

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**GRADO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL SEGÚN EL
MODELO DE MEYER & ALLEN EN LOS MÉDICOS
RESIDENTES DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE “LAS
MERCEDES”, CHICLAYO 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Kristel Stephani Vargas Pintado

Chiclayo, 01 de febrero de 2017

**GRADO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL SEGÚN EL
MODELO DE MEYER & ALLEN EN LOS MÉDICOS
RESIDENTES DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE “LAS
MERCEDÉS”, CHICLAYO 2015**

POR:

Kristel Stephani Vargas Pintado

Presentada a la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el
Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADO POR:

Mgtr. Marco Arbulú Ballesteros.

Presidente de Jurado

Mgtr. Luis Angulo Bustíos.

Secretario de Jurado

Mgtr. Rafael Camilo Girón Córdova.

Vocal/Asesor de Jurado

CHICLAYO, 2017

DEDICATORIA

Para mis padres, por su comprensión y ayuda en todas las circunstancias. Me han enseñado a vencer las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Me han dado todo lo que soy como persona, valores, principios, perseverancia y empeño, y todo ello con una gran dosis de amor sin pedir nunca nada a cambio.

Para mis hermanos quienes con su palabra de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante, siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a mi asesor Rafael Camilo Girón Córdova por su importante aporte y participación activa en el desarrollo de la presente tesis. Debo destacar, su disponibilidad y paciencia que hizo de esta tesis redundaran benéficamente tanto a nivel aplicativo como personal.

También un profundo agradecimiento a mis padres por el apoyo económico que me brindaron. Y el agradecimiento eterno a Dios que siempre me protege y me guía por el buen camino.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el grado de compromiso organizacional de los médicos residentes del H. R. D. L. M., Chiclayo 2015, el diseño utilizado fue descriptivo y aplicada de tipo no experimental. La población estuvo conformada por 29 médicos residentes distribuidos de acuerdo con el número de vacantes por especialidad brindadas por el MINSA. El instrumento empleado fue el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen de 1997, el cual evalúa tres dimensiones; compromiso continuo, normativo y afectivo.

Dentro de los hallazgos más relevantes se encontró que se rechaza la hipótesis propuesta, arrojando que el grado de compromiso organizacional de los médicos residentes del H. R. D. L. M., Chiclayo 2015 pertenecientes al 1er año, de 2do año y de 3er año es alto.

En el componente afectivo se encontró que los residentes de 1er año obtuvieron un nivel alto, mayor que el de los demás residentes esto se debe principalmente a que la relación entre el compromiso y el desempeño es más fuerte entre los empleados nuevos.

Componente de continuidad arrojó que los residentes de 2do año obtuvieron un nivel alto esto se debe a que la oportunidad para el crecimiento personal, impulsa al residente a comprometerse más con la institución.

El resultado en el componente normativo arrojó que los residentes de 3er año obtuvieron un nivel alto en mayor proporción, en este caso el compromiso normativo se forma a la obligación de pertenecer allí especialmente por intereses económicos.

Se mostró también en los resultados, que los factores como la edad, el sexo y el estado civil también poseen influencia en el grado de compromiso organizacional.

Palabras clave: Compromiso organizacional, compromiso, Médicos residente

ABSTRACT

This research has the general objective to determine the degree of organizational commitment of medical residents Regional Teaching Hospital Las Mercedes, Chiclayo 2015, the design was applied descriptive and non-experimental type .The population consisted of 29 medical residents distributed according the number of vacancies by specialty offered by the MOH. The instrument used was the questionnaire of organizational commitment to Meyer and Allen, which evaluates three dimensions; continuous, regulatory and affective commitment.

Among the most important findings we are that the proposed hypothesis is rejected, throwing the degree of organizational commitment of medical residents Regional Teaching Hospital Chiclayo the 2015 Mercedes belonging to the 1st year, 2nd year and 3rd year is high.

In the affective component we find that residents of 1st year obtained more high level than other residents this is mainly due to the relationship between commitment and performance is strongest among new employees

Continuity component throws us that residents of 2nd year had a very high level this is because the opportunity for personal growth, encourages the resident to engage more with the institution

Component regulatory results showed that residents 3rd year obtained a high level to a greater extent; in this case the policy commitment is formed from the obligation to belong there especially by economic interests

It was also shown in the results that factors such as age, sex and marital status also have influence on the degree of organizational commitment.

Keywords: Organizational commitment, engagement, resident physicians

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

I INTRODUCCIÓN	9
II MARCO TEÓRICO	13
2.1. Antecedentes	13
2.2. Hospital regional docente la mercedes	17
2.3. Médico residente del H.R.D.L.M.....	17
2.4. Bases teóricas-científicas.....	20
2.5. Definición de términos básicos.....	26
III MATERIALES Y MÉTODOS	39
3.1. Diseño de la investigación.....	39
3.2. Población	39
3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
3.4. Técnicas de procesamiento de datos.....	40
3.5. Operacionalización de variables	41
IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE DATOS.....	42
V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
VI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Rol de turnos de los residentes de H.R.D.L.M.....	18
Tabla02: Factores que afectan el compromiso organizacional según diversos autores.....	32
Tabla 03: Operacionalización de variables.....	41
Tabla 04: Rangos del nivel de compromiso organizacional...	42

ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 01: Ciclo de desempeño –satisfacción – esfuerzo-Compromiso organizacional.....38**
- Figura 02: Determinar el grado de compromiso organizacional de los médicos residentes del Hospital Regional Docente Las Mercedes, Chiclayo 2015.....43**
- Figura 03: Respuestas al cuestionario de compromiso organizacional.....44**
- Figura 04: Dimensión del compromiso organizacional de los residentes del HRDLM.....45**
- Figura 05: Relación entre el compromiso organizacional y la edad de los residentes del H.R.D.L.M.....47**
- Figura 06: Relación entre compromiso organizacional y el sexo del residente del H.R.D.L.M.....48**
- Figura 07: Relación entre el compromiso organizacional y el estado civil de los residentes del H.R.D.L.M.....49**

I. INTRODUCCIÓN

A través de los años, la humanidad viene enfrentando cada vez nuevas patologías, muchas de ellas curables y otras siendo un reto permanente de la búsqueda de su cura es por ello que el desempeño de los profesionales de la salud en la atención pública es un tema amplio y polémico que compete, preocupa y afecta a toda la población en general. En el Perú como en el mundo la salud en todo el ámbito de su definición está bajo responsabilidad de un ministerio de salud desde donde se rigen protocolos y modelos de atención de salud integral que tienen el objetivo de mejorar los sistemas de salud para proporcionar una atención acorde a las necesidades de la sociedad. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos desarrollados, no se han obtenido los resultados deseados, como lo demuestran los diferentes medios de comunicación. Existen diversos factores que contribuyen a la eficiencia o incompetencia del ejercicio médico, por tal motivo, la presente investigación se enfocó en el compromiso organizacional como un tema de gran importancia en el desempeño laboral en los profesionales de la salud, Teniendo en cuenta que en la actualidad y cada vez más en el futuro el compromiso de las personas con la organización constituirá un activo importante para esta Arias Galicia, (2001).

Esta investigación estuvo fundamentada en el diagnóstico de la situación actual del compromiso organizacional, de los médicos residentes del hospital regional docente “Las Mercedes” Chiclayo, 2015; por su fácil y rápido acceso geográfico este hospital se constituye en el más importante centro de referencia, al cual acuden pacientes referidos de las diferentes zonas del departamento de Lambayeque, así como de los Departamentos de Cajamarca, Amazonas, San Martín y norte de la Libertad.

El objetivo general fue determinar el grado de compromiso organizacional de los médicos residentes del Hospital Regional Docente

las Mercedes, Chiclayo, 2015.

Así como los objetivos específicos fueron:

Determinar el grado de compromiso organizacional con respecto al componente afectivo de los médicos residentes del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo, 2015.

Determinar el grado de compromiso organizacional con respecto al componente normativo de los médicos residentes del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo, 2015.

Determinar el grado de compromiso organizacional con respecto al componente continuidad de los médicos residentes del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo, 2015.

Se planteó que el grado de compromiso organizacional de los médicos residentes del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2015, pertenecientes al 1er año es alto, de 2do año es moderado y de 3er año es bajo.

La investigación se justificó basándose en que el talento humano en una organización es de suma relevancia, más aún si hablamos del personal médico en el cual ponemos nuestras vidas en sus manos, como Arias Galicia, (2001) indicó que desde hace tiempo se ha establecido una distinción entre el contrato de trabajo legal y el psicológico en el trabajador.

Mientras una persona puede estar obligada formalmente a desempeñar una labor dentro de una organización no necesariamente se liga a la misma. Y considerando que el sector salud “se define como el conjunto de bienes y servicios encaminados a preservar y proteger

la salud de las personas” Organización panamericana de la salud, (2012) es vital conocer el grado de compromiso organizacional de los trabajadores de la institución, específicamente, de los médicos residentes, (...)”que vienen formándose en las distintas especialidades y cuya permanencia dentro del hospital hace mención de su mayor interrelación con los pacientes, de esta manera, se busca mejorar la calidad de servicio.

Dentro de la estructura del residentado médico que suele variar entre tres a cinco años dependiendo de la especialidad, así pues se puede manifestar a través de ese tiempo factores que terminan influyendo en el mayor o menor grado de compromiso organizacional.

Además, es necesario sopesar que “se puede trabajar con disgusto y sentir desprecio hacia la organización, obteniendo un rendimiento menor”.

Esta investigación se realizó con el propósito de que se mejore o se cree medidas que les permitan involucrarse con los objetivos organizacionales, en la búsqueda de una buena actitud hacia el trabajo, la identificación con la institución, que no solo se considere como una fuente de ingreso sino trabajar con eficiencia y eficacia, logrando tener una excelente percepción hacia la institución tanto externa como interna, logrando el reconocimiento por brindar una buena atención integral del paciente.

Como principal beneficiario se tuvo a la institución de trabajo de manera global ya que esta investigación se centra en el recurso humano como son los médicos residentes ya que estos presentan una mayor interrelación con los pacientes considerados como sus clientes de servicio de salud; sirviendo como paradigma para los distintos trabajadores que laboren en la institución. De tal manera que finalmente

contribuya a prestar un óptimo servicio de salud a favor de los pacientes.

II.MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Los principales estudios realizados acerca del compromiso organizacional se dieron en EE.UU., CANADÀ Y EUROPA comenzando estos estudios con Becker en 1960. Actualmente el compromiso organizacional va cobrando importancia en Latinoamérica según los estudios encontrados. En MÈXICO el número de investigaciones van en aumento y cada vez es más frecuente encontrar literatura que estudie este fenómeno, debido a la gran necesidad que existe de concientizar a las organizaciones del riesgo que se corre al tener a los empleados expuestos a condiciones de trabajo que dañan su estado emocional y que impactan la productividad y calidad del servicio que ofrecen a los usuarios.

