

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Propuesta para la mejora del compromiso organizacional según
la teoría de Meyer y Allen en el Hospital de Huaycán, distrito de
Ate, 2018**

Por:

Ana Elizabeth De la Cruz Pillpa

Asesora:

Mg. María Magdalena Díaz Orihuela

Lima, julio de 2018

DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORÍA DEL INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL


Mg. María Magdalena Díaz Orihuela, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **“PROPUESTA PARA LA MEJORA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL SEGÚN LA TEORÍA DE MEYER Y ALLEN EN EL HOSPITAL DE HUAYCÁN DISTRITO DE ATE 2018”** constituye la memoria que presenta la **Bachiller Ana Elizabeth De la Cruz Pillpa** para aspirar al título de Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

(Edel, García, & Guzmán, 2007) Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Lurigancho Chosica, a los 22 días del año 2018.



Mg. María Magdalena Díaz Orihuela

“PROPUESTA PARA LA MEJORA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL SEGÚN LA TEORÍA DE MEYER Y ALLEN DEL HOSPITAL DE HUAYCÁN DISTRITO DE ATE 2018”

INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Presentada para optar el título profesional de licenciado en
Administración y Negocios Internacionales


JURADO CALIFICADOR



Lic. David Junior Aguilar Panduro
Presidente



Mg. Karina Elizabeth Paredes Abanto
Secretario



Mg. Apaza Apaza, Roger Nestor
Vocal



Marisol Yolanda Huamán Espejo
Vocal



Mg. María Magdalena Díaz Orihuela
Asesor

Lima, 23 de julio de 2018

Dedicatoria

A mi hija Narumi Abigail, quien es la razón de mi vida y de mi constante lucha, y esfuerzo para alcanzar mis objetivos y que solo la esperanza en Dios me ayuda a sobrellevar tu pronta partida.

Agradecimientos

Agradezco a los administradores de la Universidad Peruana Unión por albergarme en sus aulas y obtener el logro académico de ser una profesional y, al mismo tiempo, por ayudarme en el ámbito espiritual reforzando mi fe en Dios, por los valores inculcados y el estilo de vida saludable promovido.

Agradezco a la Lic. Celia Ramírez Estrella jefa del área de estadística del hospital de Huaycán por las facilidades en la ejecución del presente estudio.

Tabla de contenidos

Dedicatoria	iv
Agradecimientos.....	v
Tabla de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	viii
Índice de anexos	ix
Resumen	x
Capítulo I	11
Contexto profesional.....	11
1.1. Trayectoria profesional.....	11
1.2. Contexto de la experiencia.....	11
1.3. Datos generales de la empresa.....	12
1.3.1. Razón social.....	12
1.3.2. Visión.....	12
1.3.3. Misión.....	12
1.3.4. Objetivos.....	13
1.3.5. Organización del Hospital de Huaycán.....	14
1.4. Experiencia profesional realizada.....	15
Capítulo II	16
El Problema.....	16
2.1. Identificación del problema.....	16
2.1.1. Problema general.....	18
2.2. Objetivos.....	18
2.2.1. Objetivo general.....	18
2.2.2. Objetivos específicos.....	18
2.3. Justificación	18
2.4. Presuposición filosófica.....	19
Capítulo III	21
Revisión de la literatura.....	21
3.1. Antecedentes de la investigación.....	21
3.1.1. Antecedentes internacionales.....	21
3.1.2. Antecedentes nacionales.....	23
3.1.3. Fundamentos teóricos.....	24
3.1.3.1. Compromiso organizacional.....	24
3.1.4. Modelo del compromiso organizacional.....	26
3.1.4.1. Modelo unidimensional.....	26

3.1.4.2. Clasificaron de Meyer y Allen.....	27
3.1.4.3. Compromiso afectivo.....	27
3.1.4.4. Compromiso de continuación.....	27
3.1.4.5. Compromiso normativo.....	28
3.1.4.6. Beneficios del compromiso organizacional.....	28
Capítulo IV.....	29
Marco metodológico.....	29
4.1. Método para el abordaje de la experiencia.....	29
4.2. Lugar de ejecución y temporalidad.....	29
4.3. Población y muestra de la empresa.....	29
4.3.1. Desarrollo de la temática abordada.....	32
Capítulo V.....	33
Resultados.....	33
5.1. Resultados diagnósticos.....	33
5.1.1. Análisis FODA y estrategia DAFO.....	33
5.1.2. Evaluación del compromiso organizacional.....	34
5.2. Propuesta para la mejora del compromiso organizacional según el modelo de Meyer y Allen.....	36
5.3. Descripción de la propuesta.....	36
5.4. Requerimientos de la propuesta.....	36
5.5. Estrategias de mejoras de compromiso organización.....	37
5.6. Plan de implementación.....	38
Capítulo VI.....	40
Conclusiones y recomendaciones.....	40
6.1. Conclusiones.....	40
6.2. Recomendaciones.....	41
Referencias.....	42
Anexos.....	44

Índice de tablas

Tabla 1 Definiciones de compromiso organizacional.....	22
Tabla 2 Cuadro de análisis DAFO.....	30
Tabla 3 Nivel de Compromiso organización.....	31
Tabla 4 Compromiso afectivo.....	31
Tabla 5 Compromiso continuidad.....	32
Tabla 4 Compromiso normativo.....	32

Índice de anexos

Anexo 1 Cuestionario de compromiso organizacional.....	42
Anexo 2 Resultado de frecuencia.....	44
Anexo 3 Base de datos de la encuesta de compromiso organizacional.....	54
Anexo 4 Base de datos de la escala de medición de la variable compromiso organizacional.....	54

Resumen

El presente informe de suficiencia profesional tuvo por objetivo elaborar una propuesta para mejorar del compromiso organizacional según la teoría de Meyer y Allen en el Hospital de Huaycán, distrito de Ate, 2018. La metodología utilizada es un estudio descriptivo propositivo de corte transeccional. Los resultados encontrados, después del diagnóstico situacional, evidencian que las escalas salariales son bajas, personal poco capacitado en el manejo de tecnología, competencia de otros hospitales con mejores escalas salariales y por ende poco compromiso organizacional. Por otro lado, se hizo una encuesta de diagnóstico y se encontró que del 100 % de encuestados un 46.7% se encuentran comprometidos con el hospital a diferencia de un 53.3% que no se encuentra comprometido.

Palabras clave: Compromiso organizacional, hospital, compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo.

Abstract

The purpose of this professional proficiency report was to develop a proposal to improve organizational commitment according to the theory of Meyer and Allen at Hospital de Huaycán, district of Ate, 2018. The methodology used is a descriptive descriptive study of a transeccional nature. The results, after the situational diagnosis, show that the salary scales are low, personnel little trained in technology management, competition from other hospitals with better salary scales and therefore little organizational commitment. On the other hand, a diagnostic survey was conducted and it was found that of the 100% of the respondents, 46.7% were committed to the hospital, as opposed to 53.3% who were not involved.

Key words: Organizational commitment, hospital, affective commitment, commitment to continuity, normative commitment

Capítulo I

Contexto profesional

1.1. Trayectoria profesional.

La experiencia profesional de la investigadora se inicia en el Hospital de Huaycán a fines del 2014, en el área de estadística, siendo personal de apoyo del sub área de consultorios externos, donde la función principal era realizar control de calidad de las hojas únicas de atención de los pacientes.

De enero a diciembre del 2015, en el área de estrategia de niño sano, se gestionó con el MINSA la elaboración del proyecto de vacunación del niño sano, en coordinación con toda el área de logística para el desarrollo efectivo del proyecto.

De enero a diciembre del 2016, en el área de Servicio de Hospitalización, se gestionó, a través de ONGs, la donación de sillas de ruedas y camas para albergar a más usuarios debido a la gran demanda.

De enero a diciembre del 2017, en el área de emergencia, se elabora reportes diarios de los pacientes ingresados por el SOAT.

