

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE PSICOLOGÍA



**COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES
ADMINISTRATIVOS DE UN HOSPITAL PÚBLICO CATEGORÍA II-2,
CHICLAYO, SETIEMBRE – DICIEMBRE, 2019**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTOR

FIGURELA ALEJANDRA ORDINOLA AGURTO

ASESOR

ANALI MILAGROS RAMOS DIAZ

<https://orcid.org/0000-0003-1581-929X>

Chiclayo, 2021

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES
ADMINISTRATIVOS DE UN HOSPITAL PÚBLICO CATEGORÍA II-2,
CHICLAYO, SETIEMBRE – DICIEMBRE, 2019**

PRESENTADA POR:

FIGRELA ALEJANDRA ORDINOLA AGURTO

A la Facultad de Medicina de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

APROBADA POR:

Blanca Mariana Rojas Jiménez
PRESIDENTE

Elmer Diaz Villanueva
SECRETARIO

Anali Milagros Ramos Diaz
VOCAL

Dedicatoria

A mis padres, Sr. Hugo Ordinola Cachay y Sra. Lili Estela Agurto Monteza

A mi hermana, Juliana Ordinola Agurto

A mi abuelo, Valentin Agurto Segura

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a Dios por permitirme lograr uno de mis más grandes sueños, y que tanto mi familia como yo contemos con salud.

Dedico también con todo mi corazón esta investigación a mis padres y mi hermana, pues sin ellos no podría haber logrado este primer objetivo y logro. La bendición y la confianza depositada en mi persona me ha llevado siempre por el camino del bien, Por eso les otorgo mi trabajo en ofrenda a su amor incondicional.

A mi excelente asesora de tesis la Mg. Anali Milagros Ramos Diaz que mediante sus conocimientos y experiencia orientó la investigación.

A mi alma mater que me formó no sólo en conocimientos necesario para mi desenvolvimiento profesional sino también valores religiosos.

Índice

Resumen.....	6
Abstract.....	7
I. Introducción.....	8
II. Marco Teórico	11
Antecedentes	11
Bases Teóricas.....	12
III. Métodos	20
IV. Resultados y Discusión.....	23
V. Conclusiones	36
VI. Recomendaciones	37
VII. Referencias bibliográficas	39
VIII. Anexos.....	46

Resumen

El compromiso organizacional es el grado en que un colaborador se identifica con las metas de la organización donde labora, por esta razón las empresas requieren de colaboradores que cuenten con altos niveles de involucramiento para incrementar su productividad. La investigación buscó determinar el nivel de compromiso organizacional por dimensiones, según sexo, edad, tipo de contrato y características sociodemográficas de colaboradores administrativos de un Hospital Público categoría II-2, Chiclayo, setiembre a diciembre, 2019. La investigación fue no experimental descriptiva. Se utilizó el cuestionario de compromiso organización de Meyer y Allen adaptada por Figueroa en Trujillo en el 2016. Con relación a los niveles de compromiso organizacional por dimensiones, el mayor porcentaje lo obtuvo la dimensión de continuidad ubicada en el nivel alto. Respecto al nivel de compromiso según sexo, se evidenció que ambos sexos se ubican en un nivel medio y sin diferencias significativas, indicando que no influye en nivel de compromiso organizacional; en cuanto a la edad y tipo de contrato, se ubican en el nivel medio e indican haber diferencias estadísticamente significativas. De acuerdo con los factores sociodemográficos, se obtuvo que según el estado civil predomina los casados, en el nivel de instrucción obtuvo mayor porcentaje el superior técnico, con respecto a la antigüedad en la organización predomina el de contar con más de 10 años laborando en la empresa y la antigüedad en el puesto el de más de 7 años.

Palabras clave: Compromiso organizacional, hospital público y colaboradores administrativos.

Abstract

Organizational commitment is the degree to which a collaborator identifies with the goals of the organization where he works, for this reason companies require collaborators who have high levels of involvement to increase their productivity. The research sought to determine the level of organizational commitment by dimensions, according to sex, age, type of contract and sociodemographic characteristics of a Public Hospital category II-2, Chiclayo, September to December 2019. The research was descriptive non-experimental. The Meyer and Allen organization commitment questionnaire adapted by Figueroa in Trujillo in 2016 was used. Regarding the levels of organizational commitment by dimensions, the highest percentage was obtained by the continuity dimension located at the high level. Regarding the level of commitment by sex, it was evidenced that both sexes are located at a medium level and without significant differences, indicating that it does not influence the level of organizational commitment; Regarding age and type of contract, they are at the medium level and indicate that there are statistically significant differences. According to the sociodemographic factors, it was obtained that according to the marital status the married predominate, in the level of instruction the technical superior obtained a higher percentage, with respect to the seniority in the organization, the predominant one is having more than 10 years working in the company and seniority in the position is more than 7 years.

Keywords: Organizational commitment, public hospital and administrative collaborator.

I. Introducción

El mundo empresarial se ve sumergido en constantes cambios, tanto de crecimiento económico como de desarrollo tecnológico, por esta razón, las organizaciones están presionadas a valorar a su talento humano con el fin de incrementar su productividad y de esta manera ser más competitivas en el mercado laboral, por ende, buscan contar con colaboradores que se involucren con la empresa, debido a que la identificación y permanencia permitiría lograr con eficiencia los objetivos trazados (Betanzo & Paz, 2007).

No obstante, aún es un reto contar con colaboradores altamente comprometidos, debido a que toda organización está conformada por grupo de personas que cuentan con una pluralidad de conductas que llevan hacer de toda empresa un ente heterogéneo, por ello, las organizaciones buscan orientar dichas actitudes específicamente en el desarrollo de los servicios para cual está conformada (Araque & Rivera, 2005).

Estudios acerca del compromiso organizacional de los colaboradores con su organización, como el realizado por Annamarie y Harter (2016) en la consultora Gallup, denominado *The worldwide employee engagement crisis*, hallaron que a nivel mundial el compromiso laboral está representado por un 13%, por lo que consideran que existe una crisis de compromiso de los trabajadores, con graves y potencialmente duraderas repercusiones para la economía mundial.

El informe de Aon (2018) denominado *Employee Engagement Rebounds To Match AllTime High* con información del 2017, respaldan el informe antes mencionado, debido a que hallaron un compromiso global de los trabajadores en un porcentaje muy inferior en el 2016; sin embargo, refiere que el compromiso laboral se ha recuperado ligeramente después de dicha caída, puesto que en el año 2016 se presentó un 63% de personas comprometidas y en el 2017 el compromiso presentó un 65%, evidenciándose un incremento de 2%, debido a que las organizaciones trabajaron en incrementar el valor de los indicadores de compromiso laboral, centrandose en temas como, recompensa y reconocimiento, liderazgo, oportunidades profesionales, infraestructura y reconocimiento del valor de los colaboradores.

Por otro lado, los resultados del informe de Gallup (2017) denominado *State of the Global Workplace*, realizado en 155 países de todo el mundo, identificaron que un 15% de colaboradores están altamente comprometidos, entusiasmados e involucrados con su trabajo y con su organización, y el 85% de los colaboradores mantienen niveles bajos de compromiso, indicando que las empresas no están aprovechando el potencial de sus

colaboradores, estableciendo así una barrera para la formación de culturas de alto rendimiento.

Asimismo, en América Latina el 27% de los colaboradores presentan niveles bajos de compromiso organizacional. En tanto Perú muestra el 16% de los colaboradores están comprometidos, mientras que el 62% no están comprometidos con la organización donde laboran.

Irefin y Mechanic (2014), mencionan que los colaboradores que presentan niveles bajo de compromiso con una organización solo harían lo suficiente para cumplir con su trabajo, debido a que no se involucran con la misión de la organización, ya que el éxito personal se prioriza al éxito de la organización en su conjunto.

Por ello, el compromiso laboral es importante en la psicología organizacional, debido a que se enfoca en estudiar los vínculos que se generan entre los colaboradores y la empresa (Betanzo & Paz, 2007).