Estudios más recientes obtenidos a nivel mundial:

En este estudio realizado en España compararon a los empleados de tiempo parcial con los empleados a tiempo completos en cuanto al grado de compromiso y sus principales determinantes.

Se mostró evidencia de que, trabajar a jornada parcial no implica un menor compromiso del trabajador. También se evidenció que existían diferencias entre los principales determinantes del compromiso organizacional de los trabajadores a jornada completa y los trabajadores a jornada parcial.

El hecho de que hayan existido diferencias entre ambos grupos puede tener implicaciones para las teorías de comportamiento organizacional así como para el diseño de intervenciones encaminadas a fomentar actitudes y comportamientos favorables de los recursos

humanos.

VARIABLES QUE SE HAN MOSTRADO SIGNIFICATIVAMENTE RELACIONADAS CON EL COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES A TIEMPO PARCIAL SON EL HECHO DE QUE PERCIBAN UNAS BUENAS RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN Y, EN MENOR MEDIDA, QUE PERCIBAN POSIBILIDADES DE PROMOCIÓN DENTRO DE LA EMPRESA. ADemás, TAL Y COMO SE HA MOSTRADO CON ANTERIORIDAD, LA SATISFACCIÓN (TANTO CON EL TRABAJO EN GENERAL COMO CON EL SALARIO EN PARTICULAR), SON FUENTES IMPORTANTES DE COMPROMISO TANTO ENTRE LOS TRABAJADORES A TIEMPO COMPLETO COMO ENTRE LOS TRABAJADORES A TIEMPO PARCIAL (Llorente, G. Á., 2008).

El objetivo de esta investigación fue analizar la influencia de los conflictos interpersonales en el trabajo y del compromiso organizacional sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), una respuesta psicológica al estrés laboral crónico que aparece en los profesionales del sector servicio que trabajan hacia personas. La muestra del estudio estuvo compuesta por 389 mexicanos de los sectores salud y educación. Los resultados permitían afirmar que la interacción entre ambas variables (conflictos interpersonales y compromiso organizacional) establecía diferencias significativas en los niveles del síndrome de quemarse por el trabajo. Se concluyó que al potenciar el compromiso organizacional se contribuye a disminuir el síndrome de quemarse por el trabajo, aunque ante la presencia de conflictos interpersonales el personal con alto compromiso organizacional (normativo y afectivo) era más sensible al desarrollo del síndrome. Por tanto, se debe intervenir conjuntamente sobre la organización y los empleados (Mercado-Salgado, P., & Gil-Monte, P., 2010).

Esta investigación buscó establecer la relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en un centro de salud privado, la muestra seleccionada fue de 125 sujetos en edades comprendidas de 16 a

65 años de ambos sexos; el resultado obtenido para la medida de compromiso organizacional es un nivel de actitud mediana en la percepción de los trabajadores (Morales, M. R. G., 2012).

Este estudio realizado en México tuvo como objetivo principal identificar niveles de la despersonalización, el agotamiento emocional, el logro personal y la dedicación organizativa relacionada con las condiciones de trabajo de una muestra de enfermeras. Se trabajó con una muestra de 200 empleados; en la colección de los datos, la balanza de MBI de Maslach, el cuestionario de ECO de Allen y Meyer y el cuestionario de Limitaciones de trabajo (WQL) fueron usadas. El compromiso organizacional observado en los empleados encuestados muestra como favorable al alcanzar un nivel medio de compromiso, lo cual significa que el estado psicológico que caracteriza la relación entre los empleados y su organización es medianamente buena (Rivera, B. R. G., Maldonado-Radillo, S., & Barón, M. C. R., 2015).

Estudios más recientes obtenidos a nivel nacional:

En este estudio se buscó conocer la relación entre el compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos para ello se utilizó una muestra de 190 personas con una elevada educación, proveniente de diversas organizaciones y de variados tamaños. Se encontró correlación alta entre compromiso afectivo y satisfacción general con el trabajo, también entre compromiso afectivo y claridad del rol. En cambio, no fue significativa la relación con jerarquía del puesto. (Arias Galicia, Valera Sosa, Loli Pineda, & Quintana Otiniano, 2003).

La presente investigación fue realizada en un Servicio de Salud de Atención Primaria en Arequipa-Perú su objetivo fue identificar y analizar el compromiso organizacional y profesional de trabajadores que

integran un equipo de atención primaria el estudio fue realizado con 12 profesionales de salud. Los resultados encontrados a partir del análisis y las características de las respuestas de los doce sujetos participantes permitieron la identificación de los núcleos temáticos fundamentados en el modelo de los tres componentes de Meyer y Allen, es decir, en sus diversos enfoques: afectivo, instrumental y normativo, de los cuales el Compromiso Afectivo fue predominante en los profesionales de salud, volviéndolos más motivados y por tanto más involucrados (Llapa Rodríguez, Trevizan, Shinyashiki, & Mendes Costa., 2009).

El objetivo de esta investigación fue identificar los niveles de la variable compromiso organizacional que presentan las enfermeras del Hospital Sergio E. Bernal y su relación con características demográficas (sexo, edad, años de servicio, especialidad, condición laboral, cargo jefatural), se trabajó con una muestra de 154 trabajadores. Se determinó que las enfermeras tienen un nivel medio de compromiso organizacional y existen diferencias significativas en las diferentes dimensiones en la cual predomina el compromiso normativo (Roda Campos, 2013).

Estudios más recientes obtenidos a nivel local:

En esta investigación se buscó establecer la relación que existió de empowemet y compromiso organizacional en los trabajadores de una distribuidora de Bebidas. El estudio se realizó con una muestra de 150 empleados. En los resultados se manifestó una estrecha relación del empowemet con los componentes de continuidad y normativo del compromiso organizacional, lo que indica que el componente afectivo necesitaba fortalecerse creando estrategias que mantengan en equilibrio la vida personal y laboral de los colaboradores (Solano Campoverde, 2014).

2.2. Hospital Regional Docente Las Mercedes

Gobierno regional de Lambayeque. (2015, pag8). Indicó que el Hospital Regional Docente “Las Mercedes”, en el Departamento de Lambayeque, es geográficamente estratégica en la región nororiental del país; ubicada en la ciudad de Chiclayo, en el Departamento de Lambayeque, el cual limita con el norte con el Departamento de Piura, por el sur con el Departamento de la Libertad, por el este con el Departamento de Cajamarca y Por el oeste con el Océano Pacífico.

Por su fácil y rápido acceso geográfico este hospital se constituye en el más importante centro de referencia, al cual acuden pacientes referidos de las diferentes zonas del departamento de Lambayeque, así como de los Departamentos de Cajamarca, Amazonas, San Martín y norte de la Libertad.

El Hospital Regional Docente “Las Mercedes” de Chiclayo con dirección Av. Luis Gonzáles 635, Provincia del mismo nombre, en el Departamento de Lambayeque. Limita por el norte con el Jirón Elías Aguirre, por el sur con la calle Manuel María Izaga, por el este con la Av. Luis Gonzáles y por el oeste con la Av. Miguel Grau en donde se encuentra el ingreso a emergencia, almacén general y de farmacia.

2.3. Médico Residente del Hospital Regional Docente Las Mercedes

Asenjo Heredia, (2015). Afirmó que un médico residente es un profesional que después de obtener su título de médico y de realizar su serums decide realizar una especialidad de la medicina.

Para poder acceder al residentado anualmente se rinde un concurso que consta de una evaluación y de acuerdo con el resultado una minoría ingresa al sistema de residencias médicas. Este sistema consiste básicamente en un trabajo formativo.

La residencia dura entre tres y cinco años, dependiendo del hospital donde se realice y la especialidad médica en que el médico ha decidido formarse.

En promedio se trabaja entre 8 y 15 horas por día, más 4 a 12 guardias mensuales dependiendo de la especialidad y del año de residente.

Tabla 1:

Rol de turnos de los residentes de H.R.D.L.M.

LEYENDA		HORARIO
GD	Guardia Diurna	7:30 am – 7:30 pm
M	Mañana	7:30 am – 2:00 pm
TE	Tarde Emergencia	2:00 pm – 5:00pm
GN	Guardia Nocturna	7:30 pm – 7:30 am

Fuente: Rol de turnos/ guardias de médicos residentes – 2015

Funciones del médico residente del hospital regional docente las mercedes servicio de medicina especialidades:

Gobierno Regional de Lambayeque, (2016) Indicó las funciones específicas:

- a) Prestar atención integral a los pacientes de Medicina de Rehabilitación, tanto en los servicios de emergencia, consultorio y hospitalización.

- b) Desarrollar actividades preventivas dentro del hospital en programas de control, presión arterial y de prevención de afecciones de Medicina de Rehabilitación.
- c) Realizar, según la programación retenes de guardia.
- d) Ejecutar acciones de diagnóstico, tratamiento, recuperación y rehabilitación de la salud en la especialidad de Rehabilitación.
- e) Brindar atención médica especializada en las modalidades de consulta externa, hospitalización.
- f) Solicitar y absolver interconsultas médicas.
- g) Solicitar transferencias de pacientes en coordinación con la jefatura del servicio.
- h) Otorgar certificados médicos legales de defunción, informes, certificados de incapacidad temporal, etc.
- i) Participar en reuniones clínicas médicas y sesiones de trabajo programadas.
- j) Elaborar y supervisar las historias clínicas, evoluciones diarias y epicrisis del paciente.
- k) Dictar las indicaciones de manejo, diagnóstico y tratamiento especializado al personal profesional de la salud.
- l) Participar en el servicio de Medicina en la visita médica de acuerdo al rol.

- m) Efectuar investigaciones científicas para determinar causas de epidemias y dictar normas de prevención y tratamiento de las mismas.
- n) Asesorar en el campo de la especialidad.
- o) Otras funciones que le asigne su jefe inmediato.

2.4. Bases teórico-científicas.

Existen diversos modelos que explican la forma en que el compromiso organizacional se presenta en los empleados. En este capítulo se revisaran los modelos más difundidos en la literatura internacional.

Modelos unidimensionales:

Steers. (1977). Propuso un modelo, que plantea tres fuentes del compromiso:

- Características personales: autoestima, necesidad de logro y de poder, edad, escolaridad, estrés, satisfacción con la vida, etc.; en resumen, se trata de la Personalidad y de los aspectos demográficos relativos.
- Características del trabajo: sentir el trabajo como un reto, identidad con la tarea, interacción con otros a discreción, retroinformación, etc. También aquí desempeña un papel importante la personalidad.