En el 2018, en el área de consultorios externos, abarca todos los servicios que brinda el hospital para la población de Huaycán, inicialmente se trabajaba con el SIES – HIS un sistema interno, pero a inicios del abril, y con la finalidad de hacer mejorar continuas, se ha implementado el sistema “*His Minsa on line*”, con el propósito de poder obtener repostes en tiempo real, ver la demanda de los pacientes, la producción diaria de los médicos, etc. Este sistema permite tener acceso a información en línea, actualizada y verídica.

1.2. Contexto de la experiencia.

Durante el ejercicio de la carrera profesional, como administradora, me encuentro laborando en el Hospital de Huaycán, que brinda servicios de salud a los pobladores de Huaycán. Actualmente, es un hospital de enseñanza que tiene convenios con la Universidad Peruana Unión, la Universidad San Martín de Porras, la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Universidad Alas Peruanas y otros.

También tiene convenios con institutos como lo es el Instituto Superior Tecnológico Público Misioneros Monfortinos, el Instituto de Huaycán, contribuyendo a la formación profesional de médicos, enfermeras y técnicos con las oportunidades de las prácticas clínicas en los diferentes servicios del hospital.

El área de estadística e informática es uno de los pilares del hospital ya que es el encargado de recolectar, procesar y almacenar toda la información necesaria para la toma de decisiones importantes para la alta dirección.

En el área de estadística está conformada por cinco importantes sub áreas como son: consultorios externos, hospitalización, estrategia mujer, programa de niño sano y emergencia. Es aquí donde se recolecta, procesa y se elaboran los diferentes reportes estadísticos que ayudan en la toma de decisiones de la alta dirección. Es con esta información que se adquiere materiales médicos, camas de emergencia, contratar médicos, enfermeras, técnicos etc. Esta información sirve como antecedentes para la toma de decisiones al ministerio de salud.

1.3. Datos generales de la empresa.

1.3.1. Razón social.

Hospital de Huaycán

1.3.2. Visión.

Ser un hospital de nivel II-2, en el 2018, que trabaja en forma eficiente y con el reconocimiento de la comunidad, teniendo presente el respeto a los derechos de las personas y a su interculturalidad; brindándoles un buen trato, humanizado, oportuno con calidad y calidez.

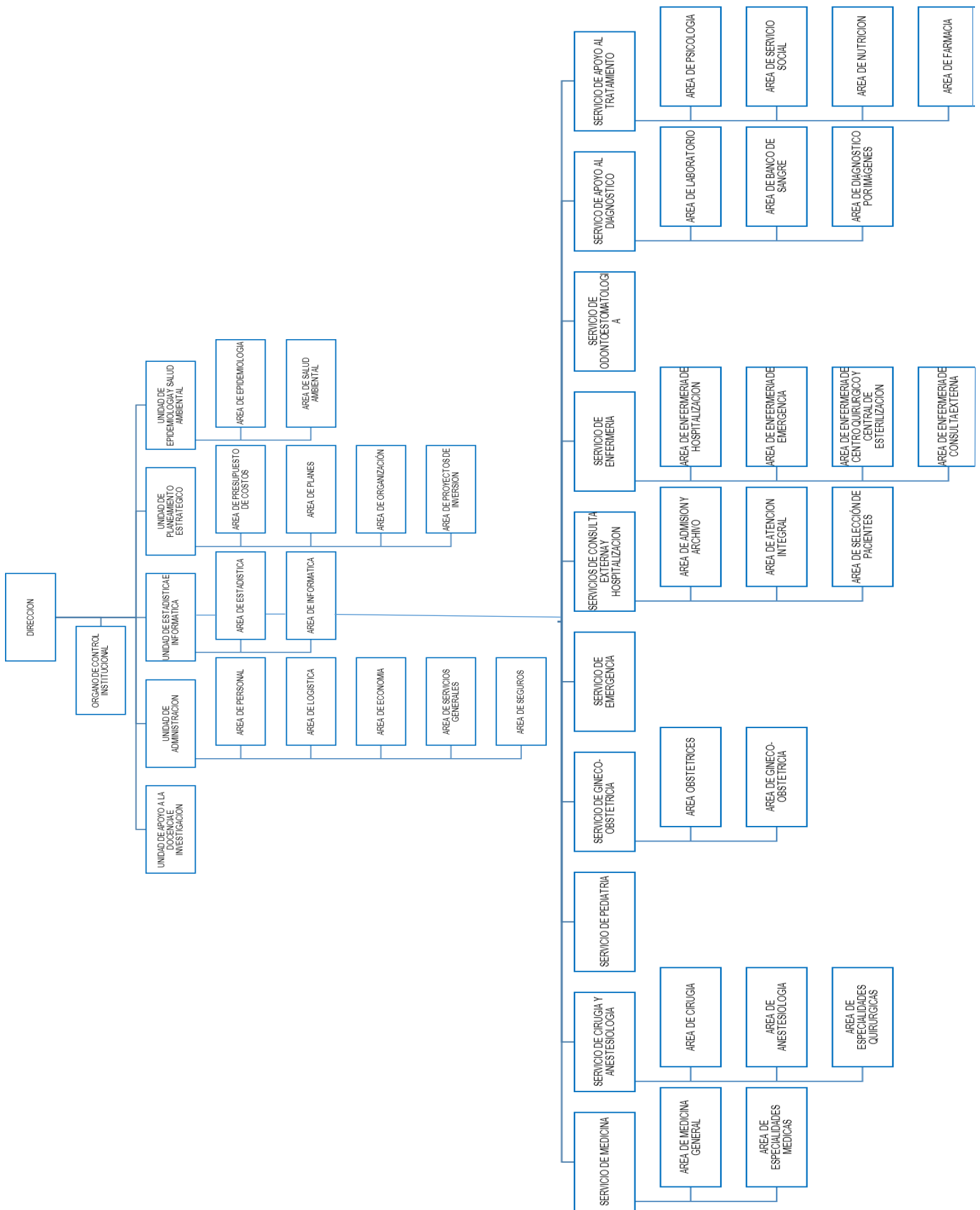
1.3.3. Misión.

Somos un hospital en el segundo nivel de atención que contribuye a mejorar la salud de la población de Huaycán con calidad y de manera oportuna en un ambiente saludable contribuyendo al desarrollo sostenido del país.

1.3.4. Objetivos.

- Proporcionar a las personas de escasos recursos, de atención médica y hospitalaria necesaria.
- Promover en la comunidad auto gestionada de Huaycán la salud y la prevención de enfermedades.

1.3.5. Organización del Hospital de Huaycán.



1.4. Experiencia profesional realizada.

En el Hospital de Huaycán, donde laboro, ejerzo el cargo de responsable del área de consultorios externos. Este servicio ha pasado por diferentes cambios. Inicialmente se hacía un control manual, estando a cargo de dos personas para tener primero un control de calidad y segundo el ingreso de los datos. Al ver que la información que no era exacta, se implementó el sistema SIES – HIS, que es un sistema interno para ingresar todas las actividades de salud. Para ello, se realizó una capacitación a todo el personal y como resultado permitió mejorar al cincuenta por ciento, pero con demora para la obtención de los informes, reportes, etc.

Con el avance de la tecnología y estando a la vanguardia de los nuevos cambios tecnológicos, se implementa, a inicios de abril del 2018, el sistema “His Minsa on line” o “his web”. Es un sistema implementado por el Ministerio de Salud con la finalidad de poder obtener reportes, informes, cuadros estadísticos etc., en forma virtual y accesible desde cualquier medio informático, computadora conectada a internet.

Al inicio, el personal estuvo renuente ante este plan de mejora porque la información sería diaria. Se diseñó estrategias para hacer de su conocimiento los beneficios que obtendríamos con este nuevo sistema. Para esto, se realizaron capacitaciones a todo el personal sobre los cambios que se tendría en este sistema, a pocos meses de dar inicio a este sistema podemos ver que la información que obtenemos es verídica, eficiente, completa y, sobre todo, se generan reportes diarios y con muy bajo margen de errores.

Capítulo II

El Problema

2.1. Identificación del problema.

Chiavenato (1992) refiere que “el compromiso organizacional es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes. Aquí no hay lugar para la alienación del empleado, sino para el compromiso del mismo”.