Este trabajo de investigación se desarrolló en 70 colaboradores de un hospital de alta complejidad con categoría nivel II-2, perteneciente al sector salud. La jefa de la Unidad de Personal (comunicación personal, abril 21 de 2019) refirió que la institución presenta alta rotación en los cargos gerenciales y en áreas administrativas tales como economía, personal, logística, asesoría jurídica, epidemiología y salud ambiental, gestión de la calidad y recaudación (periodo promedio de 3 a 6 meses), dando como resultado una evidente dificultad de los colaboradores para cumplir sus funciones y de reconocer el valor que aportan al ejecutarlas debido a los constantes cambios de políticas administrativas. Cabe mencionar que en la actualidad aún en las entidades públicas no se aprueba los lineamientos de Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y el Manual de Operaciones (MOP) propuesta por la Subsecretaría de Administración Pública, teniendo como consecuencia de que el hospital no cuente con un diseño organizacional, en cuanto a funciones y requisitos esenciales para poder contar con personal idóneo que cuenten con las competencias necesarias para cumplir de esta manera las necesidades públicas, en beneficio de la ciudadanía.

Además, la encargada de la Unidad de Personal menciona que le preocupa la aparente falta de interés de los colaboradores en sus actividades laborales generando actitudes negativas y absentismo en la institución. También, mencionó que los colaboradores no son remunerados adecuadamente de acuerdo con los cargos que desempeñan.

De la igual forma, refirió que no cuentan con programas de capacitación acorde a las necesidades que se presentan en cada uno de los cargos, afectando al hospital por mucho tiempo y reflejándose en la lentitud de los procesos administrativos.

Ante esta situación, se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los niveles de compromiso organizacional por dimensiones, según sexo, edad, tipo de contrato y características sociodemográficas de colaboradores administrativos de un Hospital Público categoría II-2, Chiclayo, setiembre a diciembre, 2019?

Se estableció como objetivo general, determinar el nivel de compromiso organizacional por dimensiones en colaboradores administrativos de un Hospital Público categoría II-2 de Chiclayo, durante los meses de setiembre a diciembre del 2019. Los objetivos específicos fueron: Identificar el nivel de compromiso organizacional por dimensiones según sexo, edad, tipo de contrato y describir las características sociodemográficas en colaboradores administrativos de un Hospital Público categoría II-2 de Chiclayo, durante los meses de setiembre a diciembre del 2019.

Los resultados obtenidos beneficiaran al Hospital Público de categoría II-2, debido a que permitirá tomar acciones de mejora con el propósito de fortalecer el compromiso de los colaboradores con la institución; puesto que, un adecuado involucramiento depende en gran medida que los intereses, valores y objetivos tanto del colaborador como del empleador se encuentren en un nivel armónico. De esta manera, se pueda brindar una cultura y clima organizacional como garantía de un adecuado nivel de compromiso laboral.

II. Marco Teórico

Antecedentes

En México, se realizó una investigación cuantitativa en la Dependencia del Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco sobre el compromiso organizacional, en 102 servidores públicos, evidenciando que el 46% de los colaboradores presentan un nivel medio. Además, hallaron que la dimensión afectiva 40%, continuidad 48% y normativa 50% se ubican en el nivel medio. De la misma forma, identificaron que no existe diferencia significativa en la relación al sexo, debido a que ambos grupos contaron con una puntuación para un compromiso organizacional medio (Ramírez & Mapén, 2019).

En el departamento de Ayacucho se realizó una investigación en el Centro de Salud Miraflores, donde se investigó sobre la relación entre el compromiso organizacional y desempeño laboral, empleando el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen, en 30 trabajadores, hallándose un nivel medio 60% de compromiso organizacional (De la paz, 2018).

En Lima se realizó una investigación correlacional entre las variables de comunicación y compromiso organizacional en el Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo ubicado, donde se utilizó el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen, en 48 servidores públicos. Determinando el 60% de los colaboradores presentan un nivel medio de compromiso organizacional; así mismo, se halló que las tres dimensiones se ubican en un nivel medio, donde la dimensión afectiva 60% es la que predomina, seguida de la dimensión de continuidad 56% y de la normativa 50% (Muñante, 2018).

En un Hospital base II de la Red Asistencial ESSALUD de Tarapoto se realizó una investigación sobre la correlación entre clima laboral y compromiso organizacional, en 70 colaboradores administrativos, aplicando el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen, hallando que el compromiso organizacional es considerado en un nivel alto con un 64%. También, identificaron que, según los niveles de compromiso, la dimensión afectiva 59% y de continua 63% fueron percibidas en un nivel alto; sin embargo, la dimensión normativa 46% se ubicó en un nivel medio (Rengifo & Maldonado, 2018).

En el Centro de Salud Portada de Manchay de Pachacámac ubicado en Lima, se investigó el compromiso organizacional en 115 colaboradores, hallándose que el 46.1% presentaron un nivel medio; así mismo, el 33% del personal nombrado presenta mejores niveles de compromiso organizacional que el personal de planilla CAS 5.2% (Suarez, 2017).

Ajahuana y Guerra (2017) realizaron una investigación en el Centro de Salud Ampliación Paucarpata ubicada en la ciudad de Arequipa, sobre la correlación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral, aplicando el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen, en 58 trabajadores, hallando que el 81% de los colaboradores presentaron un nivel alto de compromiso laboral, indicando que la mayoría de los trabajadores posee un vínculo positivo con su organización. Así mismo, se encontró que las dimensiones se ubican por encima del promedio, pero la dimensión que prevaleció fue la de Continuidad con un 78%, seguida de la dimensión normativa con un 72% y con un porcentaje menor la dimensión afectiva 62.1%.

Abanto (2017), realizó una investigación en una Institución de Salud Pública ubicada en la ciudad de Sullana, relacionada a la correlación del compromiso organizacional y la satisfacción laboral, en 151 trabajadores, evidenciándose un nivel bajo de compromiso organizacional al 41.7%. También, analizó las tres dimensiones, obteniendo que la dimensión que sobresale es la de compromiso de continuidad en un nivel bajo con 47%.

En Hospital Regional Docente de Cajamarca, se realizó una investigación correlacional entre las variables de compromiso organizacional y estrés laboral, en 273 trabajadores, hallaron que las dimensiones se ubican en un nivel medio, donde el compromiso afectivo es el que más predomina con un 65%, seguida del compromiso de continuidad 55% y el compromiso normativo 41% (Angulo, Calvanapón, & Malpica, 2017).

Bases Teóricas

El compromiso es el estado mental positivo caracterizado por un involucramiento sólido entre el colaborador con su organización, permitiendo así altos niveles de energía y de concentración, debido a que esta no se basa únicamente a la acción personal, sino supone el desarrollo de lazos psicológicos que impulsan al individuo actuar de una forma determinada (Morales & Ariza, como se citó en Salvador, 2008), permitiendo que se establezca un sentido de lealtad y creencia en los valores de la empresa (O' Reilly, como se citó en Vargas, 2007). También, permite que se presente mejores niveles de productividad, menores tasas de

rotación y mayores puntuaciones de satisfacción de los colaboradores, contribuyendo así a mejorar el rendimiento financiero de las organizaciones (Oehler, s.f.).

Por ende, el compromiso organizacional está determinado por el grado de satisfacción de los colaboradores con las políticas o gestiones que realiza el área recursos humanos, tales como, actividades relacionadas con la comunicación, equilibrio personal y profesional, reconocimiento y recompensas (Jiménez et al. ,2009).

Por lo tanto, es necesario que las empresas orienten sus sistemas de gestión del rendimiento en torno a las necesidades básicas humanas de compromiso psicológico, para que los colaboradores puedan percibir un lugar de trabajo positivo, relaciones sociales adecuadas, reconocimiento frecuente y otorgar oportunidades para el desarrollo profesional (Gallup, 2017).

Instrumento de compromiso organizacional.

Meyer y Allen elaboraron una Cuestionario de Compromiso Organizacional en Estados Unidos en el año 1997, el cual sido el más utilizado para evaluar el compromiso organizacional; el cuestionario mide el compromiso organizacional que presentan los colaboradores con su organización.

El instrumento de Compromiso Organizacional incluye 3 dimensiones que permiten conocer el compromiso organizacional que presentan los colaboradores frente a la organización donde laboran: compromiso afectivo, grado de involucramiento emocional del individuo con su organización; compromiso de continuidad, valor económico percibido por el individuo al permanecer en su empresa comparada con el de abandonarla; compromiso normativo, grado en que un individuo percibe como una obligación de permanecer en su organización por razones éticas o morales (Robbins & Judge, 2009).

Modelo de los tres componentes.