- Experiencias en el trabajo: actitudes del grupo, percepción de la propia importancia en la organización así como las inversiones de tiempo, esfuerzo y otras efectuadas en la organización, expectativas de recompensas, confianza en la organización, etc.

Las organizaciones pueden influir fácilmente sobre las dos últimas fuentes. En cambio, transformar la personalidad sería mucho más difícil y cuestionable, desde un ángulo ético. La controversia se centraría respecto a la validez de la intromisión por parte de la organización en un aspecto central para el individuo.

El compromiso actitudinal es un compromiso pasivo ya que no se refleja en conducta intencional de esfuerzo y el compromiso activo por el contrario lleva a acción del empleado hacia su organización. Steers sin embargo, no clarificó cómo el compromiso actitudinal se transforma en conducta de los empleados enfocada en esfuerzo y en su futuro desarrollo.

Mowday, R. T., Porter L.W. y Steers, R.M. (1982) indicaron que el compromiso se forma cuando la identidad de la persona se liga a la organización. Para estos investigadores el compromiso es unidimensional y establece la relación activa que mantiene el empleado con su organización, ya que contribuye significativamente al logro de objetivos organizacionales, se forma a lo largo del tiempo y representa la adaptación del recién llegado a su entorno durante la socialización. Los autores distinguieron tres etapas en el desarrollo y establecimiento del compromiso de los empleados:

- Anticipación, se daba previa al ingreso del aspirante: En esta etapa el nuevo empleado quiere comprometerse con la organización, incluye tres aspectos interrelacionados en la formación del compromiso pre entrada que son:

- Las experiencias previas del candidato con la organización.
- Creencias anticipadas que la persona tiene sobre el trabajo.
- Circunstancia que condicionan la decisión individual a ingresar como empleado a la empresa.

• Iniciación, ocurría en los meses posteriores a la entrada y durante ella surge en el empleado un compromiso temprano. El compromiso de los primeros meses estaba en función directa con las experiencias de trabajo de los primeros días y del período de socialización del empleado en la organización. Se consideró que las interacciones sociales que el empleado realizaba con compañeros de trabajo, superiores o clientes, las políticas organizacionales y la comparación con las expectativas iniciales condicionan el desarrollo de expectativas, actitudes y conductas futuras comprometidas.

• El establecimiento se caracterizaba porque el nivel de compromiso se fortalecía y se estabilizaba al paso del tiempo. En esta etapa resultaba relevante la antigüedad del empleado en la organización, las aportaciones realizadas para el logro de objetivos organizacionales, el tipo de puesto (que le significan al empleado mayor responsabilidad, desafío, autonomía, autoridad) y las condiciones de trabajo, que son entre otras, variables responsables de que el compromiso del empleado se establezca, incremente o incluso disminuya.

Modelos multidimensionales-doble dimensión:

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1984). Afirmaron acerca del compromiso que era multidimensional y proponían dos componentes: el afectivo como una liga emocional con una identificación e involucramiento con una organización, y el de continuidad denotando la percepción de costos asociados con estar en la organización. Es

importante resaltar que estos autores son quienes mayor número de investigaciones tienen sobre el compromiso organizacional.

Mathieu, J.E., & Zajac, D. (1990). Observaron que las características personales mantenían una relación muy pequeña con el compromiso organizacional sin embargo, guardan una correlación media con la competencia personal. Mencionan que las variables del individuo son más una estadística descriptiva que explicativa.

Sostenían que, el trabajador mantenía una unión mayor cuando se le presentan oportunidades de avance y desarrollo, incrementando su compromiso actitudinal. El compromiso de continuidad al contrario, se incrementaba por oportunidades financieras como un cambio de puesto en la organización.

En relación con las características del trabajo, estos investigadores encontraron que actividades enriquecidas en variedad, autonomía, significancia o que eran percibidas como de mayor complejidad llevaban a altos niveles de compromiso organizacional.

Por otra parte, se consideró que, el contexto organizacional influía en la predisposición de los individuos a comprometerse, pues a pesar de los datos limitados del impacto del grupo de trabajo en el compromiso organizacional, se tiene que empleados con alta necesidad de afiliación estaban más comprometidos a una organización y que la influencia de la conducta del líder tenía un efecto sobre el compromiso organizacional. También recalcaron que las características de la organización podían tener una influencia próxima en los empleados y en las relaciones de grupo que desarrollaban o facilitaban ciertas conductas de liderazgo que a su vez impactan más directamente en el compromiso afectivo de los trabajadores.

Modelos multidimensionales-triple dimensión:

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). Incluyeron posteriormente como tercer componente el compromiso normativo que reflejaba una percepción de obligación a mantenerse en la organización. Indicaban que cada componente puede ser calificada por separado y usada para identificar un perfil de compromiso del trabajador en esta escala los autores incluyen 8 ítems para cada una de las subescalas.

Los antecedentes del compromiso afectivo son: aspectos personales del empleado, características y estructura de la organización, experiencias en el trabajo (confort, satisfacción y competencia).

Para el compromiso de continuidad, las variables que influían en la formación eran: las inversiones hechas por el empleado como el tiempo y el esfuerzo que el empleado aplica en su trabajo y que son diferentes para cada persona, así como las alternativas de trabajo percibidas.

En el compromiso normativo, los antecedentes eran: aspectos de socialización organizacional, cultural y familiar, las inversiones de la organización realizadas en el empleado y las normas de reciprocidad. Los resultados o consecuentes de los tres tipos de compromiso son conductas en el trabajo, como desarrollo, ciudadanía organizacional, rotación y ausentismo.

Concluyen que el proceso en que el compromiso es desarrollado y trasladado a conducta no ha sido suficientemente estudiado, siendo necesario ampliar las investigaciones.

Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Tomaron el modelo de tres componentes del compromiso (afectivo, normativo y de continuidad) para explicar el compromiso ocupacional y encontraron

que las características situacionales (aspectos del trabajo, del rol, relaciones líder-grupo) tenían un mayor impacto en el compromiso organizacional que las características personales (variables demográficas y personales) y que estas variables en forma conjunta jugaban un rol relevante en el desarrollo del compromiso de carrera.

El modelo presenta 6 ítems para cada subescala, el modelo clarificar la distinción entre el compromiso normativo y el compromiso afectivo, por lo que la primera versión de 24 ítems, es reducida a 18.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). Hicieron una modificación al modelo de (1991) de tres componentes ampliando los antecedentes tanto distantes como próximos de este constructo. Introduciendo un aspecto sobresaliente al considerar los procesos que están inmersos en la formación del compromiso organizacional.

Comentaron además que las prácticas organizacionales como la selección y la capacitación llevan al individuo a establecer una relación de reciprocidad con su organización.

Señalaron, un aspecto relevante no incluido en otros modelos como son las condiciones del entorno en cuanto a aspectos socioeconómicos: contratación de empleados, políticas de sueldos y prestaciones.

Jaros, S.T., Jermier, J.M., Koehler, J.W.; & Sincich, T. (1993). Consideraron tres tipos de compromiso:

Afectivo: Sentimiento de pertenencia.

Moral: Condicionada por una función de reivindicación o presión política que garantice nivel de derecho colectivo.

Continuo: Relacionado al tiempo invertido en la organización.

2.5. Definición de términos básicos.

2.5.1. Compromiso:

Definición de compromiso según diversos autores

Becker, H. S. (1960). Afirmó que el compromiso surge cuando una persona, por la realización de inversiones para el mantenimiento de ciertos intereses, permanece con una consistente línea de actuación.

Sheldon, M.E. (1971). Calificó el término como una actitud u orientación hacia la organización la cual vincula o anexiona la identidad de la persona a la organización.

Morris, J. H., & Sherman, J. D. (1981). Indicaron que es una actitud en forma de vínculo existente entre una organización y un individuo.

Wiener, Y. (1982) Lo definió como la totalidad de presión normativa para actuar en un sentido que se corresponde con las metas y objetivos de la organización.

O'Reilly, C.A., & Chatman, J. (1986). Manifestaron como el vínculo psicológico sentido por una persona hacia una organización, que reflejará el grado con el cual el individuo interioriza o adopta características o perspectivas de la organización.

Hellriegel, D. & Slocum, J. (2004). Afirmaron que es una actitud hacia el trabajo con repercusión en el comportamiento organizacional.

Alles, M. A. (2008). Lo definió como una competencia: capacidad

de sentir como propios los objetivos de la organización. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos.

Pintado Pasapera, E. A. (2011). Confirmó que es el asumir plena responsabilidad un comportamiento adecuado y el logro permanente de los objetivos organizacionales tales como: satisfacción al usuario, competitividad de la empresa, rentabilidad, reducción de tiempos y costos, etc.

Se puede decir entonces que el compromiso es el vínculo psicológico de una persona hacia una organización, que reflejará el grado con el cual el individuo interioriza o adopta características o perspectivas de la organización.

2.5.2. Compromiso organizacional

Ángelo, K. R. (2003). Indicó que el compromiso organizacional se manifiesta como una consecuencia de satisfacción en el trabajo; el término refleja el grado en que las personas se identifican con una organización y se compromete con los objetivos de esta.

Los objetivos difíciles llevan a mejor rendimiento solo cuando los empleados tienen compromiso. A la inversa, se plantea la hipótesis que los objetivos difíciles producen un menor rendimiento si las personas no están comprometidas con ellos.

Existe una relación significativa e intensa del compromiso organizacional con:

- Aumentar la satisfacción en el trabajo para lograr niveles altos de compromiso. Facilitando una mayor productividad.

El compromiso puede aumentarse con:

- Realización de sesiones de establecimiento de objetivos participativo.
- Capacitación de los empleados sobre la forma de preparar planes de acción efectivos.
- Brindarles los recursos necesarios.

Alles, M. A. (2008). Indicó que si no se logra que las personas se involucren de modo mental y emocional no es posible la participación. No alcanza con que las personas hagan lo que se dice (de algún modo, que obedezca una consigna), sino que realmente acepte lo que se compromete a realizar.

A modo de ejemplo: si el equipo decide hacer un esfuerzo extra para concretar un objetivo de cualquier índole y una persona trabaja las mismas horas que el resto del equipo pero en su fuero interno piensa que las cosas podrían hacerse de otro modo y que por lo tanto el esfuerzo es innecesario, la persona pone “cuerpo al trabajo”, es decir, lo hace, pero no está realmente involucrada.

Hellriegel, D. & Slocum, J. (2004). Afirieron que el compromiso organizacional consiste en la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización. Un fuerte compromiso organizacional se caracteriza por:

- El apoyo y la aceptación de las metas y valores de la organización.
- La disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización.

