. After data processing, a p-value of 0.000 was found, indicating a significant relationship between organizational virtues and organizational commitment, with a Spearman's Rho coefficient of 0.570 signifying a considerable positive relationship. It was concluded that efforts to enhance the perception of organizational virtues would proportionally impact the organizational commitment felt by employees.

Keywords: Organizational virtues; organizational commitment; affective; normative.

Introducción

La prestación de servicios de salud es una esfera crítica en la sociedad moderna (Paravic & Lagos, 2021); las organizaciones relacionadas a este rubro desempeñan un papel esencial en la gestión de la salud y el bienestar de la comunidad en la que se desenvuelven (Álvarez et al., 2021). En un entorno en constante evolución, caracterizado por desafíos complejos y cambiantes, las entidades que gestionan servicios de salud, se enfrentan a mucha presión para ofrecer atención de calidad, garantizar la satisfacción de los pacientes y, al mismo tiempo, promover un entorno de trabajo saludable para su personal (Rodríguez & Arévalo, 2023).

En este contexto, el compromiso organizacional que se refiere a la conexión emocional y cognitiva de los empleados con su organización (Calderón, 2022); ha surgido como un factor crítico para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones. A medida que los profesionales en un entorno de salud trabajan bajo presión por la alta demanda del servicio, el compromiso puede influir significativamente en su desempeño, bienestar y retención (Bernal et al., 2021). Sin embargo, a pesar de la importancia del compromiso organizacional en el sector de la salud, existe una necesidad creciente de comprender los factores que lo impulsan y cómo se relacionan con las virtudes organizacionales.

Las virtudes organizacionales se refieren a los valores, principios y prácticas éticas que rigen la cultura de una organización (Lupano, 2017). Estudios de gran credibilidad han demostrado que las virtudes organizacionales pueden influir positivamente en la ética, la moral y el comportamiento de los empleados en el entorno laboral (Unda & Lupano, 2020). No obstante, la investigación que explore la relación entre las virtudes organizacionales y el compromiso organizacional en el contexto específico de las organizaciones del sector salud, no se han ubicado.

El presente estudio se propone abordar esta brecha en el conocimiento, al investigar la relación entre las virtudes organizacionales y el compromiso organizacional en el sector de salud, específicamente, en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud – Bajo Mayo (OGESS-BM), entidad representativa del Ministerio de Salud del Perú (MINSA), que está ubicada en la región San Martín, zona nororiental del Perú. Esta entidad tiene, entre sus funciones, facilitar los medios necesarios para que los profesionales de la salud, en su labor específica de atención a los pacientes (asistenciales), realicen sus actividades sin ningún inconveniente, gestionando los recursos que destina el Gobierno Central para este sector. Los objetivos de la institución solo pueden concretarse con trabajadores comprometidos, que aporten conocimientos, habilidades y experiencias, a fin de cumplir con la meta trazada.

La preocupación recurrente del equipo de gestión, responsable de llevar las riendas de la institución, es verificar que los trabajadores cumplan sus funciones con compromiso organizacional; esta inquietud tiene su asidero en acontecimientos pasados, donde el personal incurrió en falta de identificación con la institución. Este estudio busca, por consiguiente, comprender la práctica de virtudes organizacionales, como la integridad, la empatía y la responsabilidad, comprendiendo que es un factor influyente en la misión de servicio del sector.

Revisión de la literatura

Virtudes organizacionales (VO)

Las virtudes organizacionales son cualidades fundamentales que guían el comportamiento de una organización, como la integridad, la honestidad y la responsabilidad, influyendo en sus decisiones y prácticas, así lo afirma Serrano (2017); representan los valores y principios éticos arraigados en la cultura de una empresa, impactando en la forma en que los empleados interactúan, toman decisiones y se comportan en su entorno laboral; del mismo modo (Demo et al. 2022) se traducen en un liderazgo ético, donde los líderes ejemplifican comportamientos virtuosos, como la empatía y la justicia, para inspirar confianza e integridad en el ámbito de la organización; así también Riivari & Lämsä (2019), asevera que son estándares de comportamiento que promueven la honestidad, el respeto y la responsabilidad en toda interacción, coadyuvando al establecimiento de una ética sólida en la empresa; Zhu et al. (2022), sustenta que contribuyen a la sostenibilidad ética de una empresa al enfocarse en la responsabilidad social, la equidad y la transparencia en sus operaciones y relaciones comerciales; Aubouin et al. (2021), ratifica que son esenciales en el desarrollo del talento, ya que fomentan un ambiente donde los empleados pueden aprender, crecer y prosperar en un ambiente ético y moralmente compacto.