El compromiso organizacional es un constructo multidimensional, en donde las tres dimensiones (afectivo, continuidad y normativo) coexisten, no se excluye una de otra, por lo que un colaborador puede experimentar de manera simultánea varios tipos de compromiso organizacional (Meyer & Allen, 1991), es decir, un colaborador puede permanecer en la organización por su apego emocional (compromiso afectivo) y al mismo tiempo porque necesita el trabajo (compromiso de continuidad); sin embargo, cada una de ellas tienen consecuencias muy diferentes relacionadas a la conducta del colaborador, tales como en el desempeño de las funciones requeridas, la asistencia y la voluntad de ir más allá de lo

requerido (Meyer & Allen, 1997); por lo tanto, la naturaleza del vínculo con la organización dependerá de la dimensión que más predomina en cada colaborador (Polo; Fernández, Bargsted, Ferguson & Rojas, 2017).

Los autores mencionan que, si un colaborador conserva su trabajo solo por necesidad y no por un lazo afectivo, es probable que el sentimiento de obligatoriedad y falta de alternativas disminuya la fuerza laboral comprometida que requieren actualmente las organizaciones. A continuación, comentamos cada una de estas dimensiones de una manera más detallada:

Compromiso afectivo.

Es el deseo del colaborador en permanecer en la empresa, debido a la unión emocional que forja con su institución, al percibir que sus experiencias que se han ido forjando con la organización son coherentes con sus expectativas y necesidades (Meyer & Allen, 1991).

Por lo comentado, es pertinente señalar la teoría de jerarquías de necesidades de Abraham Maslow (como se citó en Aamodt, 2010), donde menciona que el comportamiento humano está dirigido por la satisfacción de las necesidades, las cuales están organizadas en cinco grupos: necesidades fisiológicas, son aquellas orientadas a sobrevivir (techo, comida, aire, agua); seguridad (salud familiar y personal, jubilación tranquila, etc), cabe mencionar, que las necesidad de seguridad se ha ampliado para también incluir a la seguridad psicológica, haciendo referencia a la seguridad o estabilidad laboral que podría afectar directamente la motivación y por lo tanto el involucramiento del colaborador con la empresa. Así también, Aamont menciona que según la encuesta realizada por The Society for Human Resource Management publicado en el año 2018, obtuvieron que los colaboradores del sector público a menudo se inclinan a que esta necesidad pueda ser cubierta, debido a que prefiere mantener salarios más bajos en lugar de tomar otros empleos con remuneraciones más elevados, pero menos seguros, como es en el sector privado.

Otra necesidad es la social (trabajar con otros, comunicación interpersonal, desarrollar amistades y reconocimiento grupal); de estima (reconocimiento de logros, confianza, respeto, etc) y de autorrealización (desarrollo intelectual y físico, necesidad de actividades creativas, etc).

Por consiguiente, los colaboradores que predomina este tipo de apego tendrán mayor motivación o deseo de contribuir de forma más significativa con la organización, por lo que se espera que se obtengan mejores resultados (Meyer y Allen, 1997). Por lo que, Betanzos y Paz mencionan que el compromiso organizacional impacta de manera positiva en las

prestaciones, beneficios sociales, jubilación, y garantiza que los colaboradores podrán cubrir necesidades tanto materiales como psicológicas, como, reconocimiento, desarrollo de competencias, estatus laboral (2007).

Por ello, Humberto (Cómo se citó en Univ. Nacional de Colombia, 2005) recomienda implementar programas de formación de bienestar laboral, con la finalidad de lograr incrementar la vinculación del colaborador, su familia y la comunidad con la vida de la organización, convirtiéndose en una estrategia de integración que, en muchas ocasiones crean más arraigo empresarial que la compensación económica, debido a que fortalece a mejorar la autoestima y el crecimiento personal.

Por ende, Rubió (2016) resalta que toda organización debería estar dirigida en apostar por un compromiso afectivo para lograr como lo mencionaba Araque y Rivera (2005) un grupo de personas homogéneas para lograr las metas empresariales, debido a que este tipo de vínculo el colaborador contaría con más facilidad de desarrollar conductas que estén dirigidas con la ejecución de responsabilidades y estar dispuestos a su vez a hacer sacrificios por la empresa; sin embargo, se necesita construir este compromiso desde todos los niveles jerárquicos de la organización, para poder crear un alto impacto en la creación de condiciones para el compromiso, como en la “definición y valoración de los puestos de trabajo y políticas retributivas equivalentes; cultura organizacional, misión, visión y clima laboral; oportunidades de carrera de desarrollo profesional dentro de la compañía” (p.17).

El mismo autor menciona los beneficios de una correcta gestión de compromiso, los cuales serían: “Aumentar la aportación del valor añadido del empleado, atraer y retener el talento dentro de la empresa, cohesionar la cultura organizacional, ya que disminuye la rotación de la organización, potencia positivamente el clima laboral y crea sinergias de mejora continua en los procesos” (p.17).

Por lo que, Alles (2012), menciona que el comportamiento en las empresas, han cambiado mucho en los últimos años, y una de ellas está relacionada con las nuevas necesidades y perspectivas sobre el comportamiento grupal, donde el concepto de trabajo en equipo a cambiado a colaboración. Indicando así, que la filosofía de ambos términos antes mencionados han cambiado, debido a que el primer concepto está relacionado netamente al equipo propiamente dicho y el del colaboración va más allá, es decir, abarca a toda la empresa en general, motivo por el cual, las empresas hoy en día están utilizando el termino de cultura colaborativa para poder abarcar una gestión de competencia que abarque a todo su talento humano, con la finalidad de poder mejorar la gestión de recursos humanos (p.320).

Permitiendo así, una participación continua de los colaboradores en temas de gran importancia en la empresa, orientando, la conducta de sus trabajadores a la visión y misión de la organización.

Compromiso Continuidad.

Se caracteriza porque el colaborador presenta un compromiso hacia la organización debido a la conveniencia por mantener los intereses percibidos, evaluando así la inversión que ha otorgado en tiempo y esfuerzo, los cuales se perderían si deja su empleo (Meyer y Allen, como se citó en Arias, 2015).

También el colaborador ante posibles ofertas laborales consideraría como consecuencia de su decisión la estabilidad económica de su grupo familiar y el del mercado laboral para poder evaluar que tanto influiría en su vida tanto personal como profesional, pues a medida que incrementa la posibilidad de apostar por otras ofertas laborales más atractivas referente al factor económico, harían que se incremente la posibilidad de que se rompa la relación laboral (Meyer y Allen, 1997).

Y cuando predomina este tipo compromiso, la conducta de los colaboradores se caracteriza por limitarse estrictamente hacer lo necesario para mantener su trabajo, por lo que no se espera que tengan una contribución más allá de la necesaria. (Littlewood, 2003).

Rivera (2010) menciona que los colaboradores que presentan este tipo de compromiso también evaluarían el costo de aprender otras habilidades y/o competencias que aún el colaborador no logra desarrollar, percibiendo así que posiblemente no contarían con los requisitos necesarios para ser competitivos laboralmente en otra organización, incluyendo que ya no contaría con los intereses económicos percibidos, las amistades y estatus social que ha logrado en su actual organización. Relacionándose con la investigación realizada por Rusbult y Farrel (1983), donde identificaron que la antigüedad del colaborador influiría en la percepción de que la inversión es mayor, lo que influiría a que se pueda incrementar el costo de romper el vínculo laboral y como consecuencia el compromiso de continuidad mantendría alto niveles de influencia en la conducta de la persona.

Como fue señalado antes, este tipo de compromiso al estar basado en la necesidad de permanecer en la organización por la falta de alternativas y/o motivos que son de tipo personal, es considerada por la gran mayoría de autores como aquel compromiso que debería contar una organización, debido a lo complejo que es para las empresas poder realizar acciones que logren impactar sobre esas actitudes, sentimientos y pensamientos que los

colaboradores que puedan presentar (Arciniega, cómo se citó en Jiménez, Acevedo, Salgado & Moyano, 2009).

Compromiso Normativo.

Es considerado como el sentido de obligación que tiene el colaborador de continuar en la organización por valor moral, lealtad o gratitud (Meyer & Allen, 1991), a diferencia del compromiso afectivo donde los colaboradores están identificados con la empresa donde trabajan (Lagomarsino; Penley & Gould, como se citó en Jiménez et al., 2009).

Cabe mencionar, que dicha creencia estaría basada por ciertas prestaciones, como, capacitaciones o pagos a investigaciones de posgrado, que conduzcan a un sentido de tener que proporcionar correspondencia (Galicia, 2015).