Resulta frecuente que un compromiso firme se correlacione con:

- Bajo ausentismo.
- Una productividad relativamente alta.
- Es puntual en el trabajo.
- Tienen a dirigirse más hacia a las metas.
- Pierden menos tiempo durante el trabajo.
- El deseo de mantenerse dentro de la organización.
- Menos probable que renuncie.

Newstrom, J. W. (2011). Afirmó que el compromiso con la organización, o lealtad de los empleados, es la medida en que el empleado se identificaba con la organización y desea continuar participando activamente en ella. Al igual que una fuerte atracción magnética atrae un objeto metálico hacia otro, es una medida de la disposición del empleado a quedarse en la empresa en el futuro. El compromiso es semejante a sentir una fuerte conexión o interés por la organización en un nivel emocional. Era frecuente que refleje la convicción del empleado respecto de las metas y la misión de la empresa, su disposición a invertir el esfuerzo necesario para contribuir a alcanzarlas y su propósito de seguir trabajando allí. Por lo general, el compromiso es más fuerte entre los empleados veteranos, quienes han alcanzado éxitos personales en la organización, han superado obstáculos difíciles para ingresar (por ejemplo, el campamento de entrenamiento militar de los marines en Paris Island) y los que trabajan en un grupo de empleados comprometidos.

Distinguió tres formas de compromiso con la organización. El compromiso afectivo es un estado emocional positivo en que los empleados desean esforzarse y deciden quedarse en la organización. El compromiso normativo es la decisión de seguir en la organización

debido a una ética cultural o familiar muy fuerte que lo impulsan a hacerlo. Creían que deben comprometerse causa de los sistemas de creencias ajenos y sus propias normas y sentimientos de obligaciones interiorizados. El compromiso de continuación estimulaba a los empleados a quedarse debido a las grandes “inversiones” que tienen en la organización (tiempo y esfuerzo), y las pérdidas económicas y sociales en que incurrirían si se marchara. El autor manifiesta que era preciso que los administradores conozcan los niveles de cada tipo de compromiso que tienen sus empleados y que procuren fortalecer cada tipo (en caso de los empleados eficientes).

En términos de la organización, los empleados comprometidos suelen tener buenos registros de asistencia, demuestran buena disposición a cumplir con las políticas de la compañía y tiene tasas más bajas de deserción. En particular, su base más amplia de conocimientos del trabajo y el nivel alto de atención al cliente suelen traducirse en una clientela leal que compra más, da recomendaciones que traen por resultado nuevos clientes, e incluso está dispuesta a pagar un sobreprecio.

Detalló que los empleados que se involucran con su trabajo son propensos a creer en la ética de trabajo, a demostrar grandes necesidades de crecimiento y a disfrutar cuando participan en la toma de decisiones. Como resultado, rara vez llegan tarde o faltan a su trabajo, están dispuestos a trabajar largas jornadas y siempre tratan de ser los mejores ejecutores. El involucramiento con el puesto se parece mucho a la identificación con la organización, en la que los empleados armonizan y se ajustan tan bien a la ética y las expectativas de la organización que experimentan una sensación de unión con ella.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). Indicaron que el compromiso organizacional de un empleado que se identifica con una organización

en particular y con sus metas, y desea continuar perteneciendo a ella. La mayoría de las investigaciones se han enfocado en el apego emocional hacia una organización y en las creencias en sus valores.

Señalaron que hay una relación positiva entre el compromiso organizacional y la productividad laboral, aunque no es muy alta. Una revisión de 27 estudios sugirió que la relación entre el compromiso y el desempeño es más fuerte entre los empleados nuevos, y considerablemente más débil para los de mayor experiencia.

Resulta interesante que algunas investigaciones indicaron que los individuos que consideran que sus empleadores no cumplen con sus promesas se sienten menos comprometidos, y esa disminución en el compromiso, que la vez, conduce a menores niveles de desempeño creativo. Y, al igual que con el involucramiento en el trabajo, la evidencia de las investigaciones demuestran que hay relaciones negativas entre el compromiso organizacional, ausentismo y la rotación del personal.

Los modelos teóricos proponen que los trabajadores comprometidos son menos proclives al aislamiento laboral, incluso si se sienten insatisfechos, ya que tiene un sentimiento de lealtad organizacional. Por otro lado, los individuos que no están comprometidos, que sienten menos lealtad hacia la organización, tienden a exhibir niveles menores de asistencia laboral en general. Incluso si los empleados no se sienten contentos con su trabajo, si están lo suficientemente comprometidos se muestran dispuestos a hacer sacrificios por la organización.

2.5.3. Factores del compromiso organizacional:

Tabla 2:

Factores que afectan el compromiso organizacional según diversos autores

Autor	Características del trabajo
Mowday, R. T., Porter L.W. & Steers, R.M. (1982)	Afirmaron que se refiere a la posibilidad de toma de decisiones y a la dependencia funcional.
Greenberg, J. & Barón, R. (1995)	Indicaron que el compromiso organizacional es más alto en la medida que las personas tienen mayor nivel de autonomía, variedad y responsabilidad en la realización de una actividad determinada.
Wallace, J. E. (1997)	Indicó que los trabajadores que ocupan cargos de mayor nivel tienden a estar más comprometidos con la organización; ya que poseen más recompensas, beneficios y sus actividades son más enriquecedoras, además que la posición conlleva distintos méritos como mayor autoridad y autonomía, lo que genera en el trabajador satisfacción y agradecimiento hacia la empresa.
Autor	Naturaleza de recompensas
Greenberg, J. & Barón, R. (1995)	Los autores declararon que los sentimientos de compromiso son aumentados por el uso de planes de beneficios compartidos, particularmente cuando los empleados piensan que el plan es administrado de un modo equitativo.
Werther & Davis. (1996)	Indicaron que los incentivos constituyen enfoques de compensación que impulsan logros específicos. Establecen estímulos con base en el desempeño.

Tabla 2:

Factores que afectan el compromiso organizacional según diversos autores

Hellriegel, D. & Slocum, J. (2004)	Compromiso organizacional, se continua influyendo con la participación de muchos de los mismos factores que conducen a la satisfacción del trabajo.
Autor	Alternativas de oportunidad de empleo
Greenberg, J. & Barón, R. (1995)	Afirmaron que en la medida que un sujeto percibe mayores oportunidades para dejar la organización, tendrá menores niveles de compromiso con la misma.
Newstrom, J. W. (2011)	El autor confirmó que la falta de oportunidad de progreso, genera conflictos interpersonales entre los trabajadores de la organización.
Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013)	Indicaron que la oportunidad para el crecimiento personal, impulsa al empleado a comprometerse más con la organización pues se le otorga al colaborador mayor responsabilidad e incrementan la condición social de la persona.
Autor	Características Personales
Antigüedad	
Greenberg, J. & Barón, R. (1995)	Indicó que las personas que tiene más tiempo en la organización están más comprometidas que aquellos que tiene poco tiempo.
Hellriegel, D. & Slocum, J. (2004)	Con frecuencia la antigüedad en el trabajo brinda ventajas que tienden a crear actitudes de trabajo más positivas.

Tabla 2:

Factores que afectan el compromiso organizacional según diversos autores

Newstrom, J. W. (2011)	Afirmó que el compromiso es más fuerte entre los empleados veteranos, quienes han alcanzado éxitos personales en la organización, han superado obstáculos difíciles para ingresar.
Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013)	Sugirieron que la relación entre el compromiso y el desempeño es más fuerte entre los empleados nuevos, y considerablemente más débil para los de mayor experiencia.
Edad	
Mathieu, J.E., & Zajac, D. (1990)	Establecieron que esta variable está relacionada con el componente afectivo y con el calculador de su teoría: Los individuos que tiene más años tienden a ver reducidas sus posibilidades de empleo por lo que se incrementa el costo de dejar la organización. Adicionalmente se comprometen más afectivamente debido a que reciben mayores cargos.
Hellriegel, D. & Slocum, J.(2004)	Indicaron que la oportunidad en el mercado del trabajo disminuye con la edad, provocando que los trabajadores se vinculen con más fuerza al empleo actual.
Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013)	Indicaron que existe una relación entre edad y desempeño y que existe una enorme creencia de que el desempeño disminuye conforme aumenta la edad, sin embargo, con una adecuada capacitación, esta variable no tiene significancia dado que los trabajadores mayores constituyen un grupo de candidatos de alta calidad con enorme potencial.

Tabla 2:

Factores que afectan el compromiso organizacional según diversos autores

Sexo	
Mathieu, J.E., & Zajac, D. (1990)	En un estudio realizado por los autores, confirmó que no existe una diferencia significativa para el compromiso organizacional.
Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013)	Indicaron que en cuanto a la mujer existe un menor compromiso debido a que prefieren limitar sus opciones de avance profesional, para dar prioridad a sus responsabilidades familiar, tienen bajo nivel de competencia.
Estado civil	
Mathieu, J.E., & Zajac, D. (1990)	Afirmaron que las personas casadas tiene un mayor compromiso organizacional, si se considera que estos poseen mayores responsabilidades financieras.
Arias Galicia, Valera Sosa, Loli Pineda, & Quintana Otiniano. (2003)	Indicaron que no existe relación entre el compromiso organizacional y el estado civil en el que se encuentre el individuo.
Autor	Socialización y sistema de valores
Hellriegel, D. & Slocum, J.(2004)	Establecieron que las personas establecen vínculos más fuertes con la organización y con sus compañeros de trabajo porque pasan más tiempo con ellos. Además, se afirma que el compromiso se fortalece o disminuye por factores estimuladores e inhibidores a la satisfacción al trabajo (anexo 1).

Tabla 2:

Factores que afectan el compromiso organizacional según diversos autores

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013).	Indicó que los individuos que consideran que sus empleadores no cumplen con sus promesas se sienten menos comprometidos, y esa disminución en el compromiso, q la vez, conduce a menores niveles de desempeño creativo. Las actividades sociales están asociadas con un incremento del estado de ánimo positivo fomentando una mejor disposición para asistir eventos formales (asistir a una junta). El sistema de valores de un individuo permite observar lo que “hace actuar a la persona”.
Autor	Nivel educativo
Wallace, J. E. (1997)	Las personas que tienen mayores niveles de educación tienden a presentar menores niveles de compromiso; ya que perciben mayores oportunidades de crecer profesionalmente en distintas empresas.