Asimismo, Robbins (1998) conceptualiza el compromiso organizacional como “un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización. Un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia”.

La Organización Mundial de la Salud (2016), en su reporte del 1 de mayo de 2014, la 67.^a Asamblea Mundial de la Salud, adoptó la resolución WHA67.24, Seguimiento de la Declaración Política de Recife sobre Recursos Humanos para la Salud.

También es muy importante que las organizaciones exitosas tengan en cuenta cómo el personal que labora se siente frente al trabajo que realiza, ya que la escala afectiva desempeña un papel importante en el análisis del compromiso en los trabajadores. “Se ha observado que, en los últimos años, el nivel de compromiso de los trabajadores ha disminuido, porque no se sienten reconocidos ni moral, ni económicamente con la organización. Esto es debido a que sienten que la organización no fomenta este sentimiento de apego emocional; perciben que sus esfuerzos no son reconocidos, hay deficiencia en el ambiente de trabajo. Se debe fomentar programas de reconocimiento interno, implementando capacitaciones

para tener oportunidades de ascenso y de esta manera poder mejorar la calidad de vida de los trabajadores” (Portilla Barreto, 2017).

La presente experiencia es similar en el sector público ya que la gran mayoría de los trabajadores no se sienten identificados con en el Hospital de Huaycán debido a muchos factores intrínsecos y extrínsecos. Por ello, es importante plantear acciones de mejora para que el personal se sienta identificado con los objetivos de la organización, tenga un sentimiento de pertenencia y aporte para que la organización cumpla su misión.

En nuestro país, Peña (2016), director de la promoción de la salud del MINSA, manifestó que “el objetivo de su cartera es impulsar la gestión de compromiso para el mejor desarrollo del trabajo que cumple el personal de salud ya que debido a las condiciones precarias en donde desarrolla sus actividades no le permite realizar una labor eficiente. Según el reporte se evidencia la falta de identificación con el centro de salud ya que este no cubre las necesidades básicas para el desarrollo de sus actividades diarias”.

Zegarra Del Rosario (2014) en su tesis, “Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en el personal de Salud del hospital de san Juan de Lurigancho”, refleja que un 30 % del personal que labora no está comprometido con la institución y esto es debido a una escala salarial muy bajo y sobrecarga de trabajo.

El personal que trabaja en el Hospital de Huaycán enfrenta múltiples problemas que proceden de la recolección y procesamiento de la información que derivan por parte del personal médico de la institución. Por ello, es importante conocer el nivel de compromiso organizacional con relación a las funciones y/o tareas asignadas al personal de las diferentes áreas; asimismo, es preciso identificar el trabajo que tiene cada empleado con la tarea asignada.

En el Hospital de Huaycán se ha detectado un compromiso regular con la labor que desempeñan los trabajadores ya que se refleja una falta de identificación con los objetivos de la organización. Esto se ve reflejado en el malestar del usuario final que son nuestros pacientes, quienes sienten que no son atendidos correctamente.

En un análisis de diagnóstico del hospital se evidencia las siguientes debilidades: infraestructura desordenada y de alta vulnerabilidad, información desintegrada y dispersa, procesos desordenados y poca coordinación entre las diferentes áreas, niveles bajos de satisfacción al usuario y gestión concentrada y no participativa. Y las amenazas tales como: baja asignación del presupuesto del hospital, aumento de instituciones de salud privadas, con alternativas de menor costo y mejor trato al usuario, desacertadas políticas de recursos humanos en el sector, incremento de pacientes que requieren internamiento en especialidades con alta demanda.

2.1.1. Problema general.

¿Cómo mejora el Compromiso Organizacional según la teoría de Meyer y Allen en el Hospital de Huaycán, distrito de Ate, 2018?

2.2. Objetivos.

2.2.1. Objetivo general.

Elaborar una propuesta para mejorar del Compromiso Organizacional, según la teoría de Meyer y Allen en el Hospital de Huaycán, distrito de Ate, 2018.

2.2.2. Objetivos específicos.

Diagnosticar el estado del compromiso organizacional en el Hospital de Huaycán, según la teoría de Meyer y Allen.

Establecer estrategias de mejorar para el compromiso organizacional a nivel de compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo en el Hospital de Huaycán, según la teoría de Meyer y Allen.

2.3. Justificación

La justificación práctica se centra en que la propuesta para mejorar el compromiso organizacional beneficiará a los trabajadores del Hospital de Huaycán; aparte de ello, optimizar su capacidad de afrontar situaciones adversas durante la atención a los usuarios; así mismo, logrará que los administradores del hospital realicen capacitaciones relacionados al compromiso organizacional.

Potencialmente el hospital podrá tener al alcance un plan de mejora que se hará entrega a la administración que a su vez permitirá ejecutar acciones de mejora y planteamiento de programas de intervención para mejorar los niveles de compromiso organizacional en las diferentes áreas del hospital.

2.4. Presuposición filosófica.

El presente informe se sustenta de acuerdo a la cosmovisión bíblica cristiana que parte del compromiso organizacional en la obediencia de los trabajadores de la organización. Esto se registra desde tiempos antiguos descritos en Deuteronomio 27:10 “Por tanto, obedecerás al SEÑOR tu Dios, y cumplirás sus mandamientos y sus estatutos que te ordeno hoy”.

El compromiso con la empresa también tiene como valores la integridad y siendo conocedores que hay un Dios que todo lo ve y lo podemos evidenciar en la biblia según Josué 24:14 “Ahora pues, temed al SEÑOR y servidle con integridad y con fidelidad; quitad los dioses que vuestros padres sirvieron al otro lado del Río y en Egipto, y servid al SEÑOR”.

Uno de los valores del compromiso organización es ser honesto en nuestro trabajo y esto queda registrado en la Biblia según 1 Reyes 2:2-4 “Yo voy por el camino de todos {en} la tierra. Sé, pues, fuerte y sé hombre. Guarda los mandatos del SEÑOR tu Dios, andando en sus caminos, guardando sus estatutos, sus mandamientos, sus ordenanzas y sus testimonios, conforme a lo que está escrito en la ley de Moisés, para que prosperes en todo lo que hagas y dondequiera que vayas, para que el SEÑOR cumpla la promesa que me hizo, diciendo: Si tus hijos guardan su camino, andando delante de mí con fidelidad, con todo su corazón y con toda su alma, no te faltará hombre sobre el trono de Israel”.

Elena G. de White nos orienta sobre el compromiso y dice: “el pueblo de Dios debería comprender que Dios no les ha dado habilidades para que se enriquezcan con bienes terrenales, sino con el fin de que coloquen un buen fundamento para el tiempo que está por venir, a saber, de vida eterna”, (RH, 8 de enero de 1895). Nos hace referencia también de poder dirigir en integridad, “La capacidad de “administrar con integridad” los recursos materiales, económicos y financieros que

el señor desea regalarnos está vinculada directamente con nuestra relación espiritual con el creador y la comprensión del rol que desempeñamos como fieles administradores de lo que él nos otorgué.

Capítulo III

Revisión de la literatura

3.1. Antecedentes de la investigación.

3.1.1. Antecedentes internacionales.

En el presente informe se describen los antecedentes nacionales e internacionales de la variable de estudio:

Maldonado, Ramirez, García, & Chairez (2014), en su investigación “Compromiso organizacional de los profesores de una universidad pública”, tuvieron como objetivo identificar si existen diferencias entre el compromiso organizacional de los profesores y algunas variables demográficas y laborales. Su metodología fue de tipo descriptiva–analítico. Los resultados muestran un nivel medio de compromiso de los profesores con su organización. En conclusión, según los resultados, se identificó dentro de un nivel medio el compromiso de los docentes que laboran en una universidad pública estudiada, en relación a las variables demográficas ninguna de las variables demográficas identifica como diferenciadora porque no ejercen influencia sobre el compromiso que manifiesta tener los docentes con la organización.