Las virtudes organizacionales alcanzan una importancia fundamental en el espacio organizacional, al establecer cimientos éticos consistentes, que propician una cultura de integridad, honestidad y responsabilidad (Riivari & Lämsä, 2019). Estas virtudes no solo contribuyen a forjar la confianza y la credibilidad de la organización ante clientes, empleados y partes interesadas; también fortalecen el compromiso de los empleados, fomentan la toma de decisiones éticas hacia el camino de la competitividad y resiliencia empresarial (Serrano, 2017). Además, impactan en la fidelización de clientes, la atracción de inversiones y generan un efecto positivo en la sociedad, al alinear las operaciones de la empresa con valores que trascienden lo meramente comercial, favoreciendo así, tanto el éxito organizacional, como el bienestar de la comunidad en general (Zhu et al., 2022).

Las dimensiones consideradas en este estudio fueron las propuestas por Lucano & Castro (2018),

quienes indican que son: apoyo y respeto, significado e inspiración y el perdón.

Apoyo y Respeto: Esta dimensión se refiere a la práctica de fomentar un ambiente de trabajo donde los empleados se sientan respaldados, valorados y tratados con respeto, promoviendo relaciones laborales saludables y un clima de confianza en la organización (Lucano & Castro, 2018).

Significado e Inspiración: Esta dimensión se centra en la promoción de un sentido de propósito y significado en el trabajo, así como en la capacidad de inspirar a los empleados a alcanzar sus objetivos y contribuir de manera significativa a los objetivos de la organización (Lucano & Castro, 2018).

Perdón: La dimensión de este factor se refiere a la habilidad de la organización para manejar los errores y conflictos de manera constructiva, promoviendo la resolución pacífica y el aprendizaje a través de la indulgencia y la reconciliación (Lucano & Castro, 2018).

Compromiso organizacional (TE)

El compromiso organizacional es la conexión emocional y afectiva que los empleados experimentan con su organización, que los motiva a esforzarse y a mantener una lealtad a largo plazo, así lo afirma Baez et al. (2019), es la disposición de los empleados a identificarse con los valores, metas y cultura de la organización, lo que se traduce en un alto nivel de lealtad hacia la empresa; en esa misma línea Calderón (2022) nos dice que implica la disposición de los empleados a dedicar tiempo y esfuerzo adicionales para contribuir al éxito de la organización, lo que se manifiesta en un desempeño superior y la búsqueda de objetivos comunes; corrobora Chiang & Candia (2021): refleja el apego emocional de los empleados a la organización y su intención de permanecer a largo plazo en la empresa, disminuyendo la rotación de personal; Pinela & Donawa (2019), se trata de la participación activa de los empleados en actividades organizacionales y la voluntad de influir positivamente en el entorno laboral y en la consecución de metas; Mamani et al. (2023), incluye la satisfacción de los empleados con su trabajo y bienestar general en la organización, lo que influye en salvaguarda del talento y la calidad del ambiente laboral.

El compromiso organizacional es, por tanto, de suma importancia en el entorno empresarial, ya que influye directamente en la productividad, la conservación del talento y la satisfacción de los empleados (Vidal, 2022). Los empleados comprometidos demuestran un mayor nivel de dedicación, esfuerzo adicional y un apego emocional a la organización, que se traduce en un desempeño superior y una contribución activa a los objetivos de la empresa (Grandez & Saravia, 2021). Cuando existe compromiso organizacional, la rotación de personal disminuye los costos asociados a la contratación y entrenamiento de nuevos empleados y fomenta la

construcción de relaciones laborales compactas (Oseda et al., 2018). En última instancia, el compromiso organizacional, no solo beneficia a la empresa al impulsar su éxito y competitividad, sino también mejora la calidad del ambiente laboral y el bienestar de los empleados, lo que repercute positivamente en la satisfacción de clientes y partes interesadas (Paredes et al., 2021).

Las dimensiones de la variable CO en este estudio, se ha tomado las propuestas por Flores & Gómez (2018), que son afectivo – normativo y continuidad.