Lo antes mencionado, tiene concordancia con la teoría de reciprocidad de Gouldner (s.f.), al mencionar que la reciprocidad es un patrón de intercambio, donde rige una norma moral interna generalizada que define ciertas acciones y obligaciones como retribución de los beneficios recibidos.

También, relaciona la obligación de retribución con el valor imputado por el beneficio recibido, donde va a depender de la intensidad de las necesidades de quien lo recibe; los recursos que a utilizado el donante, es decir, otorgar beneficios incluso cuando no está en condiciones para poder ofrecerlo, asimismo, los motivos por lo que fue otorgado, considerando que el donante no obtendría ninguna ganancia. Así, las obligaciones morales impuestas por los beneficios recibidos pueden entonces variar según el estatus de las personas dentro de una sociedad.

Por lo tanto, es posible que si este tipo de compromiso es el que predomina en que el colaborador continúe con la relación laboral, podría crear sentimientos de resentimiento o frustración que podrían conducir a un comportamiento inapropiado en el trabajo, como la forma en la que labora, ya que podrían resentirse de vez en cuando por su sentido de deuda u obligación, lo que no quiere decir, que eviten realizar sus deberes, sino influir en como realizan sus actividades y como esta podría afectar a la productividad de la empresa (Meyer & Allen, 1997).

Tipos de Contrato.

Contrato Indeterminado o Nombramiento.

Es un aquel que no cuenta con una fecha de culminación, es decir, perdura en el tiempo hasta que se presente una situación que justifique que amerite su culminación; por ende, basta que el colaborador se le incluya en planilla y que cuente con todos los beneficios

laborales según ley (vacaciones, gratificaciones, utilidades, compensación por servicios (CTS), seguro ESSALUD, asignación familiar, etc) (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2010). *Contrato por Servicios No Personales (SNP)*.

Este tipo de contrato es conocido como contrato por servicios no personales o por locación de servicios; como lo indica Sánchez (2005), es un contrato de naturaleza civil, que se sustenta en una contratación especializada y de otro orden, no sujeta a subordinación ni horarios de trabajo, es decir, no se otorga una relación laboral directa, por lo que un profesional percibe únicamente su remuneración por recibidos por honorarios, sin derecho a contar con beneficios laborales.

Sin embargo, las entidades y/o empresas del estado que utilizan este tipo de contrato distorsionan totalmente el espíritu de la norma del código civil, debido a que la gran mayoría de estos profesionales trabajaban dentro del marco de la ley laboral donde se incluye horarios de ocho horas, “sometiéndolos prácticamente a labores de carácter permanente, sin derecho a gozar de vacaciones, licencias y/o permisos, bonificaciones, gratificaciones, compensación de tiempo de servicio, seguridad social, etc. Desvirtuando por completo la calidad de contrato” (p.20).

Dicha información antes mencionada se corrobora por lo señalado en el informe de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – Servir (2017), donde se considera que todo profesional que brinde servicios a una entidad de manera subordinada y no se encuentre en planilla y no goce de beneficios laborales, como una situación de informalidad laboral. En el sector público, los colaboradores en condición de informalidad laboral suelen estar contratados indebidamente bajo la modalidad de locación de servicios. “Según estadística del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en nuestro país existen aproximadamente 150 mil personas en condición de informalidad laboral en el sector público, fundamentalmente, contratados bajo la modalidad de locación de servicios, situación que no deja de ser preocupante” (Proyecto de Ley N°.5872/2020-CR, pp. 7).

Contrato Administrativo de Servicios (CAS).

Es un régimen laboral únicamente de la administración pública, que no fue considerado como un contrato de trabajo o régimen especial, sino hasta en el año 2008 mediante el Decreto Legislativo N° 1057, donde se reconocería derechos laborales mínimos, con la finalidad de reducir así el contrato de servicios no personales (SNP). Sin embargo, se modificó los artículos 3 y 6 del decreto N° 1057 mediante la ley 29849, publicada el 6 abril

del 2012, otorgando así un estatus mínimo dentro del conjunto de derechos y obligaciones que reconoce la legislación laboral en el Perú.

Los beneficios laborales que se establecieron en la última modificación son las siguientes (Ley N° 29849, 2012, pp. 1- 2):

- Los colaboradores tienen derecho a percibir una remuneración no menor a la remuneración mínima legalmente establecida.
- Gozar con una jornada laboral máxima de ocho horas diarias o semanalmente de cuarenta y ocho horas.
- Descanso semanal obligatorio de veinticuatro horas consecutivas como mínimo.
- Contar con un tiempo de refrigerio, que no forma parte de la jornada de trabajo.
- Gozar con aguinaldo por Fiestas Patrias y Navidad, conforme a los montos establecidos en las leyes anuales de presupuesto del sector público.
- Derecho a contar con vacaciones remuneradas de treinta días naturales.
- Licencias con goce de haber por maternidad, paternidad, y otras licencias a las que tienen derecho los trabajadores de los regímenes laborales generales.
- Gozar de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- A la libertad sindical, ejercitada conforme a lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley de Relaciones Colectivas de Trabajo, aprobado por Decreto Supremo 010-2003-TR, y normas reglamentarias.
- A afiliarse a un régimen de pensiones, pudiendo elegir entre el Sistema Nacional de Pensiones (ONP) o el Sistema Privado de Pensiones (AFP), y cuando corresponda, afiliarse al Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR).
- Afiliación al régimen contributivo que administra ESSALUD.
- Recibir al término del contrato un certificado de trabajo.

No obstante, este tipo de contrato cuenta con restricciones, tales como (Chanamé, 2020):

No contar con “compensación por tiempo de servicio (CTS); no contar con el beneficio de las gratificaciones (aún cuando se mencione que tienen derecho a un aguinaldo); estabilidad laboral (al poder dejar de renovarse el contrato) y no participar de utilidades.

Variables y Operacionalización

La variable compromiso organizacional presenta tres dimensiones: afectivo, continuidad y normativo. Sus niveles son alto, medio y bajo. Establecidos en el cuestionario de compromiso organizacional desarrollado por Meyer y Allen (Ver Anexo A).

Además, se utilizó una ficha sociodemográfica construida *ad hoc* la cual incluye: Estado civil, nivel de instrucción, tiempo de servicio y antigüedad en el puesto (Ver Anexo B).

III. Métodos

Diseño de Investigación y Tipo de Estudio

No experimental y Descriptivo

Población

La población estuvo constituida por colaboradores administrativos de ambos sexos, con régimen nombrado, contrato administrativo de servicios (CAS) y servicios no personales (SNP), de las unidades y áreas administrativas: economía, personal, logística, asesoría jurídica, epidemiología y salud ambiental y gestión de la calidad; y de las áreas de recaudación y comunicación de un hospital público categoría II-2, de la ciudad de Chiclayo, setiembre a diciembre del 2019. Los cuáles serán un total de 70 trabajadores.

Criterios de Selección

Inclusión. Colaboradores administrativos de un hospital público, de ambos sexos, con régimen nombrado, contrato administrativo de servicios y servicios no personales de las unidades y áreas administrativas, que se encuentren laborando en el año 2019.

Exclusión. Colaboradores cuyo tiempo laboral es menor de los 3 meses en contratos como CAS o SNP.

Eliminación. Cuestionarios de aquellos colaboradores que no hayan marcado todos los ítems o que no hayan asistido el día de evaluación.

Procedimiento

Para realizar la investigación, se solicitó la autorización a través de una carta dirigida al director ejecutivo del hospital (Ver anexo C), donde se adjuntó el proyecto de investigación concluido y la resolución de aprobación del proyecto por el comité de ética de la universidad de procedencia.

Posteriormente, se realizó las respectivas coordinaciones con los jefes de las unidades y áreas administrativas para informarles sobre la investigación que se llevará a cabo y, coordinación de los horarios para poder acceder a la población. Antes de aplicar el instrumento se expuso los fines y beneficios del estudio, con el objetivo de invitarles a participar, por ello se requirió su firma de los colaboradores en el consentimiento informado para autorizar su participación en la investigación (Ver anexo D).

La aplicación del cuestionario se realizó en las oficinas de cada una de las unidades y áreas administrativas, procurando que cada una de ellas cuenten con un espacio ventilado e iluminado para que se pueda desarrollar de manera adecuada la aplicación del instrumento.