Nota. Fuente: Elaboración propia, basada en los autores:

Mowday, R. T., Porter L.W. & Steers, R.M. (1982)
 Greenberg, J. & Baron, R. (1995)
 Wallace, J. E. (1997)
 Greenberg, J. & Baron, R. (1995)
 Werther & Davis. (1996)
 Hellriegel, D. & Slocum, J. (2004)
 Greenberg, J. & Baron, R. (1995)
 Newstrom, J. W. (2011)
 Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013)
 Greenberg, J. & Baron, R. (1995)
 Hellriegel, D. & Slocum, J. (2004)
 Newstrom, J. W. (2011)
 Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013)
 Mathieu, J.E., & Zajac, D. (1990)
 Hellriegel, D. & Slocum, J. (2004)
 Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013)
 Mathieu, J.E., & Zajac, D. (1990)
 Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013)
 Mathieu, J.E., & Zajac, D. (1990)
 Arias Galicia, Valera Sosa, Loli Pineda, & Quintana Otiniano. (2003)

Hellriegel, D. & Slocum, J. (2004)
Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013)
Wallace, J. E. (1997)

Se puede decir entonces que los factores del compromiso organizacional son: características del trabajo, la naturaleza de las recompensas que recibe, la existencia de alternativas u oportunidades dentro de la institución, la socialización y el sistema de valores, las características personales y el nivel educacional.

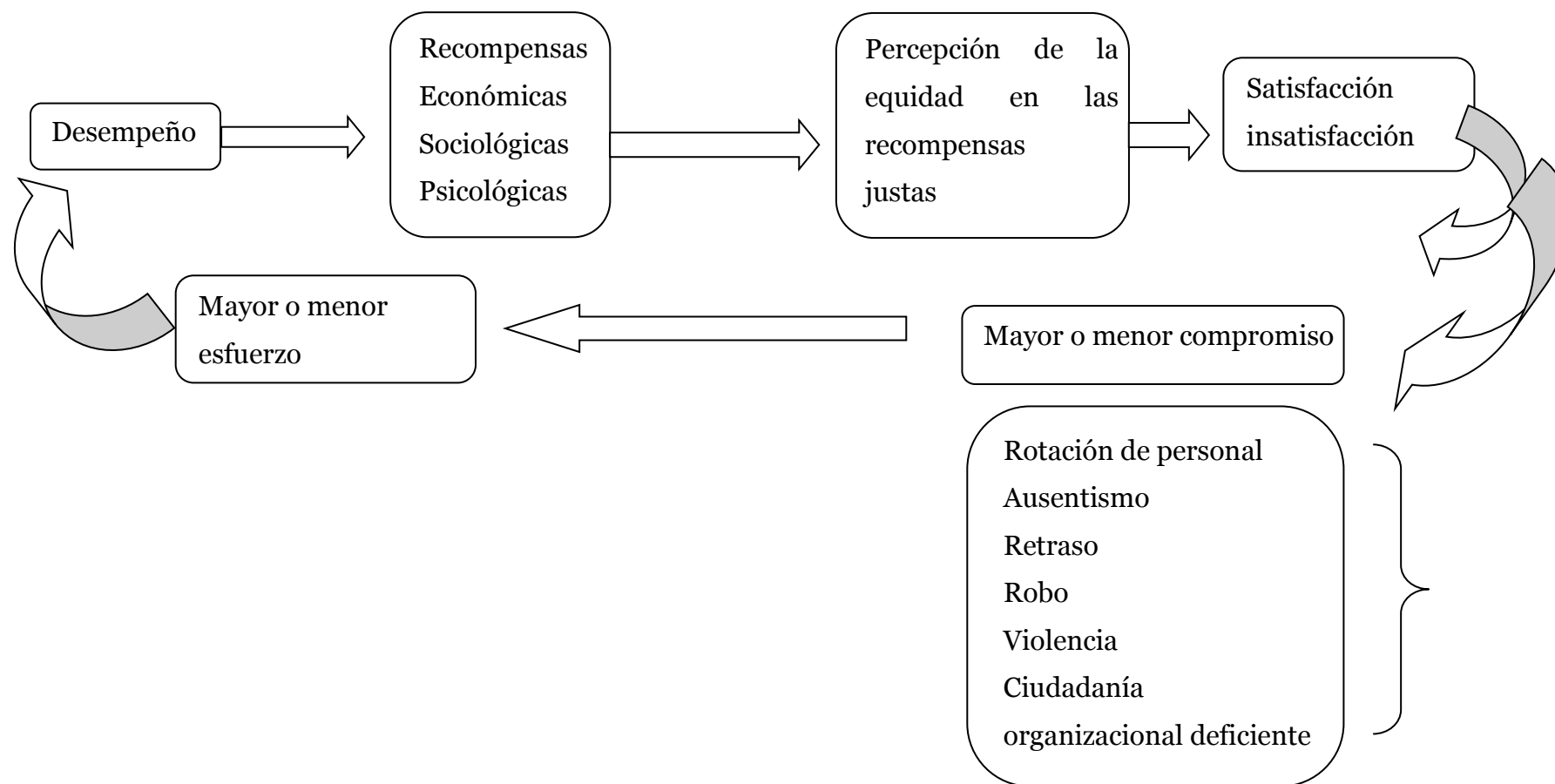


Figura 1: Ciclo de desempeño –satisfacción – esfuerzo-Compromiso organizacional

Fuente: Newstrom, J. W. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. México: McGraw – Hill.

III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

Para la presente investigación se decidió aplicar un método de tipo descriptivo y aplicada, con un diseño no experimental. Esta investigación no manipuló ninguna variable, solo se determinaron factores al momento de aplicar la encuesta a los médicos residentes del hospital regional docente “Las Mercedes”, Chiclayo 2015.

Es una investigación cuantitativa, porque esos resultados van a ser ponderados.

3.2. Población, muestra de estudio y muestreo

Para la elaboración de la encuesta se tomó:

El 100 % de la población que se encontraba conformada por 29 médicos residentes distribuidos de acuerdo con el número de vacantes por especialidad brindadas por el MINSA; asimismo se subdividen en residentes 1er, 2do, 3er año.

3.3. Métodos, técnicas e instrumento de recolección de datos

Para desarrollar la presente investigación, en primer lugar, se empezó por establecer la situación problemática y la formulación del problema manifestada en el centro de salud, seguida de la definición del término compromiso organizacional y la búsqueda de los modelos más importantes a nivel mundial, una vez seleccionado el modelo, podemos formular la hipótesis, la operacionalización de variables, establecer los objetivos generales y específicos, el diseño metodológico, una vez desarrollado todo esto se procedió a la recolección de datos mediante una encuesta finalizando con el procesamiento y análisis de los datos.

Como técnicas de recolección de datos se tomó el modelo de cuestionario de Meyer y Allen de 1997 el cual se adaptó para la presente investigación, donde se mide la variable compromiso organizacional con 18 ítems, y este se desarrolló con alternativas de respuestas en la escala de Likert (mide actitudes y grado de conformidad): totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, y totalmente en desacuerdo.

3.4. Técnicas de procesamiento de datos

Se utilizó Microsoft Office Excel para el procesamiento y análisis de los resultados. El cual sirvió de herramienta para la presentación de los resultados.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 3:

Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicador	Instrumento
Compromiso organizacional	Componente afectivo	Sentimiento de permanencia a causa del ambiente de trabajo.	Escala de compromiso organizacional de Meyer & Allen en 1997 (Para adaptar realidad de sector salud – Chiclayo-Perú- 2015)
		Vinculación afectiva con la organización.	
		Solidaridad con los problemas de la organización.	
	Componente continuidad	Deseos de permanencia a causa del tiempo, energía y trabajo invertido en la organización.	
		Dificultad para conseguir un nuevo empleo.	
		Necesidad de poseer una fuente de ingreso estable.	
	Componente normativo	Sentimiento de obligación de permanencia en la organización.	
		Sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en la organización.	
		Sentimiento de retribución hacia la organización a causa de beneficios recibidos.	
Aspectos generales del residente	Demográficos	Sexo Edad Año de resindentado Estado civil	Medición demográfica

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE DATOS

Tabla 4:
Rangos del nivel de compromiso organizacional

De 1,00 a 1,89	Muy bajo
Mayor de 1,90 a 2,69	Bajo
Mayor de 2,70 a 3,49	Regular
Mayor de 3,50 a 4,29	Alto
Mayor de 4,30 a 5,00	Muy Alto

Fuente: Elaboración Propia

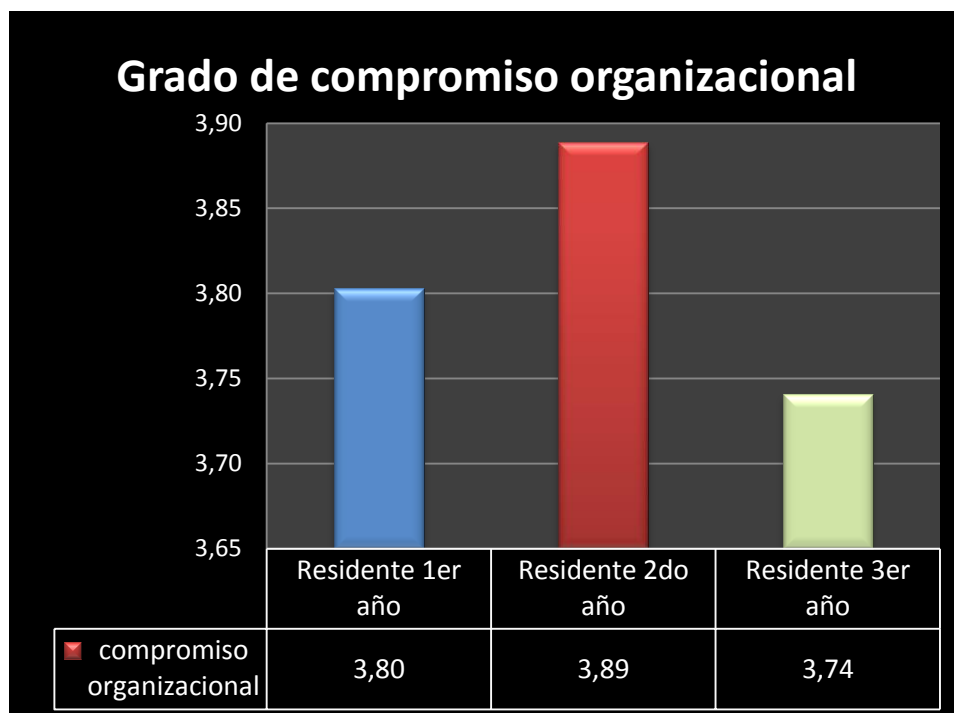


Figura 2: Determinar el grado de compromiso organizacional de los médicos residentes del Hospital Regional Docente Las Mercedes, Chiclayo 2015.

Fuente: Encuesta de médicos residentes en el H.R.D.L.M.