Compromiso Afectivo-Normativo. Esta dimensión refleja la conexión emocional y la sensación de obligación que los empleados experimentan hacia la organización. Implica tanto un apego emocional positivo a la empresa como un sentimiento de responsabilidad o deber moral con la misma, que los motiva a permanecer en la organización y contribuir activamente al logro de sus objetivos y valores (Flores & Gómez, 2018).

Continuidad: Esta dimensión hace referencia a la percepción de los empleados sobre su futuro en la organización, realzando su intención de permanecer en la empresa a largo plazo; o, en todo caso, buscar otras oportunidades (Flores & Gómez, 2018).

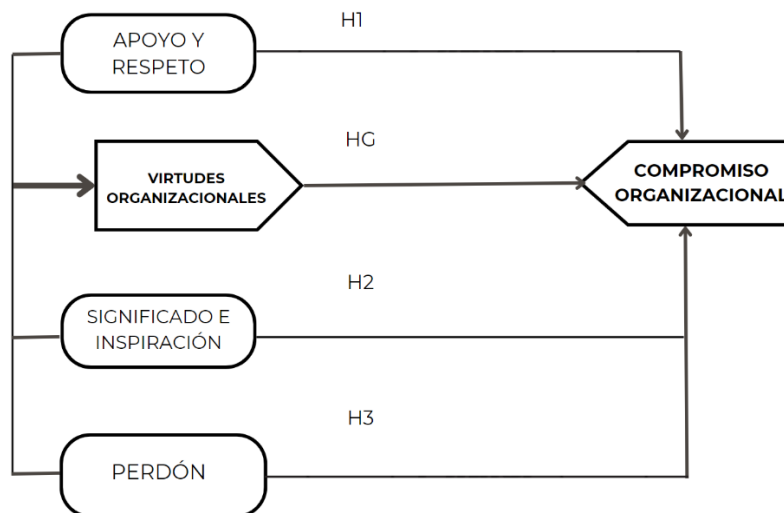


Figura 1.
Marco y modelo teórico

Hipótesis general (HG)

Existe relación entre la VO y el CO.

Hipótesis específicas (H1, H2 y H3)

Existe relación entre el AyR y el CO.

Existe relación entre el SeI y el CO.

Existe relación entre el P y el CO.

Metodología

Este estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y se hizo uso de herramientas estadísticas, con el propósito de concretar el objetivo (Ñaupas et al., 2018); el tipo de investigación es básica, porque aporta solo a la temática referente a las variables estudiadas (Herbas & Rocha, 2018); el diseño del estudio es no experimental al no existir manipulación alguna en las respuestas sino que se presentan en el estudio tal como se encontraron en el ambiente (Ritchey, 2008); el nivel del estudio es descriptivo-correlacional, al presentarse como es percibida las variables y sus dimensiones, además se muestra el grado de asociación o relación entre ellas (González & Ruiz, 2011).

La población que participó del estudio lo conformaron los trabajadores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud – Bajo Mayo (OGESS-BM); éstos asumen varias responsabilidades, en diversos niveles jerárquicos y solo desarrollan trabajos administrativos; el reporte de la Dirección de Recursos Humanos, al mes de junio 2023, fue de 232 personas.

Los criterios de inclusión y exclusión que se han tenido en cuenta en este estudio fueron:

Inclusión. Personal que de manera voluntaria accedió a participar en el estudio: trabajadores que realizan actividad administrativa y trabajadores activos en sus funciones a la fecha de ejecutado el estudio.

Exclusión. Trabajadores que de manera voluntaria tomaron la decisión de no participar en el estudio: aquéllos que realizan trabajos asistenciales y otros no activos en sus funciones a la fecha de realizado el estudio.

Los trabajadores excluidos fueron 9 (4 decidieron de manera voluntaria no formar parte del estudio, 3 estaban de vacaciones y 2 con suspensión de sus funciones), quedando un total de 223 trabajadores.

La muestra. La herramienta utilizada fue el **muestreo no probabilístico intencional**, esto permite al investigador, por libre determinación, incluir como parte de la muestra a la cantidad de individuos que le ayuden a concretar su objetivo (Veiga et al., 2017).

La técnica elegida para recolectar la información fue la **encuesta**, con la cual se obtuvo datos, de manera ágil y eficaz; se hizo uso de la escala Virtudes Organizacionales (IVO) en la validación realizada por Lucano & Castro (2018), compuesta de 3 dimensiones: Apoyo y respeto del ítem 1 al 7, significado e inspiración desde el ítem 8 al 13 y perdón desde el ítem

14 al 16; se mide por la escala de Likert, donde 1 es totalmente en desacuerdo hasta 5, totalmente de acuerdo.