Esta se realizó de manera colectiva, explicando en un lenguaje claro y sencillo cada una de las indicaciones para realización del cuestionario. Se trabajó con la población total de 70 colaboradores administrativos.

Para el estudio de compromiso organizacional se aplicó una ficha sociodemográfica en la que los participantes brindaron datos personales tales como: estado civil, nivel de instrucción, tiempo de servicio y antigüedad en el puesto (Ver anexo E).

Instrumento

Se aplicó La Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (Ver anexo F)

Escala de compromiso organizacional.

Se empleó la técnica de la encuesta para la recolección de datos, a través de la aplicación del Cuestionario del Compromiso Organización desarrollada por Meyer y Allen en 1997, adaptada por Figueroa en el 2016 en la ciudad de Trujillo. Dicho instrumento consta de 18 ítems, distribuidos en tres dimensiones, con siete alternativas de respuestas que se ubican dentro de la escala Likert que son: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, levemente en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, levemente de acuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo; las cuales se puntuaron del 1 al 7 respectivamente; sin embargo, los ítems 3,4,5 y 13 fueron calificados de manera inversa. Se sumaron las puntuaciones en cada pregunta según dimensiones y se obtuvo un puntaje que, al llevarlos a los baremos de calificación del instrumento determinó el compromiso organizacional según dimensiones contando cada una de ellas seis ítems cada una, las cuales son: dimensión afectiva, dimensión Continuo y dimensión normativa. La administración del instrumento contó con un tiempo de aplicación de 10 a 15 minutos. El instrumento cuenta con una validez de constructo que evidencian correlación directamente y muy significativa entre los ítems- test de los factores, asimismo se obtuvieron cargas factoriales aceptables (.84), lo que da cuenta de su validez, además para la escala total se obtuvo una confiabilidad de ,806 y para las dimensiones los índices oscilan entre ,704 y ,748 (Figueroa, 2016).

Aspectos Éticos

La investigación contó con la aprobación del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (Ver anexo G). Asimismo, la investigación cuenta con un análisis realizado por el programa Turnitin, obteniendo un valor menor o igual al 30% (Ver anexo H).

Para la aplicación del instrumento se entregó un consentimiento informado (Ver anexo

D), en el que se detallan los aspectos concernientes del estudio. Además, se verificó que toda la información brindada haya sido comprendida, aclarando cualquier interrogante o duda que pueda surgir, así se cumplió con el principio de respeto a las personas y decisiones autónomas, además de no presentar riesgo alguno para la salud de los participantes ni de forma física o psicológica. Así mismo, se les garantizó los aspectos éticos, al proporcionarles información respecto al estudio: título, objetivos y duración de la investigación. Además, se recalcó que la participación es de manera voluntaria y que no existe un costo o pago por su participación.

Así mismo, se consideró el principio de voluntariedad ya que se explicó que los sujetos que firman dicho consentimiento afirman total acuerdo para participar de la investigación, caso contrario tienen el derecho a retirarse en cualquier momento, respetando así su libertad. Así mismo se consideró el principio de la confidencialidad, debido a que toda información obtenida, fue para fines exclusivamente de investigación.

Procesamiento y Análisis de Datos

La información obtenida a través del instrumento se registró en una hoja electrónica de datos de Microsoft Excel 2016. Posteriormente, se importaron los datos de Excel al programa de SPSS Statistics 22, la cual constituyó la base de datos. Para la distribución normal de los datos se aplicó la prueba no paramétrica Kolmogorov – Smirnov (K-S de 1 para una muestra).

Para determinar el nivel de compromiso según sexo, se aplicó la prueba *t* de promedio en Microsoft Excel 2016, al igual que la edad, la cual se aplicó el programa SPSS Statistics 22. Con respecto al tipo de contrato se aplicó el análisis de varianza.

Para la determinar el nivel de compromiso organizacional según dimensiones de compromiso organizacional, se sumaron las puntuaciones de cada una de los ítems, para adquirir el puntaje global y después el nivel general del compromiso organizacional, para lo cual se utilizó el Microsoft Excel 2016.

Para caracterizar los aspectos sociodemográficos de los colaboradores administrativos se empleó la frecuencia relativa y porcentaje. Se utilizó el programa SPSS Statistics 22.

Para la presentación de los resultados se utilizaron tablas y figuras.

IV. Resultados y Discusión

Normalidad de los Datos

La prueba Kolmogorov – Smirnov, indicó que los datos siguen distribución normal, obteniendo un valor de $p = ,87$. Se emplearon pruebas estadísticas paramétricas, en los análisis posteriores.

Niveles de Compromiso Organizacional por Dimensiones en Colaboradores Administrativos Frecuencia en porcentaje del nivel de compromiso organizacional según dimensiones

La dimensión de continuidad se ubica en un nivel alto, siendo la que más predomina. La dimensión normativa y afectiva se ubican en un nivel medio (Ver Figura 1).

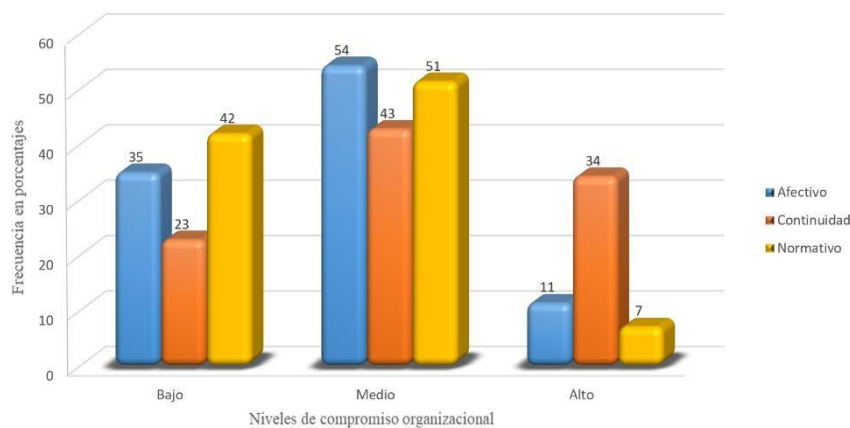


Figura 1. Frecuencia en porcentajes de los niveles de compromiso organizacional según dimensiones en colaboradores administrativos de un hospital de categoría II-2 de Chiclayo, setiembre a diciembre del 2019.

Se ha estimado que los colaboradores administrativos mantienen un involucramiento de continuidad, lo cual estaría relacionado con el sacrificio personal, donde el colaborador percibe un alto costo asociado en dejar la institución (Meyer & Allen, 1991).

Además, considerando que la dimensión afectiva y normativa, se ubican con porcentajes en el nivel medio, indicaría que en los colaboradores predominaría la necesidad de mantener su trabajo en lugar de permanecer en la institución por un apego emocional o por un obligación ética o moral (Meyer & Allen, 1991). De manera que dichos resultados, se podrían relacionar con la teoría de jerarquía de necesidad de Abraham Maslow, donde según los resultados indicaría que aun cuando los colaboradores teniendo posiblemente todas sus necesidades cubiertas, pueden no estar completamente involucrados en su trabajo debido a que sus necesidades de autorrealización aún no se han satisfecho, debido que ya han realizado todo lo que podían cumplir laboralmente y ahora buscan un nuevo reto. Si no encuentran uno,

pueden comenzar a sentirse agobiados y solo cumplir con la rutina de sus funciones sin la necesidad de poder aportar o ir más allá de lo requerido.

También, se relaciona con Rusbult y Farrel (1983), donde la antigüedad del colaborador influiría en la percepción de que la inversión es mayor, incrementando así el costo de romper el vínculo laboral y como consecuencia el compromiso de continuidad mantendría alto niveles de influencia en la conducta de la persona. Por lo tanto, se relacionen con las características sociodemográficas de los colaboradores, tales como laborar más de 10 años en la institución, contar con una antigüedad en el mismo puesto superior a 7 años y tener un estado civil casados, reflejándose de esta manera, debido a la carga familiar o las pocas alternativas laborales, forzando a los colaboradores en continuar su relación laboral (Betanzos & Paz, 2018), reflejando así un alto grado de identificación y obligación, donde la fuerte relación del colaborador con la institución estaría asociado al alto costo de dejarla (Meyer & Allen, como se citó en Otake & Otoya, 2017).