El resultado que arrojó la encuesta rechaza la hipótesis propuesta: El grado de compromiso organizacional de los médicos residentes del Hospital Regional Docente Las Mercedes Chiclayo 2015 pertenecientes al 1er año, de 2do año y de 3er año es alto.

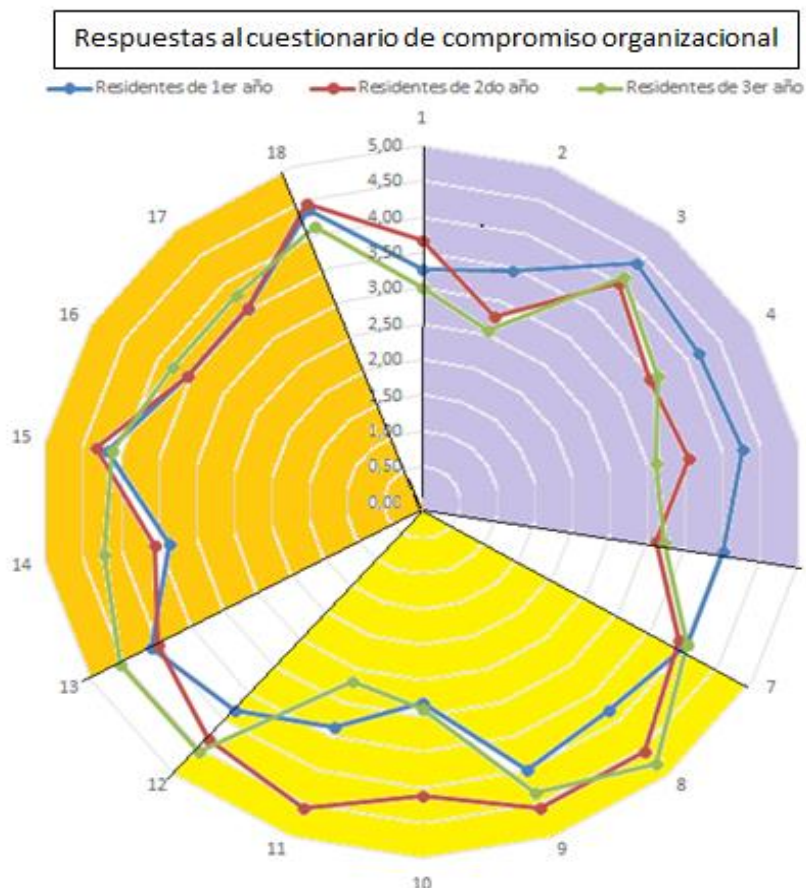


Figura 3: Respuestas al cuestionario de compromiso organizacional

Fuente: Encuesta de médicos residentes en el H.R.D.L.M.

Objetivos específicos 1: Determinar el grado de compromiso organizacional con respecto al componente afectivo de los residentes del Hospital Regional Docente Las Mercedes, Chiclayo 2015.

Objetivos específicos 2: Determinar el grado de compromiso organizacional con respecto al componente normativo de los residentes del Hospital Regional Docente Las Mercedes, Chiclayo 2015.

Objetivos específicos 3: Determinar el grado de compromiso organizacional con respecto al componente continuidad de los residentes del Hospital Regional Docente Las Mercedes, Chiclayo 2015.

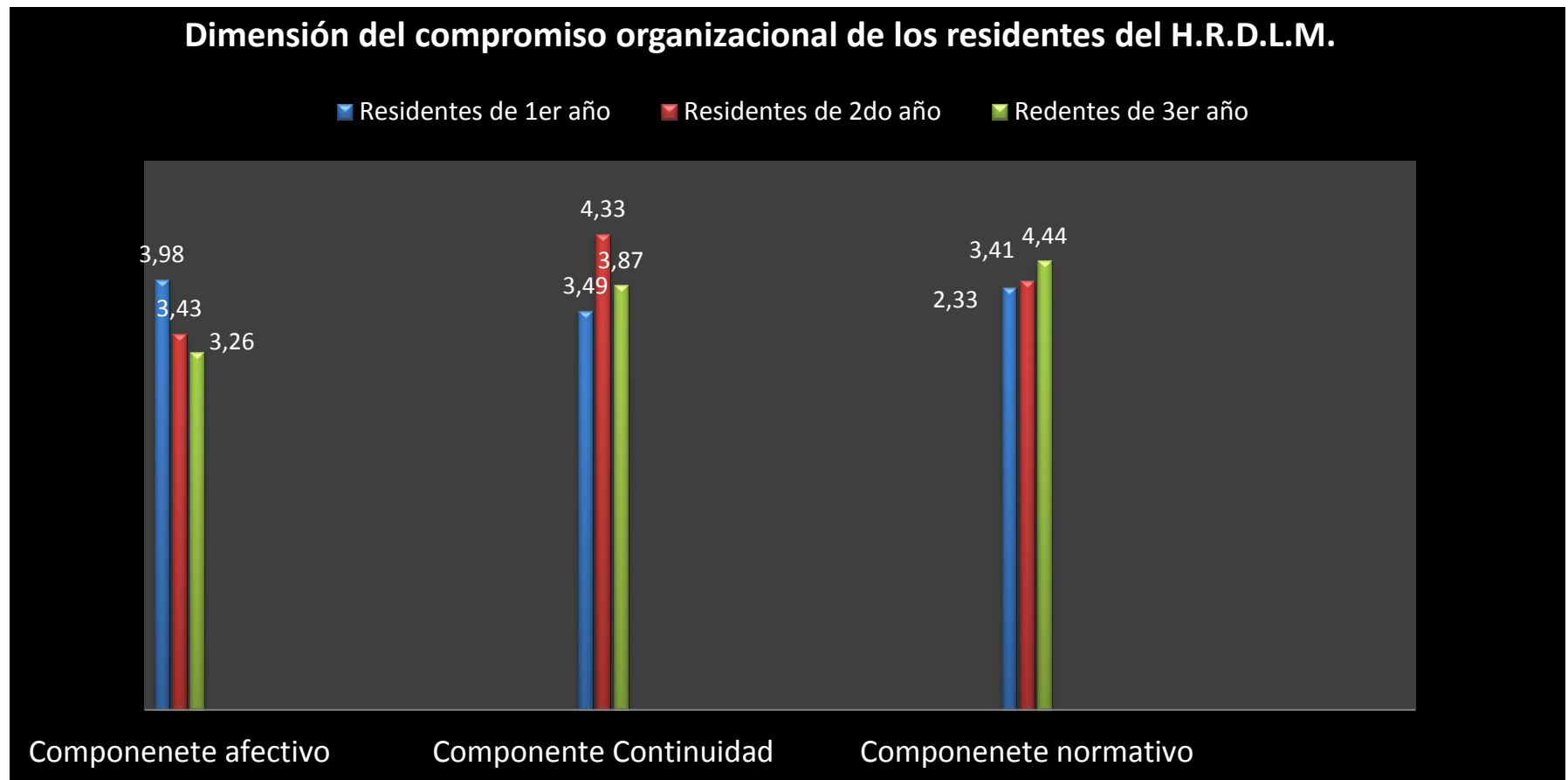


Figura 4: Dimensión del compromiso organizacional de los residentes del H.R.D.L.M.

Fuente: Encuesta de médicos residentes en el H.R.D.L.M.

En el componente afectivo se encontró que los residentes de 1er año obtuvieron un nivel alto, mayor que el de los demás residentes esto se debe principalmente a que la relación entre el compromiso y el desempeño es más fuerte entre los empleados nuevos, y considerablemente más débil para los de mayor experiencia como es en el caso de los residentes de 3er año debido las personas que tiene mayores niveles de educación tienden a presentar menores niveles de compromiso; ya que perciben mayores oportunidades de crecer profesionalmente en distintos centros de labores.

Componente de continuidad arrojó que los residentes de 2do año obtuvieron un nivel Muy alto esto se debe a que la oportunidad para el crecimiento personal, impulsa al residente a comprometerse más con la institución pues se le otorga al colaborador mayor responsabilidad e incrementan su participación activa, lo que hace que el residente desee seguir en la institución.

Componente normativo los resultados arrojaron que los residentes de 3er año obtuvieron un nivel alto en mayor proporción que los demás residentes. Esto se debe que existe una relación entre edad y desempeño donde existe una enorme creencia de que el desempeño disminuye conforme aumenta la edad y el nivel educacional, en este caso el compromiso normativo se forma a la obligación de pertenecer allí especialmente económica, ya que estos residentes suelen contar con 3 a 4 trabajos, afirman que tienen muchos trabajos, porque no les alcanza para llevar el estilo de vida que desean tener.

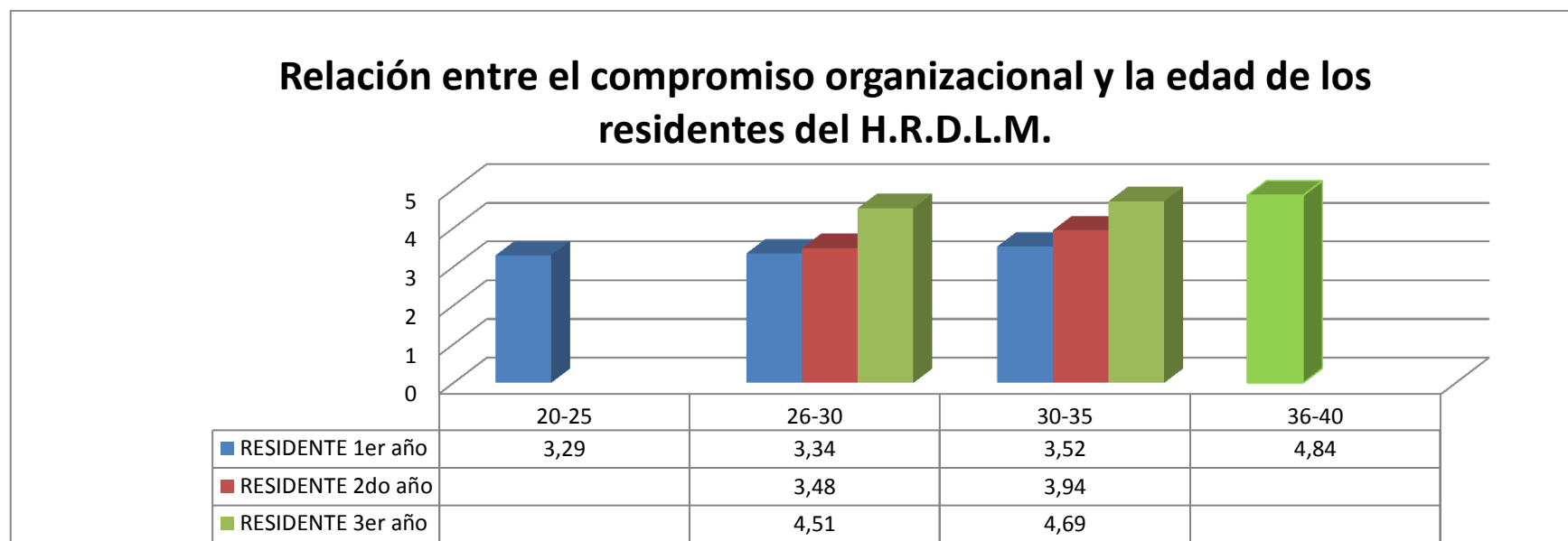


Figura 5: Relación entre el compromiso organizacional y la edad de los residentes del H.R.D.L.M.