Para medir el compromiso organizacional se utilizó La Escala del Compromiso Organizacional validada por Flores & Gómez (2018), está estructurada por 2 dimensiones: afectivo – normativo desde el ítem 1 al 7 y continuidad, del ítem 8 al 14 y se mide por medio de la escala de Likert, donde 1 es totalmente en desacuerdo, hasta 5 totalmente de acuerdo.

Estos instrumentos fueron sometidos al análisis de fiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, el coeficiente fue (0.902 y 0.826) demostrando fiabilidad aceptable, porque está por encima del 0.7 (Arévalo & Padilla, 2016).

La validación de ambos instrumentos se realizó por medio de la técnica juicio de expertos, que en este caso, participaron 3 revisores, conocedores del tema, quienes determinaron que ambos instrumentos son adecuados.

La colecta de los datos se hizo de manera virtual por medio de la herramienta forms de Microsoft, se hizo llegar a todos los participantes por medio del Whatsapp de la institución y el Whatsapp de cada una de las áreas. Completar los 223 encuestados tardó un periodo de 40 días.

Una vez encuestado a todos los participantes se procesaron los datos, utilizando el Excel de Windows y el programa SPSS versión 26.

Las técnicas usadas en este estudio fueron: Alfa de Cronbach en la determinación de la fiabilidad; la estadística descriptiva en la determinación de las características de los participantes y los niveles de las variables y sus dimensiones; la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov; y, según el resultado, se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Resultados

Características de los participantes

En la Tabla 1 se muestra las características de los participantes que en mayor porcentaje tenemos que: 53.8%, género masculino; 41.7%, de rango de edad entre 26 a 35 años; 48.9%, son casados; 57.4%, del rango de 1 a 5 años laborando en la institución; y, 48.0%, son de grado de instrucción superior universitario.

Tabla 1.
Características de los participantes

		Recuento	%
Género	Masculino	120	53.8%
	Femenino	103	46.2%
Edad (años)	< 25	23	10.3%
	26 a 35	93	41.7%
	36 a 45	44	19.7%
	46 a 55	15	6.7%
	> 56	48	21.5%
Estado civil	Soltero(a)	108	48.4%
	Casado(a)	109	48.9%
	Viudo(a)	2	0.9%
	Divorciado(a)	4	1.8%
Tiempo que labora en la institución (años)	< 1	15	6.7%
	1 a 5	128	57.4%
	6 a 10	25	11.2%
	> 10	55	24.7%
Grado de instrucción	Secundaria	4	1.8%
	Superior técnica	64	28.7%
	Superior universitario	107	48.0%
	Posgrado	48	21.5%

Nivel de las variables y sus dimensiones

En la Tabla 2, se detallan los niveles de las variables y sus dimensiones, donde la variable VO tiene un resultado del 70%, en el nivel medio; seguido del nivel alto, con 30%. La primera dimensión AyR tiene un resultado de 69.1%, en el nivel medio; del mismo modo la dimensión SeI tiene 55.2%, en el nivel medio; finalmente, la dimensión P, el 80.3% se encuentra en el nivel alto.

Asimismo, se detalla el nivel de la variable CO, la cual tiene un resultado del 80.3%, en el nivel medio. La primera dimensión A-N tiene un resultado de 54.3%, en el nivel medio, del mismo modo, la dimensión C, tiene 64.6% en el nivel medio.

Tabla 2.

Análisis descriptivos de la VO y el CO

Nivel	Virtudes organizacionales								Compromiso organizacional					
	VO		AyR		Sel		P		CO		A-N		C	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	47	21.1
Medio	156	70	154	69.1	123	55.2	44	19.7	179	80.3	121	54.3	144	64.6
Alto	67	30	69	30.9	100	44.8	179	80.3	44	19.7	102	45.7	32	14.3

Nota: VO=Virtudes organizacionales; AyR=Apoyo y respeto; Sel= Significado e inspiración; P= Perdón; CO=Compromiso organizacional; A-N=Afectivo-normativo; C=Continuidad.