Frías Castro (2014) en su investigación, “compromiso organizacional y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”, tuvo el objetivo de identificar y describir los principales mecanismos que llevan a los jóvenes profesionales a permanecer más tiempo en las organizaciones. Se utilizó el método cuantitativo teniendo como resultado que los motivos de salida de los profesionales de la generación Y no en las remuneraciones o el estilo de supervisión, sino más bien se relacionan con la expectativa de desarrollo profesional, concluyendo, que a pesar de que la generación Y busca trabajo que tenga sentido y que los haga sentir importantes, que los enorgullezca, donde pueden aportar en el éxito de la organización. Actualmente, en la carencia de planes de desarrollo profesional es un factor que determina la salida del personal.

Peña, Díaz, Chávez y Sánchez (2016) en su estudio, “El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas”, tuvieron el objetivo de conocer e identificar los factores de mayor relevancia del compromiso organizacional de las pequeñas empresas de la industria metal- mecánica, el diseño metodológico corresponde a una investigación de campo, transversal, mixta (cuantitativa y cualitativa) y de tipo descriptivo. Los resultados obtenidos se pueden comprobar que el compromiso organizacional es una fuerza relativa de modo en que las personas se identifican e involucran con la organización. En conclusión, los trabajadores perciben que deben permanecer en su organización ya que hay un sentimiento de obligatoriedad que consideran correcto.

Osorio, Ramos y Patricia (2017) en su investigación, “Valores personales y compromiso organizacional: más que una simple relación”, tuvieron el objetivo de establecer la relación entre los valores personales y el compromiso organizacional de un grupo de funcionarios de una institución de educación superior de Bogotá. Se realizó un estudio descriptivo – correlacional, teniendo como resultado que los valores organizacionales percibidos no predecían el compromiso organizacional. Se concluyó que no hay relación indiscutible entre los valores personales y el compromiso organizacional.

Hidrovo y Naranjo (2016), en Ecuador, en su investigación “Relación entre la percepciones de justicia organizacional y el nivel de compromiso organizacional en los docentes de la PUCE matriz Quito”, tuvieron el objetivo de analizar la relación entre las percepciones de justicia organizacional de los docentes de la Pontificia Universidad Católica de Ecuador con el nivel de compromiso organizacional en las diferentes unidades académicas. Se realizó una investigación de tipo correlacional, teniendo como resultado favorable la existencia de una correlación directa positiva entre ambas variables concluyendo que el tipo de compromiso afectivo es el que predomina en los docentes de la PUCE.

3.1.2. Antecedentes nacionales.

Hurtado (2017) en su investigación, “Bases conceptuales del compromiso organizacional, una visión de implicación según Meyer y Allen y su medición en dos empresas del sector retail del Piura”, tuvo el objetivo de identificar qué es lo que motiva al colaborador a permanecer en tanto tiempo en una organización. El enfoque es de tipo cuantitativo no experimental, teniendo como resultado que el compromiso normativo es el elemento de mayor prevalencia en los colaboradores de ambas empresas, pero es más elevado en Ripley. Su conclusión fue que el componente de continuidad en los colaboradores es motivado por los beneficios que le otorga la empresa.

Alvarado y Parodi (2016) en su investigación, “Estilo de liderazgo y compromiso organizacional con mediación de engagement en técnicos de maquinara pesada” tuvieron el objetivo de identificar cuál es el estilo de liderazgo que genera más compromiso organizacional. El estudio sustenta esta tesis de tipo cuantitativo, explicativo predictivo, no experimental. Los resultados muestran que el estilo de liderazgo transformacional está asociado positivamente y significativamente con las tres dimensiones del compromiso organizacional. Concluye que se debe reforzar el compromiso organizacional de sus técnicos para sostener su ventaja competitiva.

Vargas (2017) en su tesis, “Grado de compromiso organizacional según el modelo de Meyer y Allen en los médicos residentes del hospital regional docente las mercedes, Chiclayo 2015”, tuvo como objetivo determinar el grado de compromiso organizacional de los médicos residentes del hospital regional docente las mercedes. El diseño utilizado fue descriptivo y aplicada de tipo no experimental. El resultado relevante fue que el grado de compromiso organizacional de los médicos es alto. El compromiso organizacional en los médicos residentes, en los diferentes años del residentado, el grado se mantuvo alto, pero en diferentes dimensiones, según el modelo de Meyer y Allen, debido a los distintos intereses que motiva a cada uno de ellos. En conclusión, el componente afectivo en los residentes de primer año obtuvo un nivel mayor que los demás residentes; esto se debe principalmente a que la relación entre el compromiso y el desempeño es más fuerte entre los empelados nuevos.

Ruiz (2017) en su tesis, “Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la municipalidad provincial de Trujillo”, tuvo como objetivo determinar la relación entre Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la municipalidad provincial de Trujillo. Es un estudio descriptivo, transversal teniendo como resultado que se aprecia que la mayoría de sujetos se ubican en el nivel medio del compromiso organizacional. En conclusión, el personal administrativo de municipalidad de Trujillo presenta en un cincuenta y tres por ciento nivel medio de compromiso organizacional general.

La investigación de Portilla Barreto (2017), “Satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital de salud mental”, tuvo como objetivo estudiar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de un hospital de salud mental de Lima metropolitana. La investigación es de tipo correlacional porque tiene como finalidad saber la relación que existe entre dos o más variables de tipo transversal. Se obtuvo como resultado que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables. La investigación concluye que la satisfacción intrínseca y el compromiso afectivo-normativo guardan algún vínculo entre ellos.

3.1.3. Fundamentos teóricos.

3.1.3.1. *Compromiso organizacional.*

Ángelo, K. R. (2003) dijo que “el compromiso organizacional se muestra como una derivación de la satisfacción en el trabajo; el término muestra el grado en que las personas se identifican con una organización y se compromete con los objetivos de esta”.

Para Díaz y Montalbán (2002) sería la identificación psicológica de una persona con la organización en la que trabaja.

Luthans (2008) define el compromiso organizacional como “uno de los principales retos modernos, ya que persiste el temor constante de recorte de personal, la pérdida de seguridad laboral, el cambio abrumador de la tecnología y la tensión de hacer más con menos”.

Chiavenato (1992) opina que “el compromiso organizacional es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes, aquí no hay lugar para la alienación del empleado, sino para el compromiso del mismo”.

Entonces, definimos como compromiso organizacional cómo nos sentimos frente a la organización, cómo nos identificamos con su visión; en otras palabras, es ponernos la camiseta para aportar a que nuestra organización será más competitiva.

Definiciones de compromiso organizacional

Autor	Definición
Becker (1960)	El compromiso surge cuando una persona, por la realización de inversiones para el mantenimiento de ciertos intereses, permanece con una consistente línea de actuación.
Mowday, Porter y steers, (1982) Mowday, Steers, Porter (1978) Mowday et al (1979) Monday et al (1998)	Compromiso organizativo es la fuerza con la un individuo se identifica con una organización en particular y su implicancia en ella.
Sheldon (1971)	Una actitud u orientación hacia la organización la cual vincula o nexiona la identidad de la persona a la organización.
Wiener (1982)	La totalidad de presión normativa para actuar en un sentido que se corresponde con las metas y objetivos de la organización.
O' Reilly y chatman (1986)	Vínculo psicológico sentido por una persona hacia la organización, que reflejara el grado con el cual el individuo interioriza o adopta características o perspectivas de la organización.
Allen y Meyer (1990)	Estado psicológico que ata al individuo en una organización.
Mathieu y zajac (19990)	Atadura o enlace de un individuo a una organización
Morris y Sherman (1981)	Actitud en forma de vínculo existente entre una organización y un individuo.
Salancik (1977)	Un estado del individuo el cual llega a estar vinculado por sus acciones y a través de ella a unas creencias que a su vez sustentan estas actuaciones.
Dwyer, oh. (1987)	El compromiso como promesa implícita o explícita entre los compañeros del intercambio de cara a mantener la relación.