Fuente: Encuesta de médicos residentes en el H.R.D.L.M.

Según el resultado obtenido podemos afirmar lo que indicaron Mathieu, J. E., & Zajac, D. (1990) que el individuo se compromete más debido a que reciben mayores cargos, además de ello son estos quienes poseen mayores responsabilidades financieras por ende se incrementa el costo de dejar la organización.

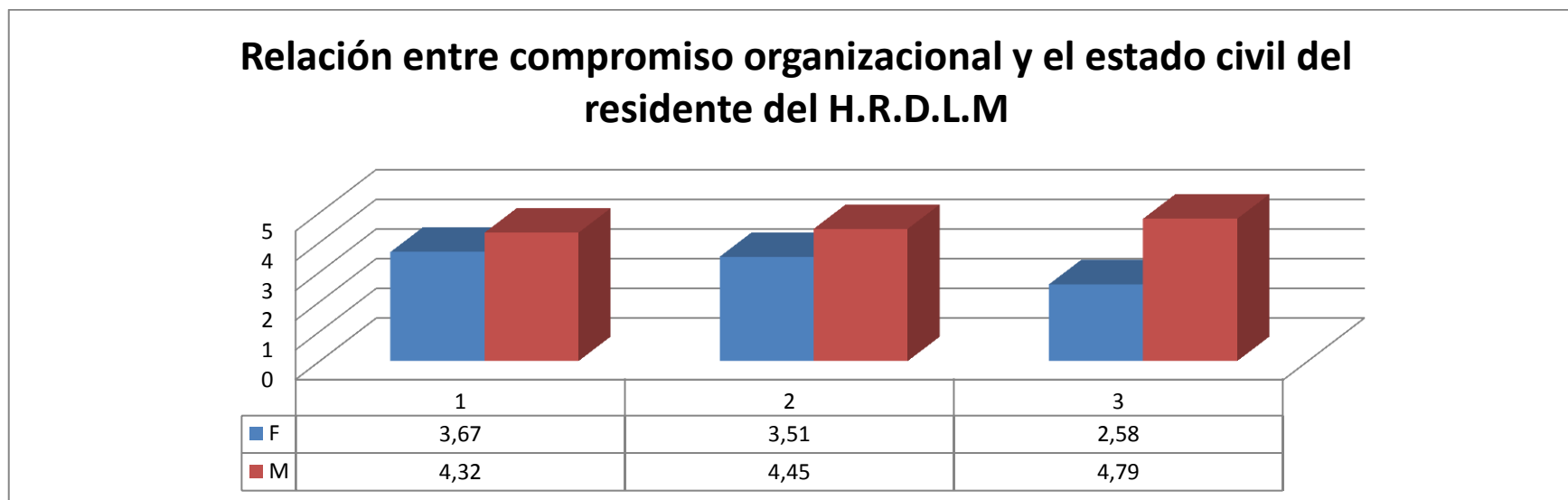


Figura 6: Relación entre compromiso organizacional y el sexo del residente del H.R.D. L.M.

Fuente: Encuesta de médicos residentes en el H.R.D.L.M.

Se pudo afirmar la declaración de Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013) en donde indicaron que en la mujer existe un menor compromiso debido a que prefieren limitar sus opciones de avance profesional, para dar prioridad a sus responsabilidades familiares, tienen bajo nivel de competencia, teniendo en cuenta que en este tercer año la mayoría de mujeres son casadas.

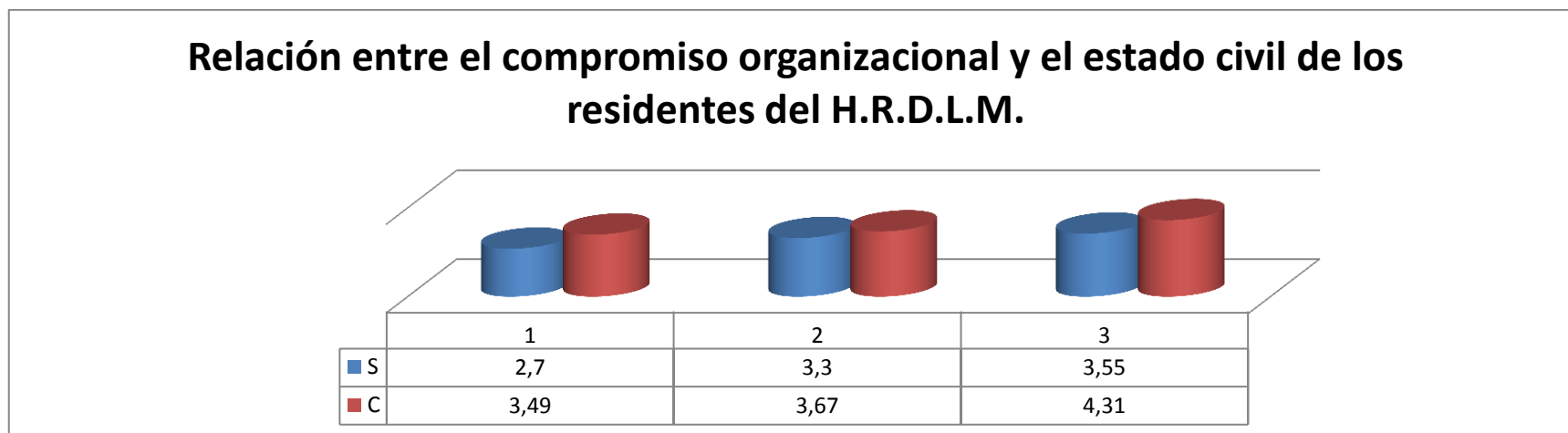


Figura 7: Relación entre el compromiso organizacional y el estado civil de los residentes del H.R.D.L.M.

Fuente: Encuesta de médicos residentes en el H.R.D.L.M.

Bajo el resultado arrojado en la encuesta, afirmamos lo que indicó Mathieu, J.E., & Zajac, D. (1990) que las personas casadas tienen un mayor compromiso organizacional, si se considera que estos poseen mayores responsabilidades financieras.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al medir el compromiso organizacional en los médicos residentes del H.R.D.L.M. se pudo evidenciar que en los diferentes años del residentado el grado de estos se mantuvo alto, pero en diferentes dimensiones dentro del modelo de Meyer y Allen debido a los distintos intereses que motiva a cada uno de ellos.

Así mismo se encontró que el componente afectivo en los residentes de 1er año obtuvo un nivel alto, mayor que el de los demás residentes esto se debe principalmente a que la relación entre el compromiso y el desempeño es más fuerte entre los empleados nuevos.

En el componente de continuidad arrojó que los residentes de 2do año obtuvieron un nivel Muy alto esto se debe a que la oportunidad para el crecimiento personal, impulsa al residente a comprometerse más con la institución y en el componente normativo los resultados arrojaron que los residentes de 3er año obtuvieron un nivel alto en mayor proporción, en este caso el compromiso normativo se forma a la obligación de pertenecer allí especialmente por intereses económicos.

Finalmente, también se mostró que los factores como la edad, el sexo y el estado civil también poseen influencia en el grado de compromiso organizacional.

Se recomienda que para la mejora del compromiso organizacional en los médicos residentes del H.R.D.L.M., se realice una investigación acerca de sus motivos extrínsecos, intrínsecos y trascendentales de tal manera que se apoye en los factores estimuladores de la satisfacción laboral como es:

- Claridad de reglas y políticas.
- Inversión en los médicos residentes (capacitación).
- Respeto y reconocimiento por los esfuerzos.
- Autonomía y participación.
- Hacer que los médicos residentes se sienten valorados.
- Recordatorios de las inversiones de los médicos residentes.
- Ofrecer apoyo y flexibilidad.
- Brinda oportunidades a los médicos residentes para que expresen su interés por los demás.
- Actividades integradoras.

Buscando como resultado la mayor productividad en sus actividades.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. A. (2008). Comportamiento organizacional. Argentina: Granica.
- Ángelo, K. R. (2003). Comportamiento organizacional. México: McGraw – Hill.
- Arias Galicia, F. (25 de enero-marzo de 2001). Portal de revistas científicas y arbitrarias de la UNAM. Recuperado el 09 de 06 de 2015, de <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rca/article/view/4509>
- Arias Galicia, F., Valera Sosa, D., Loli Pineda, A., & Quintana Otiniano, M. (2003). Compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. Revista de investigación en psicología, 15-16.
- Arias Galicia, F., Valera Sosa, D., Loli Pineda, A., & Quintana Otiniano, M. (2003). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. Revista en investigación en psicología, 14-22
- Asenjo Heredia, F. R. (14 de Noviembre de 2015). Residentes del Hospital Regional Docente Las Mercedes. (K. S. Vargas Pintado, Entrevistador)
- Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. American Journal of Sociology, 66, 350-360.
- Gobierno regional de Lambayeque. (06 de junio de 2015). Colegio Medico de Peru Chiclayo. Obtenido de http://www.cmpchiclayo.org.pe/cuerpos_medicos/las_mercedes/planestrategicohrdlm.pdf
- Gobierno Regional de Lambayeque. (2 de febrero de 2016). Gobierno Regional de Lambayeque Hospital Regional Docente "LAS MERCEDES". Obtenido de <http://siga.regionlambayeque.gob.pe/docs/ainformacion/04022016112445930428953.pdf>
- Greenberg, J. & Baron, R. (1995). Understanding and Managing the Human Side of Work, New Jersey. Prentice-Hall. 5ta Edition