Prueba de normalidad

En la Tabla 3, se muestra la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, que consideramos la adecuada para muestra grande (n=223), donde se observa que la Sig. es igual a 0.000 (Sig.<0.05), tanto para la variable VO, como para la variable CO. Por tanto, se concluye que, la distribución de los datos no es normal; y, por ende, para cumplir con los objetivos del estudio se tomó la decisión de utilizar la prueba no paramétrica Rho Spearman (Apaza et al., 2022).

Tabla 3.

Prueba de normalidad K - S

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
VO	0.142	223	0.000
AyR	0.166	223	0.000
Sel	0.155	223	0.000
P	0.195	223	0.000
CO	0.110	223	0.000
A-N	0.145	223	0.000
C	0.130	223	0.000

Análisis inferencial

Regla de decisión:

p-valor > 0.5 - no existe relación

p- valor < 0.5 – existe relación

En la Tabla 4 se detallan los resultados inferenciales, producto del procesamiento de los datos, donde para todos los casos el p-valor =0.000, determinando que en todos los casos existe relación significativa; esto indica que la variable VO y el CO tienen una relación significativa y el coeficiente Rho Spearman = 0.570, indica una relación positiva considerable; caso similar se presente entre la dimensión AyR y el CO, tiene una relación significativa y el coeficiente Rho Spearman = 0.514 indica una relación positiva considerable; la dimensión Sel y el CO, tienen una relación significativa y el coeficiente Rho Spearman = 0.576, indica una relación positiva considerable; finalmente la dimensión P y el CO, tiene una relación significativa y el coeficiente Rho Spearman = 0.522, indica una relación positiva considerable.

Tabla 4.
Correlaciones entre Vo y el CO

	Hipótesis	Rho Spearman	p - valor	Comentario
H	VO - CO	,570**	0.000	Aceptada
H1	AyR - CO	,514**	0.000	Aceptada
H2	Sel - CO	,576**	0.000	Aceptada
H3	P - Co	,522**	0.000	Aceptada

Discusión

Los resultados obtenidos en el presente estudio, enfocado en la relación entre las virtudes organizacionales y el compromiso organizacional en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud - Bajo Mayo, presenta hallazgos significativos que concuerdan con las investigaciones previas en el campo de la Psicología Organizacional Positiva (POP).

Primero, es notable que todos los análisis inferenciales, revelan p-valores de 0.000, lo que indica una relación significativa en todos los casos. Esto demuestra de manera concluyente que las virtudes organizacionales, específicamente las dimensiones de apoyo y respeto, significado e inspiración, y perdón, están positivamente relacionadas con el compromiso organizacional. Además, los coeficientes Rho Spearman son considerables y positivos, lo que sugiere que estas relaciones son sólidas y tienen un impacto significativo en el compromiso de los empleados.

Estos resultados son coherentes con la perspectiva de la Psicología Organizacional Positiva (POP), que destaca la importancia de enfocarse en variables positivas en el entorno laboral. Los hallazgos de este estudio respaldan la noción de que promover virtudes organizacionales, como el apoyo y respeto, el significado e inspiración, y el perdón, propicia un impacto positivo en el

compromiso organizacional, lo que a su vez influye en el bienestar de los empleados y los resultados de la organización.

Además, estos resultados pueden relacionarse con las investigaciones previas presentadas por Lupano (2018) y Lupano & Castro (2019). El estudio de Lupano (2018), enfocado en analizar diferencias en las virtudes organizacionales según variables individuales y organizacionales, mientras que Lupano & Castro (2019), resalta la validez incremental de las virtudes organizacionales, en comparación con el capital psicológico individual, en la predicción de la satisfacción y performance laboral. Ambos estudios, al igual que el nuestro, subrayan la importancia de las virtudes organizacionales en el bienestar y el desempeño de los empleados, respaldando así la relevancia de una perspectiva de Psicología Organizacional Positiva. La consistencia en estos hallazgos a través de diferentes estudios refuerza la idea de que las organizaciones pueden beneficiarse de la promoción de un ambiente de trabajo que fomente virtudes organizacionales.

Lupano (2018) se centró en analizar si existen diferencias en las virtudes a nivel organizacional, según variables individuales y organizacionales, así como en evaluar su relación con el desempeño y la satisfacción laboral.

En nuestro estudio, aunque no evaluamos estas diferencias específicas, observamos una relación significativa entre las virtudes organizacionales y el compromiso organizacional en el sector de la salud.