Cuadro 1 (Ayala Calvo, 2007)(Ayala Calvo, 2007). Conocimiento, innovación y emprendedores : camino al future

3.1.4. Modelo del compromiso organizacional.

3.1.4.1. Modelo unidimensional.

Steers (1977) propuso un modelo, que plantea tres fuentes del compromiso

- Características personales: autoestima de logro y de poder, edad, escolaridad etc. Se trata de la personalidad y de los aspectos demográficos.
- Característica de trabajo: sentir el trabajo como reto, identidad con la tarea, discreción. Retroalimentación, etc. Se desempeña un papel muy importante la personalidad.
- Experiencia en el trabajo: cualidades de grupo, como percibimos la importancia de la organización, recompensa etc.

Para Mowday, R.T., Porter L.W. y Steers R.M. (1982), “el compromiso es unidimensional y establece la relación activa que mantiene el empleado con su organización ya que contribuye significativamente al logro de los objetivos organizacionales”. Los autores establecen tres etapas en el desarrollo y establecimiento del compromiso de los empleados:

- Anticipación, se da previa al ingreso del aspirante: el nuevo empleado quiere comprometerse con la organización incluye tres aspectos:
 - Las experiencias anteriores del candidato con la organización
 - Creencias anticipadas que el trabajador tiene sobre el trabajo
 - Circunstancia que esté pasando el trabajador que le impulsen a ingresar a la empresa
- Iniciación: ocurre una vez está dentro de la organización, el compromiso del inicio está directamente relacionada al trato que recibe de sus compañeros y su supervisor.
- Establecimiento: el nivel de compromiso se ve fortalecido al paso del tiempo, aquí se ve fortalecido las aportaciones que ha realizado para el logro de los objetivos de la organización, las condiciones de trabajo.

3.1.4.2. Clasificación de Meyer y Allen.

En 1991, Allen y Meyer argumentaron que era más apropiado considerar al compromiso afectivo, continuo y normativo como componentes porque las relaciones de los empleados con la organización pueden reflejar varios grados de los tres. Por ejemplo, un empleado podría sentir simultáneamente un fuerte apego hacia una organización y la organización reconocer a su vez, que dejarla sería muy difícil desde el punto de vista económica. Por consiguiente, la posición de los investigadores para obtener un entendimiento más claro de la relación de un empleado con una organización es considerar la fuerza de todas las tres formas de compromiso juntas que intentar, clasificarla como un tipo en particular (Allen y Meyer, 1997. p13; citado por Durrego y Echevarría, 1999).

3.1.4.3. Compromiso afectivo.

Para Meyer y Allen (1991), el compromiso afectivo se refiere a los lazos emocionales del trabajador hacia la organización, que se basa en el involucramiento e identificación con la organización adquirida como consecuencia de la satisfacción por parte de la organización, de las necesidades y expectativas que el trabajador siente. Consiste en sentirse identificado psicológicamente del trabajador con los valores y filosofía de la organización, sin embargo, esta identificación y afinidad con la organización se muestra con actitudes tales como un evidente orgullo de pertenencia del trabajador hacia su organización; por ejemplo, el trabajador que se emociona al decir que trabaja para su organización, o el que habla mucho de esta en reuniones con amigos o familiares.

3.1.4.4. Compromiso de continuación.

Meyer y Allen (1991) plantean el compromiso de continuación como consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo que la persona ha logrado por su permanencia en la organización y que perdería si abandona el trabajo. En este sentido, en sociedades con altos índices de desempleo existe un bajo grado de compromiso de continuación.

3.1.4.5. Compromiso normativo.

El compromiso normativo, al igual que el compromiso afectivo es de naturaleza emocional, y consiste en la forma de experimentar por parte del colaborador de un fuerte sentimiento de obligación a permanecer en la Organización. Este sentimiento de obligación suele tener sus orígenes en la formación del valor de lealtad en el individuo desde su niñez, su adolescencia, e inclusive en sus primeras experiencias laborales; o sea, el sujeto experimenta y da por hecho que debe ser leal con la organización que le contrate (Meyer y Allen, 1991).

3.1.4.6. Beneficios del compromiso organizacional.

Es importante por las siguientes razones:

1. “Los empleados con alto niveles de compromiso permanecen más tiempo en la empresa, esto es positivo cuando a empresa tiene como meta retener y desarrollar una fuerza de trabajo estable con altos niveles de desempeño” (Allen y Meyer 1991).
2. “Los empleados con una mayor vinculación con la organización poseen una gran motivación para contribuir significativamente con la empresa” (Allen y Meyer 1991).
3. “El compromiso organizacional se relaciona positivamente con la asistencia al trabajo, lo que contribuye a disminuir las ausencias de los trabajadores a la organización y su impacto negativo en las actividades que esta desarrolla” (Allen y Meyer, 1991).
4. “En la medida que un trabajador se compromete con su empresa tiende a desempeñar mejor su trabajo vinculándose con las estrategias y decisiones de la organización y realizando un mayor esfuerzo por esta”.
5. “Cuando el trabajador tiene un fuerte compromiso organizacional y este tiende a fortalecer con el paso del tiempo la organización se beneficia; ya que, a mayor compromiso por parte de los trabajadores, existirá un menor índice de rotación de personal y ausentismo”.

Para poder afianzar el compromiso con la organización se puede programar constante capacitaciones con la finalidad de poder tener al personal apto para poder obtener asensos.

Capítulo IV

Marco metodológico

4.1. Método para el abordaje de la experiencia.

Para elaborar el presente informe de suficiencia profesional se utilizó la metodología de tipo descriptivo, porque observa y describe la experiencia de la variable. Es propositivo porque se elabora una propuesta para la mejora del compromiso organización; así mismo, se realizó una evaluación en un solo momento de la percepción del trabajador sobre el compromiso organizacional usando la metodología de corte transversal (solo se realiza un diagnóstico en un tiempo y espacio determinado) para la cual se elaboró una propuesta para mejorar en compromiso organizacional en el Hospital de Huaycán.

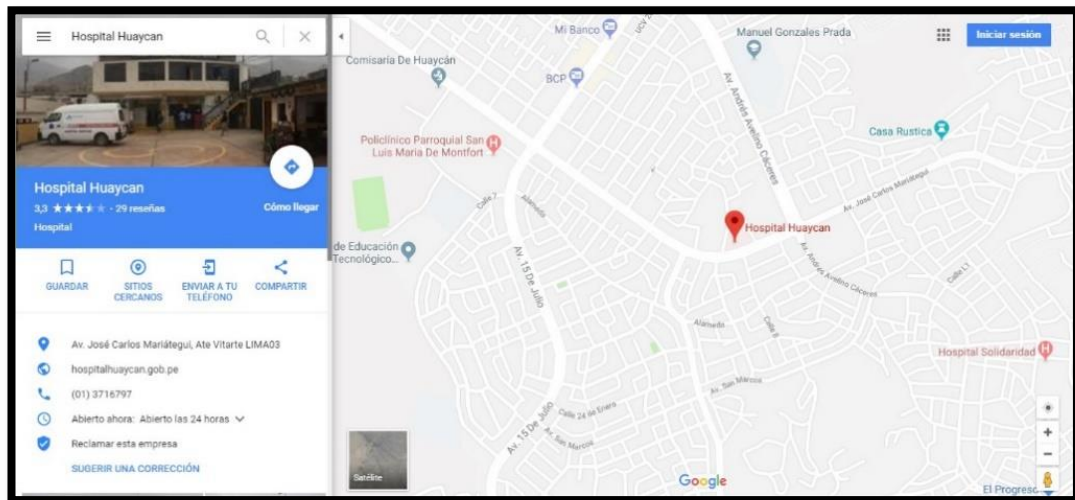
4.2. Lugar de ejecución y temporalidad.

El presente informe de suficiencia profesional se desarrollará en base a la experiencia realizada en el Hospital de Huaycán, durante el año 2018, de allí que ante la problemática encontrada se ha creído presentar una propuesta de mejora.