- Hellriegel, D. & John W. Slocum, J. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: CENAGE LEARNING.
- Jaros, S.T., Jermier, J.M., Koehler, J.W., & Sincich, T. (1993): "Effects of continuance, affective, and moral commitment on the withdrawal process: an evaluation of eight structural equation models", *Academy of Management Journal*, núm,36,951-995.
- Llapa Rodríguez, E., Trevizan, M., Shinyashiki, T., & Mendes Costa, I. (17 de 10 de 2009). *SciELO España*. Recuperado el 10 de 06 de 2015, de *SciELO España*:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412009000300013&script=sci_arttext
- Llorente, G. Á. (2008). Determinantes del compromiso organizacional. ¿Están los trabajadores a tiempo parcial menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo?/Determinants of organizational commitment. are part-time employees less committed than full-time employees? *Cuadernos De Estudios Empresariales*, 18, 73-88. Retrieved from
<http://search.proquest.com/docview/211492475?accountid=37610>
- Mathieu, J.E., & Zajac, D. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108, 171-194.
- Mercado-Salgado, P., & Gil-Monte, P. (2010). Influencia del compromiso organizacional en la relación entre conflictos interpersonales y el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de servicios (salud y educación). *Innovar*, 20(38), 161-174. Retrieved from
<http://search.proquest.com/docview/1677603937?accountid=37610>
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1984). Testing the "side-bet theory" of organizational commitment: Some methodological considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69(3), 372. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/213938402?Accounted=37610>
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/113835243?Accounted=37610>

- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). Commitment in the workplace: Theory, research & application]. *Canadian Psychology*, 40(4), 383-385. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/220807761?accountid=37610>
- Morris, J. H., & Sherman, J. D. (1981): "Generalizability of an Organizational Commitment Model", *Academy of Management Journal*, N°24.
- Mowday, R. T., Porter L.W. & Steers, R.M. (1982): *Employee-Organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism and turnover*, Nueva York. Academic Press.
- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: McGraw – Hill.
- O' reilly, C.A., & Chatman, J. (1986): "Organizational commitment and psychological attachment: The effect of compliance, identification, and internationalization on prosocial behaviour", *Journal of Applied Psychology*, N° 71.
- Organización panamericana de la salud. (2012). Centro de conocimiento de salud pública y desastres. Recuperado el 21 de 05 de 2015, de http://www.saludydesastres.info/index.php?option=com_content&view=article&id=349&Itemid=1075&lang=es
- Pintado Pasapera, E. A. (2011). *Comportamiento organizacional : Gerencia y liderazgo conductivo del talento*. Lima: Arco Iréis.
- Rivera, B. R. G., Maldonado-Radillo, S., & Barón, M. C. R. (2015). Determinación de las diferencias de género usando las escalas de limitaciones en el trabajo (wlq), compromiso organizacional (oc) y mbi de maslach en un grupo de servidores públicos del sector salud/determination of gender differences using the scales of limitations (wlq), work (oc) organizational commitment and mbi maslach in a group of health sector public servants. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 8(2), 21-36. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1561474676?accountid=37610>

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: PERSON
- Roda Campos, L. P. (2013). Características demográficas percepción del compromiso organizacional de las enfermeras del hospital Sergio E. Bernal Lima 2012. *Los Andes*, 31-39.
- Sheldon, M.E. (1971): "Investments and involvement as mechanism producing commitment to the organization", *Administrative Science Quarterly*, N°16.
- Solano Campoverde, Y. (2014). *Empowermet y compromiso organizacional en los trabajadores de una distribuidora de Bebidas*. Chiclayo, Lambayeque, Perú.
- Villafranca Costa, C. I. (04 de 08 de 2010). Repositorio Institucional San Ignacio de Loyola. Recuperado el 14 de 06 de 2015, de <http://repositorio.usil.edu.pe/jspui/>
- Wallace, J. E. (1997). Becker's side bet theory of commitment revisited: Is it time for a moratorium or resurrection? *Human Relations*.
- Werther, W. B., & Davis, K. (1996). *Administración de empresas y recursos humanos*. Mexico: McGraw – Hill.
- Wiener, Y. (1982): "Commitment in the Organization: A normative view", *Academy of Management Review*, 7, N°3.

VII ANEXOS

Anexo 1

Factores estimuladores	Factores Inhibidores
Claridad de reglas y políticas	Recriminación excesiva
Inversión en los empleados (capacitación)	Gratitud fingida
Respeto y reconocimiento por los esfuerzos	Fallas en el seguimiento
Autonomía y participación del empleado	Inconsistencias e incongruencias
Hacer que los empleados se sienten valorados	Egos inflados y trato abusivo
Recordatorios de la inversión de los empleados	
Ofrecer apoyo a los empleados	
Brinda oportunidades a los empleados para que expresen su interés por los demás	

Fuente: Newstrom, J. W. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. México: McGraw – Hill.

Anexo 2

Instrumentos:

Cuestionario sobre Compromiso Organizacional:

A fines de determinar el grado de compromiso organizacional existente y la tendencia hacia alguno de sus componentes por parte de los médicos residentes del Hospital.

Regional Docente “Las Mercedes”, Chiclayo 2015 se aplicara el cuestionario de Natalie Allen y John Meyer presentado en su libro “Commitment in the workplace” (1997), en su versión revisada por los mismo autores en 1993.

Este instrumento comprende 6 ítems para cada uno de los 3 componentes del compromiso organizacional (afectivo, continuo y normativo), sumando un total de 18 ítems, presentados en una escala de tipo Likert

CATEGORIAS PUNTUACIÓN

Totalmente en desacuerdo	1
En Desacuerdo	2
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3
De Acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

INFORMACIÓN GENERAL:

Sexo: M () F ()

Edad: 20 – 25 () 26 – 30 () 31 – 35 () 36 – 40 () 41- 46 ()

Año de resindentado:

1 () 2 () 3 ()

Estado civil: S () C ()

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará una serie de enunciados con relación a su institución. Se solicita su opinión sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una (X) el número que corresponda a su opinión.

1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Si yo no hubiera dado tanto de mí mismo en esta institución, al término de mi residencia consideraría trabajar en otra parte.	1	2	3	4	5

2. Aunque fuera ventajoso para mí no siento que sea correcto renunciar a mi institución en este momento.	1	2	3	4	5
3. Si decidiera renunciar a mi institución en este momento muchas cosas en mi vida se verían interrumpidas.	1	2	3	4	5
4. Permanecer en mi institución actualmente es un asunto de necesidad y/o de deseo.	1	2	3	4	5
5. Si renunciara a esta institución pienso que tendría muy pocas alternativas de trabajo.	1	2	3	4	5
6. Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta institución.	1	2	3	4	5
7. Me sentiría culpable si renunciara a mi institución en este momento ya que conozco su déficit de personal.	1	2	3	4	5
8. Esta institución merece mi lealtad.	1	2	3	4	5
9. Realmente siento los problemas de mi institución como propios.	1	2	3	4	5
10. Siento obligación de permanecer en mi institución actual.	1	2	3	4	5
11. No renunciaría a mi trabajo en este momento porque me siento obligado con mi institución.	1	2	3	4	5
12. Esta institución tiene para mí un alto significado personal.	1	2	3	4	5
13. Le debo mucho a mi institución.	1	2	3	4	5

14. Me siento como “parte de la familia” en mi institución.	1	2	3	4	5
15. Tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi institución.	1	2	3	4	5
16. Una de las consecuencias negativas de renunciar a esta institución sería la escasez de alternativas de trabajo.	1	2	3	4	5
17. Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi institución incluso si así lo deseara.	1	2	3	4	5
18. Me siento “emocionalmente vinculado” con esta institución.	1	2	3	4	5

Anexo 3:

MOF DE LOS RESIDENTES DEL H.R.D.L.M.



FUNCIONES GENERALES:



- A) BRINDAR ATENCIÓN MÉDICA INTEGRAL REFERENTE AL TRATAMIENTO DE LOS PACIENTES POR MEDIOS CLÍNICOS CON LA PARTICIPACIÓN COORDINADA DE LOS ORGANOS COMPETENTES.
- B) PROMOVER LA SALUD, PREVENIR RIESGOS Y DAÑOS, PROTEGER Y RECUPERAR LA SALUD Y REHABILITAR LAS CAPACIDADES DE LOS PACIENTES, EN LA ATENCIÓN MÉDICA INTEGRAL, SEGÚN LAS NORMAS Y PROTOCOLOS VIGENTES.
- C) PROPONER, EJECUTAR Y EVALUAR PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN MÉDICA INTEGRAL Y ESPECIALIZADA, ORIENTADOS A PROPORCIONAR UN SERVICIO EFICIENTE Y EFICAZ.
- D) ESTIMULAR, ORIENTAR Y MONITOREAR LA INVESTIGACIÓN, EN EL CAMPO DE SU COMPETENCIA, ASÍ COMO APOYAR LA DOCENCIA, EN EL MARCO DE LOS CONVENIOS CORRESPONDIENTES.
- E) ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE BIOSEGURIDAD.
- F) PROGRAMAR Y EVALUAR LA ATENCIÓN AL PACIENTE PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL HOSPITAL.



**HOJA DE ESPECIFICACION DE FUNCIONES
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES
DEPARTAMENTO DE MEDICINA**



DENOMINACIÓN DEL CARGO: SECRETARIA/O V

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- a) Recepcionar, clasificar, registrar y distribuir la documentación del Departamento.
- b) Tomar dictado y redactar documentos con criterio propio y de acuerdo a indicaciones generales
- c) Digitar toda clase de documentos de la jefatura.
- d) Administrar y clasificar la documentación en forma diaria
- e) Preparar y ordenar documentación para reuniones y/o conferencias.
- f) Organizar el control y seguimiento de los expedientes que ingresan, preparando periódicamente los informes de situación.
- g) Velar por el mantenimiento y cuidado de los bienes de la Oficina.
- h) Llevar el archivo de documentación clasificada.
- i) Revisar y preparar la documentación para la firma respectiva.
- j) Coordinar reuniones y preparar la agenda del responsable del Departamento.
- k) Atender al público y recepcionar llamadas telefónicas
- l) Otras funciones que le asigne su Jefe Inmediato.

LINEA DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD:

- ✓ Depende jerárquica y administrativamente del Jefe del Departamento de Medicina.
- ✓ Permanecer durante toda la jornada en el ambiente laboral.
- ✓ Cumplir y hacer cumplir las normas de la administración pública.
- ✓ Garantizar que la administración pública nacional este al servicio de los ciudadanos.
- ✓ Cumplimiento del código de ética.
- ✓ Custodia de asignación de bienes patrimoniales y el acervo documentario del Estado conforme al área.

PERFIL DEL CARGO:

- ✓ Título de Secretaria(o) Ejecutiva(o) de Instituto no menor de seis semestres, que incluya cursos relacionados a las funciones.
- ✓ Capacitación certificada en sistemas informáticos y en relaciones públicas o humanas.
- ✓ Experiencia en el desempeño de funciones similares 02 años.