La investigación de Lupano & Castro (2019), destaca la importancia de las virtudes organizacionales como predictores significativos de la satisfacción y performance laboral, incluso superando la influencia del capital psicológico individual. Este hallazgo refuerza la idea de que la promoción de un ambiente de trabajo que fomente virtudes como Apoyo y respeto, Significado e Inspiración, y Perdón, es crucial para el bienestar de los empleados y su cabal desempeño.

Se ha presentado limitaciones en cuanto a antecedentes; no se ha encontrado investigaciones que correlacionen estas variables; otra limitante fue el llenado de la encuesta, debido a las diversas ocupaciones de los participantes que ocasionó la demora.

Conclusiones

Basándonos en los resultados del estudio realizado en la Oficina de Gestión de Servicios de

Salud - Bajo Mayo, se puede aterrizar en las siguientes conclusiones:

- Los análisis inferenciales revelaron que existe una relación significativa entre la variable virtudes organizacionales y el compromiso organizacional, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.570, lo que sugiere una relación positiva considerable. Lo mismo se observó en las dimensiones específicas de apoyo y respeto, significado e inspiración, así como perdón, las cuales presentaron una relación significativa y positiva con el compromiso organizacional, con coeficientes Rho de 0.514, 0.576 y 0.522, respectivamente.
- Estos hallazgos indican que, promover virtudes organizacionales, como apoyo y respeto, significado e inspiración, así como perdón, dentro de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud - Bajo Mayo, puede ser una estrategia efectiva para fortalecer el compromiso de los empleados. Una cultura que fomente estas virtudes, no solo puede mejorar la satisfacción y la conexión emocional de los empleados con la organización, también su disposición para esforzarse y contribuir de manera activa y sostenida hacia el logro de los objetivos institucionales.
- Estos resultados tienen implicancias significativas para la gestión de recursos humanos y la administración en el sector de la salud, donde el compromiso del personal es esencial para ofrecer atención de calidad y promover el talento. La promoción y el fortalecimiento de virtudes organizacionales específicas pueden ser estrategias efectivas para mejorar la eficacia y el bienestar en el servicio de salud.

Recomendaciones

Amparados en la significancia del presente estudio, nos atrevemos precisar la siguiente recomendación:

- A futuros investigadores interesados en abordar estas variables, se sugiere aplicar estos instrumentos con demás organizaciones o correlacionar las mismas con otras, como engagement, fidelización del cliente interno o motivación por el trabajo.
- Reforzar y optimizar nuevas estrategias posteriores referentes a este estudio, a fin de darle sostenibilidad en el tiempo, buscando siempre la optimización en el servicio que prestan las empresas

Referencias

Álvarez Ríos, L., Pérez Vásquez, M. E., Rodríguez Vásquez, J. M., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). La Atención al usuario en los sistemas de Salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1806-1819. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.384

- Apaza Zúñiga, E., Cazorla Chambi, S., Condori Carbajal, C., Arpasi Meléndez, F. R., Tumi Figueroa, I., Yana Viveros, W., & Quispe Coaquira, J. E. (2022). La Correlación de Pearson o de Spearman en caracteres físicos y textiles de la fibra de alpacas. *Revista De Investigaciones Veterinarias Del Perú*, 33(3), e22908. <https://doi.org/10.15381/rivep.v33i3.22908>
- Arévalo, D. X., & Padilla, C. P. (2016). Medición de la Confiabilidad del Aprendizaje del Programa RStudio Mediante Alfa de Cronbach. *Revista Politécnica*, 37(1), 68. https://revistapolitecnica.epn.edu.ec/ojs2/index.php/revista_politecnica2/article/view/469
- Aubouin-Bonnaventure, J., Fouquereau, E., Coillot, H., Lahiani, F. J., & Chevalier, S. (2021). Virtuous organizational practices: A new construct and a new inventory. *Frontiers in Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.724956>
- Ayoví-Caicedo, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN : 2588-090X . Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), 4(10), 58-76. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.39>
- Baez-Santana, Rafael Antonio, Zayas-Agüero, Pedro Manuel, Velázquez-Zaldívar, Reynaldo, & Lao-León, Yosvani Orlando. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, 40(1), 14-23. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362019000100014&lng=es&tlng=es.
- Barbeito-Veloso, María-Luz; Perona-Páez, Juan-José (2019). “Comunicación organizacional en clave sonora: el caso de Blink, los podcasts de BBVA”. *El profesional de la información*, v. 28, n. 5, e280511. <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.11>
- Bernal González, Idolina, Ruíz Mezquiti, Laura Alejandra, & Pastrana Zúñiga, Jorge Luis. (2021). Compromiso organizacional de profesionales de la salud ante covid-19. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(6), 194-204. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000600194&lng=es&tlng=es.