4.3. Población y muestra de la empresa.

El hospital está ubicado en Av. José Carlos Mariátegui S/N zona A en el distrito de Ate – Vitarte. Es un hospital de nivel II. Pertenece a la jurisdicción de la red Hipólito Unanue. Cuenta 150 trabajadores en el área administrativa y 200 en el área operativa brinda servicios de hospitalización, cirugía, consultorios externos, emergencia etc.

Figura 2. Ubicación google maps



4.4 Operacionalización de la temática abordada.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Compromiso Organizacional	El compromiso organizacional es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes, aquí no hay lugar para la alienación del empleado. (Chiavenato 1992)	El compromiso organizacional es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, que tienen los colaboradores del hospital de Huaycán	Compromiso Afectivo	P1, P2, P3, P6, P7, P9, P10, P13, P14,	Se utilizó la escala de Likert 1.Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3.indeciso 2.En desacuerdo 1.Totalmente de desacuerdo
			Compromiso de Continuidad	P8, P12, P15,P16, P17, P18, P19, P20	
			Compromiso Normativo	P4, P5, P11, P21, P22, P23, P24, P25, P26	

Tabla 1

Operacionalización del compromiso organizacional

4.3.1. Desarrollo de la temática abordada.

Para el desarrollo de la propuesta desarrollada en el presente informe de suficiencia profesional, se ha considerado en un inicio realizar el análisis FODA en el hospital de Huaycán; así mismo, la evaluación o medición del compromiso organizacional dio como resultado que los trabajadores del hospital se encuentran regularmente comprometidos, de esta manera se han diseñado un team building con el objetivo de trabajar en equipos y motivar a los trabajadores, gestionar becas con las diferentes universidades donde se tiene convenios, implementar un plan de capacitación en software, según las necesidades del personal, elaborar un plan de capacitación de diplomado dirigido al público externo para generar fondos y elaborar un plan de incentivos económicos mensuales. Todas estas estrategias nos permitirán incrementar el compromiso organizacional.

Capítulo V

Resultados

5.1. Resultados diagnósticos.

5.1.1. Análisis FODA y estrategia DAFO.

A fin de determinar el compromiso organizacional, se elaboró el cuadro 2 donde se propone estrategias de mejora con la finalidad de poder afianzar el compromiso organizacional en los trabajadores del Hospital de Huaycán.

	<p style="text-align: center;"><u>Debilidades</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Personal con falta de capacitación en manejo de software - Niveles bajos de satisfacción y compromiso con el hospital - Malas condiciones en la infraestructura en el área de trabajo (Mobiliario no ergonómicos) - Desacertadas políticas de recursos humanos (remuneraciones) - Incremento de renuncias - Falta de comunicación de los logros del hospital 	<p style="text-align: center;"><u>Amenazas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Escalas salariales altos en hospitales de competencia - Entorno de ubicación con alto riesgo delincriminal - Escasos recursos presupuestario por el ente rector
<p style="text-align: center;"><u>Fortalezas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Horarios Flexibles - trabajo en quipo - contamos con un personal capacitado en la escuela de coaching del Perú - se cuenta con personal con experiencia atención hospitalaria 	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA – FO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizar un team building con el objetivo de trabajar en equipos y motivar a los trabajadores 	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA – FA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar un plan de capacitación de diplomado dirigido al público externo para generar fondos
<p style="text-align: center;"><u>Oportunidades</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Convenios con instituciones académicas. - Expertos de coaching que contamos con convenios 	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA – DO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestionar becas con las diferentes universidades donde se tiene convenios. - implementar un plan de capacitación en software en las necesidades del personal. 	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA – DA</p> <ul style="list-style-type: none"> - elaborar un plan de incentivos económicos mensuales (bonos de alimentos, días libres pagados).

Cuadro 2 Análisis FODA

5.1.2. Evaluación del compromiso organizacional.

Para conocer el compromiso organizacional de los trabajadores del hospital de Huaycán, se aplicó una encuesta que da como resultado que de un total de 100 % de trabajadores, un 46.7 % tiene un compromiso organizacional regular y un 53.3 % de trabajadores tiene un compromiso bueno.

Tabla 4

Nivel de Compromiso organización del Hospital de Huaycán – Ate 2018

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	7	46,7	46,7	46,7
	Bueno	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Según la teoría a de Meyer y Allen, en su dimensión compromiso afectivo, se encontró de un total de 100 % de trabajadores, un 66.7 % tiene un compromiso afectivo bueno y un 33.3 % de trabajadores tiene un compromiso afectivo regular.

Tabla 5

Compromiso afectivo del Hospital de Huaycán Ate – 2018

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	5	33,3	33,3	33,3
	Buenos	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

En la dimensión de compromiso de continuidad se encontró que de un total de 100 % de trabajadores, un 66.7.3 % tiene un compromiso de continuidad regular y un 33.3 % de trabajadores tiene un compromiso de continuidad bueno.

Tabla 6

Compromiso continuidad del Hospital de Huaycán Ate – 2018

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	10	66,7	66,7	66,7
	Bueno	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

En la dimensión compromiso de normativo se muestra que de un total de 100 % de trabajadores, un 60 % tiene un compromiso normativo bueno y un 40 % de trabajadores tiene un compromiso normativo regular.

Tabla 7

Compromiso normativo del hospital de Huaycán Ate – 2018

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	6	40,0	40,0	40,0
	Bueno	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

5.2. Propuesta para la mejora del compromiso organizacional según el modelo de Meyer y Allen.

Nombre de la empresa	: Hospital de Huaycán
Propuesta	: Propuesta para mejorar el compromiso organizacional en el Hospital de Huaycán
Objetivo	: Incrementar en un 95%, del compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital de Huaycán
Plazo de ejecución	: 12 meses

5.3. Descripción de la propuesta.

La propuesta para mejorar el compromiso organizacional estará compuesta por objetivos estratégicos trazados durante un año, metas específicas a alcanzar durante doce meses, programación de actividades que se desarrollará progresivamente en la institución; así mismo, el recurso humano que brindará el hospital soportará el recurso financiero de la propuesta. Así mismo, se desarrollará un cronograma con fechas mensuales durante el año para la aplicación de las actividades programadas. Por otro lado, se asignará un responsable que estará a cargo de cada actividad para el logro de las metas. Las actividades a desarrollar estarán centradas en la teoría de Meyer y Allen.

5.4. Requerimientos de la propuesta.

Psicólogos	: 2 especialistas en psicología organizacional
Coaching	: 1 especialista en coaching organizacional
Equipo técnico	: 1 personal técnico
Equipo tecnológico	: 1 retroproyector
Servicio de soporte	: 1 personal de mantenimiento

5.5. Estrategias de mejoras de compromiso organización.

- Dictar talleres especializados en coaching organizacional.
- Organizar team building para aumentar la motivación, reforzar la confianza mutua dentro del equipo de trabajo, mejorar el ambiente de trabajo y la creatividad.
- Diseñar un esquema interno de reconocimiento del logro de los trabajadores.
- Elaborar un plan de seguimiento para brindar más oportunidades de crecimiento y desarrollo personal a través de línea de carrera y planes de sucesión.
- Diseñar una estrategia de comunicación: “conoce tu oportunidad” (desarrollo, expectativas).
- Lograr que el personal desarrolle habilidades en el manejo de software en el trabajo que realiza.
- Implementar el convenio con las universidades para el dictado de maestría y/o doctorados.