Para ello, Littlewood y Uribe (2003), menciona que las personas que perciben la ausencia de alternativas laborales suelen presentar mayores porcentajes en la dimensión de continuidad, debido a que los colaboradores sin opciones de empleos valoran su trabajo actual, sin embargo, son aquellos que sólo se limitan estrictamente a cumplir con las funciones laborales esenciales para mantener su trabajo.

De igual manera, se relaciona con lo mencionado por Rivera (2010), al referir que los colaboradores que presentan este tipo de compromiso tienden a evaluar el costo de aprender otras habilidades y/o competencias que posiblemente aún el colaborador no logra desarrollar, lo que podríamos relacionar la característica sociodemográfica de antigüedad en el puesto, considerando que el mayor porcentaje lo obtuvo las personas que tienen laborando en mismo puesto más de siete años, podría estar afectado el tiempo y la rutina de sus funciones no permitan que los colaboradores puedan desarrollar otras competencias que les brinde seguridad al momento de apostar por una mejor posición.

Asimismo, los resultados se asemeja con los de Ajahuana y Guerra (2017), ya que evidenciaron que los colaboradores de un Centro de Salud presentan un nivel alto de compromiso organizacional, y que la mayoría presentaron dimensiones ubicadas por encima del promedio, siendo la más predominante la continuidad; sin embargo, cabe mencionar que a pesar de que institución cuenta con un nivel de complejidad de I-4 y el hospital donde se realizó la investigación mantiene una categoría II-2, ambos presentan resultados similares.

No obstante, los resultados discrepan con la investigación de Ramírez y Mapén (2019), donde encontraron que el nivel general de compromiso organizacional de los servidores públicos y las tres dimensiones, de las cuales predomina la afectiva se ubican en un nivel medio. Así mismo, con las investigaciones realizadas en el 2018 por Muñante y De la Paz, donde evidenciaron que los colaboradores públicos presentan un nivel medio de compromiso organizacional; sin embargo, el primer autor halló que la dimensión afectiva es la que más predomina, seguida de la dimensión de continuidad y de la normativa. También, con Angulo, Calvanapón y Malpica (2017), debido a que hallaron que los colaboradores administrativos de un Hospital Regional presentaron un nivel medio o moderado de compromiso, siendo la dimensión afectiva la predominante.

También, con los resultados obtenidos por Rengifo y Maldonado (2018), debido a que determinaron que los colaboradores administrativos de un hospital de ESSALUD, cuentan con un nivel alto de compromiso organizacional, identificando que las dimensiones que más predominan es la afectiva y de continuidad, y en menor proporción la normativa, dicha diferencia se debería a que la institución donde se realizó el estudio pertenece a una red asistencial privada.

Del mismo modo, con Abanto (2017), hallando que los colaboradores de una Institución de Salud Pública presentaron un nivel bajo en el nivel general y en las tres dimensiones de compromiso organizacional.

Niveles de Compromiso Organizacional Según Sexo de los Colaboradores Administrativos

Frecuencia en porcentaje del nivel de compromiso organizacional según sexo.

El nivel medio de compromiso organizacional es el que predomina para ambos sexos y con un porcentaje muy inferior el nivel alto (Ver Figura 2).

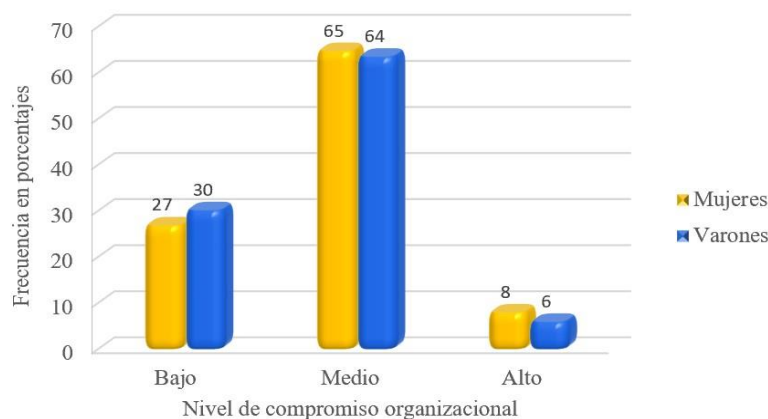


Figura 2. Frecuencia en porcentajes de los niveles de compromiso organizacional según sexo en colaboradores administrativos de un hospital de categoría II-2 de Chiclayo, setiembre a diciembre del 2019.

Prueba estadística de los niveles de compromiso organizacional según sexo.

La prueba t de promedios para muestras independientes, indicó que no existe diferencia entre el sexo y el nivel de compromiso organizacional (Ver Tabla 1).

Estadística	Sexo	
	Mujeres	Varones
Promedio	4.496	4.457
N	37	33
t estadístico	0.297	
t crítico	1.99	
p valor	0.76	

$$H_0: X_{\text{♂}} = X_{\text{♀}}$$

Tabla 1.

Estadístico y prueba de hipótesis t de promedios, de la implicancia del sexo de los colaboradores administrativos de un hospital de categoría II-2 de Chiclayo, setiembre a diciembre del 2019.

Ambos sexos se ubican en un nivel medio, indicando que existe una relación adecuada entre los colaboradores y la institución, debido a una moderada identificación y obligación de permanecer laborando como consecuencia de percibir el costo asociado de dejar su empleo (Meyer & Allen, como se citó en Otake & Otoyá, 2017). De tal forma que, se podría relacionar con la antigüedad de los colaboradores en la institución, debido a que cuentan con una permanencia de más de diez años según los resultados obtenidos de las características sociodemográficas.

No obstante, se evidencia una ligera diferencia en el nivel de compromiso laboral en ambos sexos, siendo las mujeres quienes presentan un mejor porcentaje. De manera que, los resultados obtenidos se asemeja con Todaro, Godoy y Abramo (2001), al referir que según las percepciones de los empresarios y ejecutivos de América latina sobre el desempeño laboral de los hombres y mujeres, ambos sexos presentan los mismos resultados en las evaluaciones; sin embargo, a las mujeres se les otorga un porcentaje mayor en relación a su

desempeño, su compromiso con el trabajo y por contar con mayor facilidad para adaptarse a los cambios o innovaciones, por lo que se explicaría dicha diferencia.

Los resultados obtenidos se relacionan con la investigación realizada por De la Paz (2018), donde obtuvo que 60% de los colaboradores del Centro de Salud Miraflores de Ayacucho, presentaron un nivel medio de compromiso organizacional.

Además, coincide con la investigación de Muñanate (2018) realizado en 48 servidores públicos del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo, donde determinaron que los colaboradores presenten un nivel medio de compromiso organizacional de 60%. Así mismo, con la investigación de Abanto (2017) realizada en 151 trabajadores de una Institución de Salud Pública de Sullana y con la de Suarez (2017) en 115 colaboradores de un Centro de Salud Portada de La Mancha, donde obtuvieron que los colaboradores presentan un nivel medio de compromiso.

También, con la investigación de Ramírez y Mapén (2019), donde los servidores públicos de la Dependencia del Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco presentan un nivel medio de compromiso.

Sin embargo, difiere con la investigación de Rengifo y Maldonado (2018), donde los 70 colaboradores administrativos del Hospital base II de la Red Asistencial ESSALUD de Tarapoto y el de Ajahuana y Guerra (2017) en colaboradores del Centro de Salud Ampliación Paucarpata de Arequipa, donde presentaron un nivel alto compromiso laboral, indicando que la mayoría de los colaboradores posee un vínculo positivo con su organización.

De la misma manera, con la investigación de Abanto (2017), donde hallaron que los trabajadores de la Institución de Salud Pública de Sullana presentan un nivel bajo de compromiso organizacional.

Niveles de Compromiso Organizacional Según Edad de los Colaboradores Administrativos

Frecuencia en porcentaje del nivel de compromiso organizacional según edad.

En ambos grupos de edades predomina el nivel medio, con una ligera diferencia entre dichas edades y luego el nivel bajo con mayor frecuencia entre las edades de 20 a 40 años (Ver Figura 3).