- Bozas Gómez, V., Sánchez Leyva, J. L., Domínguez Márquez, J. G., García, Z. Q., & Ugarte, J. V. (2021). Comunicación organizacional en las empresas del sur de Veracruz en tiempos de COVID-19. *UVserva*, (12), 186–205. <https://doi.org/10.25009/uvs.vi12.2801>
- Calderón-Díaz, Carlos Alberto. (2022). Compromiso organizacional de mandos medios en la Salud Pública Institucional. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 7(13), 42-52. <https://doi.org/10.35381/r.k.v7i13.1619>
- Collado Sevilla, A. A., & Fachelli, S. (2019). La competència de treball en equip: una experiència d'implementació i avaluació en un context universitari. *REIRE Revista d'Innovació I Recerca En Educació*, 12(2), 1–21. <https://doi.org/10.1344/reire2019.12.222654>
- Chiang-Vega, Margarita, & Candia-Romero, Francisca. (2021). Las creencias afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Científica de la UCSA*, 8(1), 14-25. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.01.014>
- Damián Foronda, Jorge Luis, Castillo Saavedra, Ericson Felix, Reyes Alfaro, Cecilia Elizabeth, Salas Sánchez, Rosa María, & Ayala Jara, Carmen Isolina. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *MediSur*, 19(4), 624-632. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2021000400624&lng=es&tlng=es
- Demo, G., Neiva, E. R., Coura, K. V., Gomide Júnior, S., & Costa, A. C. R. (2022). Do organizational virtues enhance work well-being? The mediator role of HRM practices. *Revista de Administração Contemporânea*, 26(6). <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2022200144.en>
- Fatuly Adum, S. D., León Quintuña, M. de los Ángeles, & Noboa Auz, M. L. (2020). Medios de comunicación interna como estrategia para fomentar el comportamiento de ciudadanía organizacional. *Revista Científica Ecociencia*, 7(4), 15–34. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.74.371>
- Flores M., J., & Gomez V., I. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú. *Ajayu Órgano de Difusión Científica Del Departamento de Psicología UCBSP*, 16(1), 1–31.

http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v16n1/v16n1_a01.pdf

- Grandez Pastor, L. P., & Saravia Carbajal, J. J. . (2021). La satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal del programa nacional de centros juveniles, 2019. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 9(1), 10 - 22. <https://doi.org/10.24265/iggp.2022.v9n1.03>
- González, J. L., & Ruiz, P. (2011). Investigación cualitativa versus cuantitativa: ¿dicotomía metodológica o ideológica?. *Revista Index de Enfermería*, 20(3), 189-193. <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962011000200011>
- Herbas, B. C., & Rocha, E. A. (2018). Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. *Revista Perspectivas*, (42), 123-160. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&tlng=es
- Konczak, LJ y Stelly, DJ (2020). El papel de la comunicación en la delegación efectiva. *Business Communication Quarterly*, 83(3), 313-335. <https://doi.org/10.1177/1080569919895411>
- López, I. del C.; Valdés Rojas, J. C.; Vasallo Valverde, J. C.; López Suárez, R.; Ares, L. C. Pase De Guardia (2022). Relación comunicación Interna Y Rol Del Trabajo En Equipo En Servicios De Hospital De Clínicas José De San Martín. *Salud Cienc. Tecnol.* 2022, 2, 43. <https://doi.org/10.56294/saludcyt202243>
- Mamani-Guzmán, C., Palacios-Sarmiento, T. Y., Priori-Flores, M. B., & Tellez-Pérez, A. (2023). Compromiso organizacional, satisfacción laboral, y su repercusión en el desempeño del personal. *INNOVA Research Journal*, 8(1), 153–172. <https://doi.org/10.33890/innova.v8.n1.2023.2219>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Lupano Perugini, María Laura, & Castro Solano, Alejandro. (2019). Influencia de virtudes organizacionales sobre satisfacción, compromiso y performance laboral en organizaciones argentinas. *Interdisciplinaria*, 35(1), 171-188. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-70272018000100009&lng=es&tlng=es
- Oseada Gago, D., Ramos Toledo, M., Cirilo López, O., Manrique Chávez, R., & Zevallos Solis, L. (2018). Compromiso organizacional y actitud al cambio del personal que labora en la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia. *Apuntes De Ciencia & Sociedad*, 8(1). <https://doi.org/10.18259/acs.2018011>
- Papic Domínguez, Katia. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en

- establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1), 63-83. <https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>
- Paravic Klijn, Tatiana, & Lagos Garrido, María Elena. (2021). Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. *Ciencia y enfermería*, 27, 41. <https://dx.doi.org/10.29393/ce27-41tetm20041>
- Paredes-Pérez, M. A., Palomino-Crispin, A. E., Cárdenas-Tapia, V. R., & Gonzales-Peralta, C. F. (2021). Compromiso organizacional en los colaboradores de las instituciones financieras en la región Junín. *Gaceta Científica*, 7(1), 29–35. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.1.1062>
- Patro, S. y Shankar, R. (2019). Impacto de la comunicación interna en la satisfacción laboral de los empleados, el compromiso organizacional y la productividad en la industria hotelera india. *Revista de recursos humanos en hotelería y turismo*, 18(1), 1-24. <https://doi.org/10.1080/15332845.2018.1494646>
- Pinela Morán, N. A., & Donawa Torres, Z. A. (2019). Calidad de vida laboral y el compromiso organizacional: una perspectiva desde las universidades. *RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA*, 9(2), 1–12. <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v9i2.217>
- Quiñones Li, A. E. ., Cervera Cajo, L. E., Macarlupu Guevara, D. M. ., & Quiñones Vernazza, C. A. . (2021). Gerencia educativa: comunicación interna en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos caso Perú. Horizontes. *Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 5(21), 1544–1553. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i21.296>
- Riivari, E., & Lämsä, A.-M. (2019). Organizational ethical virtues of innovativeness. *Journal of Business Ethics*, 155(1), 223–240. <https://doi.org/10.1007/s10551-017-3486-6>
- Ritchey, F. J. (2008). *Estadística para las Ciencias Sociales*. McGraw Hill/Interamericana
- Rodríguez López, R. M., & Arevalo Marcos, D. P. S. R. A. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5045-5059. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815
- Saldaña Díaz, E. I., Horna Rodríguez, R. F., & Troya Palomino, D. (2023). Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano . *Economía & Negocios*, 5(1), 12/02/2023. <https://doi.org/10.33326/27086062.2023.1.1542>
- Sánchez, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

- Serrano, G. (2017). Competencias directivas y virtudes: un camino a la excelencia. *Estudios Gerenciales*, 208–216. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.03.004>
- Snyder, J., & Cistulli, M. (2020). Social media efficacy and workplace relationships. *Corporate Communications*. doi:10.1108/CCIJ-01-2020-0006
- Solf Zárate, A. (2021). Trabajo de equipo en las organizaciones. Tres intervenciones. *Avances En Psicología*, 29(2), 195–208. <https://doi.org/10.33539/avpsicol.2021.v29n2.2406>
- Trigozo-Pezo, C. J., Sánchez-Rodríguez, M. F., Troya-Palomino, D., & Cruz-Tarrillo, J. J. (2022). Clima laboral y engagement en una entidad prestadora de servicios de salud en el nororiente peruano, en tiempos de COVID-19. *UNAAACIENCIA-PERÚ*, 1(1), e14. <https://doi.org/10.56926/unaaaciencia.v1i1.14>
- Unda Villafuerte, F., & Lupano Perugini, M. L. (2020). Virtudes escolares percibidas por estudiantes y docentes ecuatorianos: diferencias según sexo, establecimiento y roles. *Academo*, 7(2), 115–127. <https://doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.2>
- Veiga., N., Otero., L., & Torres., J. (2020). Reflexiones sobre el uso de la estadística inferencial en investigación didáctica. *InterCambios. Revista Dilemas y transiciones de la Educación Superior*, 7(2), 94-106. <https://dx.doi.org/10.2916/inter.7.2.10>
- . Vidal Rischmoller, J. C. (2022). Compromiso organizacional de grupos etarios y su influencia en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 3600-3631. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2487
- Zhu, F., Yang, N., & Chen, X. (2022). The influence of organizational virtues on employees' constructive behavior: The role of constructive responsibility perception and proactive personality. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 10(04), 719–736. <https://doi.org/10.4236/jhrss.2022.104042>