5.6. Plan de implementación.

	Meta	Actividad	Recursos	Cronograma	Responsable
Incrementar en un 95%, del compromiso organizacional Durante el año 2019	Gestionar el Compromiso Afectivo según la teoría de Meyer y Allen en el Hospital de Huaycán, distrito de Ate, 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Asignar presupuesto para el team building. - Coordinar con el área de bienestar de personal para el traslado del personal a las instalaciones asignado por la empresa organizadora del evento. - Desarrollo de la actividad por la empresa organizadora del evento - Medir los efectos positivos que ha tenido el team building - Elaborar un plan para el reconocimiento a los trabajadores más destacados - Compra de suvenir para repartir a los trabajadores que serán reconocidos - Realizar evaluaciones para medir las mejoras de las actividades implantadas 	\$250 (S/. 800) 2 jornadas de full Day para 20 personas S/.150	Enero 2019 Julio 2019 Julio 2019	El feje de área de bienestar social
	Gestionar el compromiso de continuidad según la teoría de Meyer y Allen en el Hospital de Huaycán, distrito de Ate, 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar capacitaciones (“Conoce tu Oportunidad”) al personal para incentivar al desarrollo personal y línea de carrera en las diferentes áreas de trabajo. - Realizar evaluación para la recategorización del personal según su grado académico alcanzado. 	S/. 600 (Por área para 15 personas como máximo)	Una capacitación por área para todos los integrantes de dicha área Febrero 2019 Marzo 2019 Abril 2019	área de Docencia y Bienestar Social

	<p>Gestionar el Compromiso normativo según la teoría de Meyer y Allen en el Hospital de Huaycán, distrito de Ate, 2018</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Potenciar habilidades mediante la especialización pagada por el hospital para estudiar una maestría, y /o diplomados con universidades que tienen convenios. - Elaborar el plan para estudiar inglés con media beca - Asignar el auditorio para el desarrollo de las clases fuera de las horas laborales. 	<p>Según convenidos vigentes</p> <p>350 por trabajador que se inscriba</p>	<p>Duración 6 meses Julio a Diciembre 2019</p>	<p>Area de Bienestar social</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	---------------------------------

Capítulo VI

Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

- El compromiso organizacional en el Hospital de Huaycán actualmente está en un nivel de percepción regular, considerando que el nivel afectivo está en un 66% bueno; asimismo, el nivel de continuidad está en 33 % regular y el nivel normativo está en un 40% bueno.
- Para mejorar el compromiso afectivo, se diseñaron actividades como el team building con la finalidad de retribuir al trabajador confianza, creatividad, trabajo en equipo; de la misma manera, para el compromiso de continuidad se propuso programas de capacitación para potenciar las habilidades y capacidades. Para el compromiso normativo, se propone talleres a favor del trabajador para saber las expectativas salariales y reconocimiento de logros alcanzados.
- La propuesta de mejorar tiene como finalidad la productividad de los trabajadores para obtener un trabajo con mayor calidad, y de esta manera los usuarios se encuentren satisfechos con la atención recibida.

6.2. Recomendaciones.

- Se recomienda a los administradores del Hospital de Huaycán ejecutar la propuesta para mejorar el compromiso organización.
- Realizar un seguimiento del personal para ver el mejoramiento del compromiso después del tem building y hacer réplicas.
- Supervisar a los asistentes al curso de maestrías y/o doctorado.
- Realizar regategorizaciones, según el grado de estudio alcanzado para tener una base de datos de los profesionales capacitados que tenemos dentro de la institución.

Referencias

- Alvarado, & Parodi. (2016). Estilos de liderazgo y compromiso organizacional con mediación de engagement en técnicos de maquinaria pesada. *Repositorio de La Universidad Del Pacífico - UP*. Retrieved from <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1590>
- Ayala Calvo, J. C. (2007). Conocimiento, innovación y emprendedores : camino al futuro. *Conocimiento, Innovación y Emprendedores : Camino Al Futuro, 2007, ISBN 84-690-3573-8, 252*.
- Edel, R., García, A., & Guzmán, F. (2007). Clima y compromiso organizacional. *Vol. II, Versión Electrónica Gratuita. Texto Completo En* [https://doi.org/ISBN-13: 978-84-691-0999-1](https://doi.org/ISBN-13:978-84-691-0999-1)
- Frías Castro, P. (2014). Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y, 109. Retrieved from [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS MAGISTER PFRIAS_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS_MAGISTER_PFRIAS_2014.pdf?sequence=1)
- Hidrovo, C., & Naranjo, K. (2016). No Title.
- Maldonado, S.-, Ramirez, M., García, B., & Chairez, A. (2014). Compromiso Organizacional de los Profesores de una Universidad Pública. *ConCiencia Tecnológica, (47), 12–18*. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4749342.pdf%5Cnhttp://dialnet.unirioja.es/servlet/extart?codigo=4749342>
- María Hurtado-Arrieta. (2017). Bases Conceptuales Del Compromiso Organizacional. Una Visión De Implicación, Según Meyer Y Allen, Y Su Medición En Dos Empresas Del Sector Retail De Piura, 1–139. Retrieved from file:///C:/Users/laboratorio_computo/Desktop/AE_291.pdf
- OMS. (2016). El Contexto De La Estrategia Mundial De Recursos Humanos Para La Salud, 2. Retrieved from http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA69/A69_38-sp.pdf
- Osorio, J., Liliana, R., Ramos, D., Erika, J., & Patricia Diana. (2017). Valores personales y compromiso organizacional: más que una simple relación. *Revista de Psicología y Ciencias Del Comportamiento de La U.A.C.J.S., 7(2), 33–51*. Retrieved from

http://www.revistapcc.uat.edu.mx/index.php/RPC/article/view/140/pdf_1

Peña, M., Díaz, G., Chávez, A., & Sánchez, C. (2016). El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 9(5), 95–105.

Portilla Barreto, R. (2017). Satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital de salud mental. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas*, 3–55. Retrieved from <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/handle/10757/621718>

Ruiz, A. (2017). Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de. *Universidad César Vallejo*, 57.

Vargas, K. (2017). Grado de compromiso organizacional según el modelo de Meyer & Allen en los médicos residentes del Hospital Regional Docente “ Las Mercedes ”, Chiclayo 2015.

Zegarra, F. (2014). Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en el personal de salud del Hospital de San Juan de Lurigancho. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 1–136. Retrieved from <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3747>

Guillermo, (2017). Libertad financiera

Elena g de White (1940) Administración eficaz como multiplicar los recursos con sabiduría

Anexos

Cuestionario de Compromiso Organizacional

EMPRESA: _____ **CARGO:** _____ **SEXO:** _____

Este cuestionario tiene como objetivo estudiar el compromiso organizacional, las respuestas de este cuestionario sirven únicamente para esta investigación y serán confidenciales.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada enunciado, y marque con un aspa (X) la respuesta que **para usted** sea la indicada. No hay respuestas buenas ni malas, por favor responda con total sinceridad, recuerde que es anónima. GRACIAS POR SU COOPERACION.

N°	ÍTEMS	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente De acuerdo.
1	Mi equipo de trabajo es como parte de mi Familia					
2	Realizo mi trabajo de la manera más efectiva sin que esto signifique un costo mayor para la organización.					
3	Me siento emocionalmente vinculado con esta organización.					
4	Mis metas se alinean perfectamente a las de la organización					
5	Siento que todos esperan un buen desempeño de mi parte					
6	Realmente siento los problemas de la organización como propios.					
7	Siento una compenetración del 100% con mi grupo de trabajo.					
8	Mis proyectos personales y mi crecimiento están alineados a los de la organización					
9	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización					
10	Este trabajo es para mí algo más que una obligación, es el centro de mi vida					
11	Mi trabajo debe cumplir con las expectativas de mis superiores y por ende de la organización					
12	Siento que mientras en menos costos incurra la organización yo me podría beneficiar más.					
13	Siempre trato de hacer algo más que las tareas inherentes a mi trabajo					

14	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.					
15	Siento que mi trabajo se adapta a mis Competencias.					
16	Siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora					
17	Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso permanezco en esta organización					
18	Sería muy difícil para mí en este momento dejarla organización, incluso si lo deseara					
19	Permanecer en la organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo					
20	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte					
21	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a esta organización					
22	Al demostrar al profesional que hay en mí podría cambiar mi situación de empleado temporal					
23	Me sentiría culpable si renunciara a la organización en este momento					
24	Esta organización merece mucho más de mí. Gracias a la gente con la que comparto					
25	Si sigo esforzándome en mi trabajo podría quedarme en esta organización					
26	No renunciaría a esta organización porque me siento obligado con la gente en ella					

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

RESULTADOS DE FRECUENCIA

1.- Mi equipo de trabajo es como parte de mi Familia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	10	66,7	66,7	66,7
	Totalmente de acuerdo	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