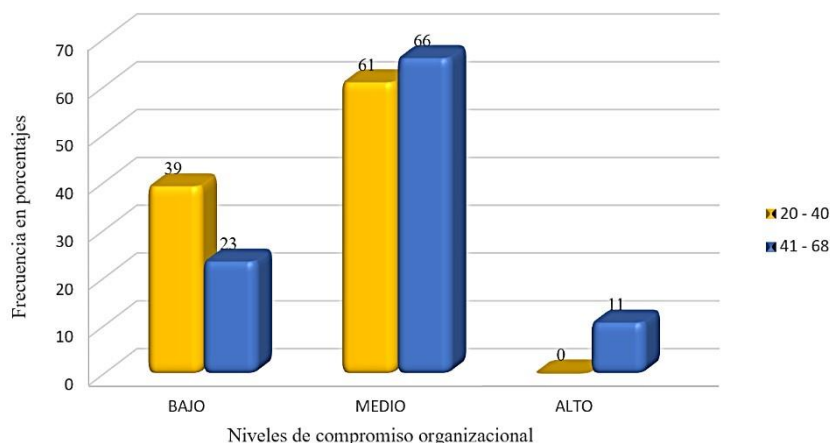


Figura 3. Frecuencia de los niveles de compromiso organizacional según edad en colaboradores administrativos de un hospital de categoría II-2 de Chiclayo, setiembre a diciembre del 2019.

Prueba estadística de los niveles de compromiso organizacional según edad.

La prueba *t* de promedios indicó haber diferencias significativas en la variabilidad de la edad y el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores (Ver Tabla 2).

Estadística	Edades	
	20 - 40	41 - 68
Promedio	4.57	4.29
N	47	23
<i>t</i> estadístico	2.339	
<i>t</i> crítico	1.99	
<i>p</i> valor	0.02	

$$H_0: X_{\text{♂}} \neq X_{\text{♀}}$$

Tabla 2.

Estadístico y prueba de hipótesis t de promedios, implicancia de la edad de los colaboradores administrativos de un hospital de categoría II-2 de Chiclayo, setiembre a diciembre del 2019.

Ambos grupos de edades no presentan diferencias estadísticamente significativas; sin embargo, se evidencia una ligera diferencia, donde predomina la adultez media comprendida de 41 a 65 años a la de adultez temprana de 20 a 40 años (Papalia, Olds & Feldman, 2009), en nivel de compromiso organizacional.

Para Papalia et al. (2009), las personas que se encuentran por los cuarenta años, se enfocan en mantener, en vez de adquirir, prestigio, autoridad y responsabilidad en el ámbito laboral; además, mencionan que a finales de los cincuenta años se comienza a reducir gradualmente el involucramiento laboral, debido a que se enfrentarían a la necesidad de retirarse en un futuro no distante y comienzan a distanciarse física como emocionalmente del ámbito laboral, lo cual se relacionaría con los colaboradores que se ubican entre las edades de 41 a 68 años.

Para Álvarez (2008), menciona que, a mayor edad, las personas en relación al ámbito laboral se reducen las posibilidades de obtener un empleo, por lo que abandonar la organización donde laboran se hace cada vez más difícil, incrementando de esta manera el costo de dejar la institución, relacionándose entonces, con la característica sociodemográfica de antigüedad donde la mayoría de colaboradores cuenta con más de diez años de servicio, lo que podría estar influyendo en el nivel de compromiso de los colaboradores ubicados en dichas edades, indicando entonces la posible obligación que perciben los colaboradores de permanecer laborando, como consecuencia del costo y las consecuencias asociadas de dejar su empleo (Meyer & Allen, como se citó en Otake & Otoyá, 2017), explicando así porque se ubican en un nivel medio de compromiso organizacional, seguido de un nivel bajo y con un porcentaje muy inferior el nivel alto de compromiso.

Así mismo, las edades de 20 a 40, se ubican en el mismo nivel medio que el otro grupo de edad.

Según el Organismo Internacional del Trabajo (OIT) en el 2018, menciona que la tasa de desempleo en el Perú en relación a los adultos se mantiene en 2,5 y en mayor porcentaje en jóvenes con un 8%, siendo en gran medida uno de los temas más preocupantes. Además, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018), refiere que las personas con una educación universitaria 60,5%, seguida de la educación técnica o superior no universitaria son aquellas que cuentan con un trabajo formal representado con 47,8%.

Con lo mencionado anteriormente, se puede relacionar con los datos obtenidos en los datos sociodemográficos de los colaboradores, debido a que posiblemente el grupo de edades de 20 a 40 cuenten con un nivel de estudio técnico superior, asemejándose con lo mencionado por Chignoli, Peralta, Rabazzi y Zandomeni (2004), al considerar que el nivel de instrucción o educación pueda influir en el nivel de compromiso. Además, dicho nivel de estudio podría presentar un alto grado de conformidad con las compensaciones recibidas por parte de la

organización, explicando así por qué los colaboradores que se encuentran en una etapa de vida muy distinta a la de la adultez tardía presentan el mismo nivel de compromiso.

No obstante, en los datos obtenidos en las características sociodemográficas se puede evidenciar que en un porcentaje menor que el de nivel de estudio técnico superior se encuentra el nivel universitario, asemejándose a Mowday, Porter y Steers (1982), al mencionar que un nivel más alto de educación, los colaboradores cuentan con mayores expectativas que la empresa no es capaz de cubrir, afectando así el nivel y tipo de compromiso del colaborador con la institución, lo que explicaría porque el nivel alto de compromiso presenta un porcentaje menor al 15%.

Además, se relaciona con el tipo de estado civil de los colaboradores que son casados predomina en las características sociodemográficas, indicando Martin, Magenau y Peterson (1986), que los colaboradores casados y/o con hijos son más comprometidos y responsables porque dependen en mayor medida de la institución u organización donde laboran.

Niveles de Compromiso Organizacional Según Tipo de Contrato de los Colaboradores Administrativos

Frecuencia en porcentaje del nivel de compromiso organizacional según tipo de contrato.

El nivel medio es el que predomina para los tres tipos de contrato; sin embargo, los colaboradores que cuentan un contrato bajo regimen SNP, presentan un porcentaje mayor (Ver Figura 4).

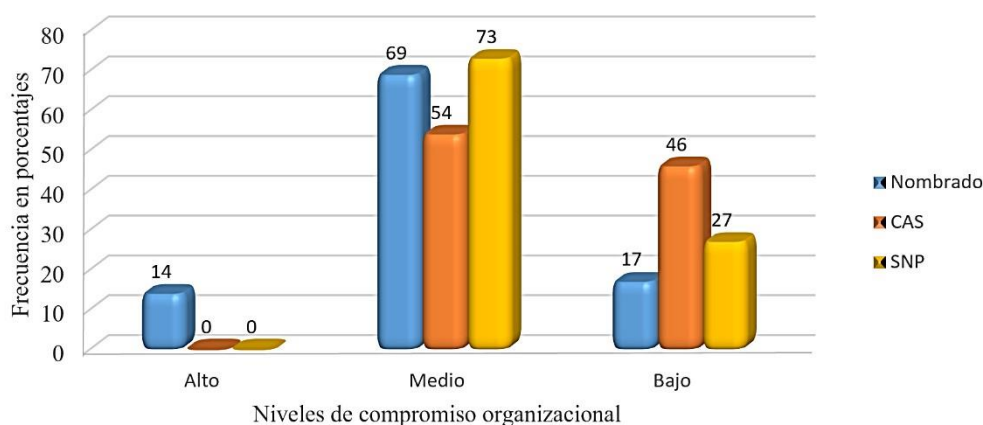


Figura 4. Frecuencia en porcentajes de los niveles de compromiso organizacional según tipos de contrato en colaboradores administrativos de un hospital de categoría II-2 de Chiclayo, setiembre a diciembre del 2019.

Prueba estadística de los niveles de compromiso organizacional según tipo de contrato.

	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	3	175.285	1.913	0.136
Dentro de grupos	67	91.647		
Total	70			

Tabla 3.

Estadístico y análisis de varianza, implicancia en el tipo de contrato de los colaboradores administrativos de un hospital de categoría II-2 de Chiclayo, setiembre a diciembre del 2019.

El análisis de varianza obtuvo un $p = ,1$, indicando no haber diferencias significativas entre el tipo de contrato y el nivel de compromiso organizacional.

Los colaboradores que se encuentran bajo el régimen nombrado son aquellos servidores públicos que prestan servicios de manera permanente y quienes a su vez tienen un derecho de estabilidad laboral indeterminada, contando con todos los beneficios según ley (vacaciones, compensación por servicios, seguro, asignación familiar, etc) (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2010).