2.- Realizo mi trabajo de la manera más efectiva sin que esto signifique un costo mayor para la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	Indeciso	1	6,7	6,7	13,3
	De acuerdo	10	66,7	66,7	80,0
	Totalmente de acuerdo	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

3.- Me siento emocionalmente vinculado con esta organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	1	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	11	73,3	73,3	80,0
	Totalmente de acuerdo	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

4.- Mis metas se alinean perfectamente a las de la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	4	26,7	26,7	26,7
	De acuerdo	10	66,7	66,7	93,3
	Totalmente de acuerdo	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

5.- Siento que todos esperan un buen desempeño de mi parte

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	13,3	13,3	13,3
	De acuerdo	9	60,0	60,0	73,3
	Totalmente de acuerdo	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

6.- Realmente siento los problemas de la organización como propios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	Indeciso	6	40,0	40,0	46,7
	De acuerdo	7	46,7	46,7	93,3
	Totalmente de acuerdo	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

7.- Siento una compenetración del 100% con mi grupo de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	26,7	26,7	26,7
	Indeciso	6	40,0	40,0	66,7
	De acuerdo	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

8.- Mis proyectos personales y mi crecimiento están alineados a los de la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	1	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	10	66,7	66,7	73,3
	Totalmente de acuerdo	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

9.- Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	1	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	12	80,0	80,0	86,7
	Totalmente de acuerdo	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

10.- Este trabajo es para mí algo más que una obligación, es el centro de mi vida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	26,7	26,7	26,7
	Indeciso	4	26,7	26,7	53,3
	De acuerdo	6	40,0	40,0	93,3
	Totalmente de acuerdo	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

11.- Mi trabajo debe cumplir con las expectativas de mis superiores y por ende de la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	5	33,3	33,3	40,0
	Indeciso	4	26,7	26,7	66,7
	De acuerdo	4	26,7	26,7	93,3
	Totalmente de acuerdo	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

12.- Siento que mientras en menos costos incurra la organización yo me podría beneficiar más.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	4	26,7	26,7	26,7
	De acuerdo	10	66,7	66,7	93,3
	Totalmente de acuerdo	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

13.- Siempre trato de hacer algo más que las tareas inherentes a mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	Indeciso	6	40,0	40,0	46,7
	De acuerdo	6	40,0	40,0	86,7
	Totalmente de acuerdo	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

14.- Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	40,0	40,0	40,0
	Indeciso	4	26,7	26,7	66,7
	De acuerdo	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

15.- Siento que mi trabajo se adapta a mis Competencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	20,0	20,0	20,0
	Indeciso	3	20,0	20,0	40,0
	De acuerdo	6	40,0	40,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

16.- Siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	20,0	20,0	20,0
	Indeciso	1	6,7	6,7	26,7
	De acuerdo	7	46,7	46,7	73,3
	Totalmente de acuerdo	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

17.- Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso permanezco en esta organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	40,0	40,0	40,0
	Indeciso	5	33,3	33,3	73,3
	De acuerdo	3	20,0	20,0	93,3
	Totalmente de acuerdo	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

18.- Sería muy difícil para mí en este momento dejarla organización, incluso si lo deseara

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	2	13,3	13,3	13,3
	De acuerdo	12	80,0	80,0	93,3
	Totalmente de acuerdo	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

19.- Permanecer en la organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	1	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	8	53,3	53,3	60,0
	Totalmente de acuerdo	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

20.- Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	6	40,0	40,0	40,0
	Totalmente de acuerdo	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

21.- Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a esta organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	13,3	13,3	13,3
	Indeciso	6	40,0	40,0	53,3
	De acuerdo	6	40,0	40,0	93,3
	Totalmente de acuerdo	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

22.- Al demostrar al profesional que hay en mi podría cambiar mi situación de empleado temporal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	13,3	13,3	13,3
	Indeciso	5	33,3	33,3	46,7
	De acuerdo	6	40,0	40,0	86,7
	Totalmente de acuerdo	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

23.- Me sentiría culpable si renunciara a la organización en este momento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	26,7	26,7	26,7
	Indeciso	5	33,3	33,3	60,0
	De acuerdo	5	33,3	33,3	93,3
	Totalmente de acuerdo	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

24.- Esta organización merece mucho más de mí. Gracias a la gente con la que comparto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	Indeciso	4	26,7	26,7	33,3
	De acuerdo	5	33,3	33,3	66,7
	Totalmente de acuerdo	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

25.- Si sigo esforzándome en mi trabajo podría quedarme en esta organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	13,3	13,3	13,3
	Indeciso	4	26,7	26,7	40,0
	De acuerdo	6	40,0	40,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

26.- No renunciaría a esta organización porque me siento obligado con la gente en ella

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	26,7	26,7	26,7
	Indeciso	4	26,7	26,7	53,3
	De acuerdo	4	26,7	26,7	80,0
	Totalmente de acuerdo	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

BASE DE DATOS DE LA ENCUESTA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Titulo: COMPROMISO ORGANIZACIONAL																													
Cuestionarios	Compromiso Afectivo									Compromiso de Continuidad								Compromiso Normativo								VARIABLE			
	P1	P2	P3	P6	P7	P9	P10	P13	P14	P8	P11	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P4	P5	P11	P21	P22	P23	P24	P25	P26	D1	D2	D3
1	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	5	4	3	4	3	4	4	3	37	29	34
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	5	5	4	35	30	37
3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	35	25	33
4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	4	2	3	2	3	3	3	32	20	27
5	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	36	31	38
6	4	2	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	3	30	27	37
7	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	2	2	5	2	4	5	5	4	5	4	5	5	5	39	29	42
8	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	36	32	40
9	4	5	4	4	2	3	2	4	4	2	2	4	3	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	4	3	2	32	19	30
10	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	2	4	4	4	5	5	3	4	4	5	3	4	4	3	4	5	37	31	36
11	5	4	4	5	5	4	3	5	5	3	1	3	3	4	5	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4	3	40	27	36
12	5	5	5	3	5	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	5	5	3	3	2	4	2	2	38	27	30
13	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	34	23	32
14	4	4	5	4	2	2	3	5	4	2	3	4	5	2	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	3	2	33	31	34
15	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	4	3	2	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	33	22	24
16																											0	0	0

BASE DE DATOS DE LA ESCALA DE MEDICION DE LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Encuesta	ITEMS	TOTAL	MINIMO (1)	MAXIMO(5)	RANGO	GRUPOS	COEFECIENTE	GRUPOS		
								MALO	REGULAR	BUENO
Compromiso Organizacional	V1	26	26	130	104	3	34.66666667	60.66666667	95.33333333	130
Compromiso Afectivo	1,2,3,6,7,9,10,13,14	9	9	45	36	3	12	21	33	45
Compromiso de Continuidad	8,12,15,16,17,18,19,20	8	8	40	32	3	10.66666667	18.66666667	29.33333333	40
Compromiso Normativo	4,5,11,21,22,23,24,25,26	9	9	45	36	3	12	21	33	45

Informe n° 19

Para : Mg. Néstor Apaza Apaza
Director del Programa de Educación a Distancia

De : Mg. Edwin Sucapuca Sucapuca

Asunto : Revisión de informe de suficiencia profesional

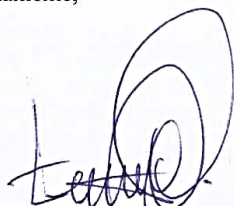
Fecha : 13 - 09 - 18

Le informo que hice la revisión lingüística del informe de suficiencia profesional: "Propuesta para la mejora del compromiso organizacional según la teoría de Meyer y Allen en el Hospital de Huaycán, distrito de Ate, 2018" de la bachiller Ana Elizabeth De la Cruz Pillpa.

La investigadora levantó las correcciones señaladas en cuanto a coherencia y cohesión; además, corrigió los errores ortográficos.

Es todo cuanto puedo informar.

Atentamente,



Mg. Edwin Sucapuca Sucapuca