Los colaboradores con una Contratación Administrativa de Servicios (CAS), presentan un contrato por un tiempo determinado y tienen acceso a los beneficios laborales. Y los de régimen por Servicios no personales (SNP) cuentan con una prestación independiente, sin la necesidad de cumplir con la jornada ordinaria de una institución; así mismo, no involucra un vínculo laboral, indicando que el colaborador no tiene derecho a beneficios laborales sino solamente a la remuneración mensual (SERVIR, s.f.).

Considerando que cada uno de estos tipos de contrato cuentan con cláusulas y beneficios laborales diferentes ya antes mencionados, el tipo de régimen nombrado es el que mejor puntaje obtuvo en el nivel alto; lo cual, se relaciona con la investigación de Suarez (2017), donde obtuvieron que 46.1% de los colaboradores del Centro de Salud Portada de Macha en Lima presentan un nivel de compromiso laboral medio; sin embargo, el personal nombrado 33% presenta mejores niveles de compromiso organizacional que el personal de planilla CAS 5.2%.

También, se puede evidenciar que los tres tipos de regímenes se ubican en un nivel medio de compromiso organizacional; no obstante, existe diferencia entre cada uno de estos regímenes, siendo los colaboradores con régimen de Servicios No Personales (SNP) los que presentan un mayor porcentaje.

No obstante, este tipo de contrato no cuenta con beneficios laborales, siendo una de las limitaciones que cuentan los colaboradores que se encuentran bajo este régimen, a pesar de ello, presenta mejor porcentaje que los otros dos tipos de contrato, por esta razón, el involucramiento moderado con la institución, se deba a no solo a la consecuencia al percibir del costo asociado de dejar su empleo (Meyer & Allen, como se citó en Otake & Otoyá, 2017), sino también a la oportunidad de poder contar con un tipo de contrato que otorgue beneficios laborales, relacionándose así, con la característica sociodemográfica de estado civil, donde la mayoría de servidores son casados, indicando de esta manera la necesidad de poder contar con una estabilidad laboral, asignación familiar y otros beneficios laborales.

La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, en el mes de agosto del presente año, publicó un comunicado mencionando que aprueban el “Lineamiento para el nombramiento del personal contratado por servicios no personales (SNP) en el sector público bajo el régimen del Decreto Legislativo N°276. Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público”, donde refiere que los servidores públicos deberán contar como requisito de haber laborado por un periodo no menor de tres o cuatro años consecutivos hasta el primero de enero del presente año.

Considerando que la mayoría de los colaboradores cuenta con una antigüedad en el puesto de más de siete años, es posible que la gran mayoría de ellos cuenten con un contrato por servicios no personales, indicando así, que, según lo publicado por SERVIR, los colaboradores pueden postular al régimen de nombramiento en su institución.

Para Bandeira y Romero (2014), una estabilidad laboral mejoraría la relación laboral entre los colaboradores y la institución, debido a que no solo es contar con un contrato que mejore sus beneficios laborales, sino que también permita establecer un contrato psicológico, debido a que dicho contrato como lo menciona Schein (como se citó en Bandeira & Romero, 2014), es considerado como un conjunto de expectativas y creencias relacionadas a ciertos términos y condiciones acordados en el intercambio entre ambas partes, esto puede influir en el tipo de compromiso laboral con el que contarían los colaboradores, siendo primordial porque así se mejoraría el involucramiento del colaborador con las funciones encomendadas y los objetivos de la institución.

Niveles de Compromiso Organizacional por Dimensiones en Colaboradores Administrativos

La dimensión de continuidad se ubica en un nivel alto, siendo la que más predomina. La dimensión normativa y afectiva se ubican en un nivel medio (Ver Figura 5).

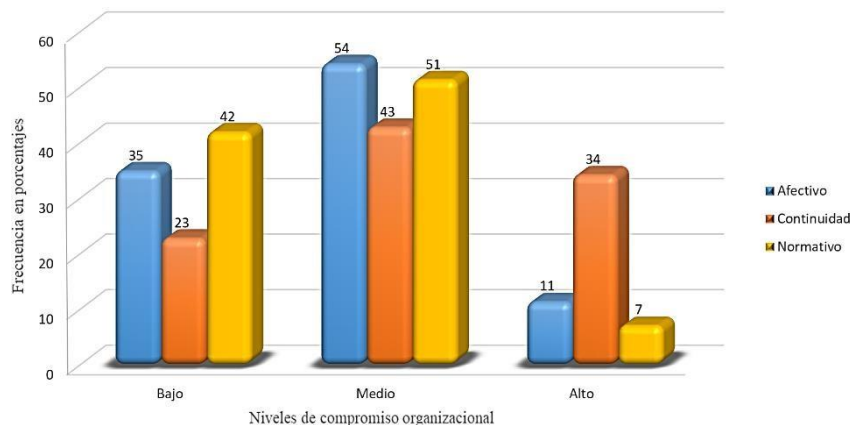


Figura 5. Frecuencia en porcentajes de los niveles de compromiso organizacional según dimensiones en colaboradores administrativos de un hospital de categoría II-2 de Chiclayo, setiembre a diciembre del 2019.

Se ha estimado que los colaboradores administrativos mantienen un involucramiento de continuidad, lo cual estaría relacionado con el sacrificio personal, donde el colaborador percibe un alto costo asociado en dejar la institución (Meyer & Allen, 1991).

Además, considerando que la dimensión afectiva y normativa, se ubican con porcentajes en el nivel medio, indicaría que en los colaboradores predominaría la necesidad de mantener su trabajo en lugar de permanecer en la institución por un apego emocional o por un obligación ética o moral (Meyer & Allen, 1991). De manera que dichos resultados, se podrían relacionar con la teoría de jerarquía de necesidad de Abraham Maslow, donde según los resultados indicaría que aun cuando los colaboradores teniendo posiblemente todas sus necesidades cubiertas, pueden no estar completamente involucrados en su trabajo debido a que sus necesidades de autorrealización aún no se han satisfecho, debido que ya han realizado todo lo que podían cumplir laboralmente y ahora buscan un nuevo reto. Si no encuentran uno, pueden comenzar a sentirse agobiados y solo cumplir con la rutina de sus funciones sin la necesidad de poder aportar o ir más allá de lo requerido.

También, se relaciona con Rusbult y Farrel (1983), donde la antigüedad del colaborador influiría en la percepción de que la inversión es mayor, incrementando así el costo de romper el vínculo laboral y como consecuencia el compromiso de continuidad mantendría alto niveles de influencia en la conducta de la persona. Por lo tanto, se relacionen con las características sociodemográficas de los colaboradores, tales como laborar más de 10

años en la institución, contar con una antigüedad en el mismo puesto superior a 7 años y tener un estado civil casados, reflejándose de esta manera, debido a la carga familiar o las pocas alternativas laborales, forzando a los colaboradores en continuar su relación laboral (Betanzos & Paz, 2018), reflejando así un alto grado de identificación y obligación, donde la fuerte relación del colaborador con la institución estaría asociado al alto costo de dejarla (Meyer & Allen, como se citó en Otake & Otoya, 2017).

Para ello, Littlewood y Uribe (2003), menciona que las personas que perciben la ausencia de alternativas laborales suelen presentar mayores porcentajes en la dimensión de continuidad, debido a que los colaboradores sin opciones de empleos valoran su trabajo actual, sin embargo, son aquellos que sólo se limitan estrictamente a cumplir con las funciones laborales esenciales para mantener su trabajo.

De igual manera, se relaciona con lo mencionado por Rivera (2010), al referir que los colaboradores que presentan este tipo de compromiso tienden a evaluar el costo de aprender otras habilidades y/o competencias que posiblemente aún el colaborador no logra desarrollar, lo que podríamos relacionar la característica sociodemográfica de antigüedad en el puesto, considerando que el mayor porcentaje lo obtuvo las personas que tienen laborando en mismo puesto más de siete años, podría estar afectado el tiempo y la rutina de sus funciones no permitan que los colaboradores puedan desarrollar otras competencias que les brinde seguridad al momento de apostar por una mejor posición.

Asimismo, los resultados se asemeja con los de Ajahuana y Guerra (2017), ya que evidenciaron que los colaboradores de un Centro de Salud presentan un nivel alto de compromiso organizacional, y que la mayoría presentaron dimensiones ubicadas por encima del promedio, siendo la más predominante la continuidad; sin embargo, cabe mencionar que a pesar de que institución cuenta con un nivel de complejidad de I-4 y el hospital donde se realizó la investigación mantiene una categoría II-2, ambos presentan resultados similares.

No obstante, los resultados discrepan con la investigación de Ramírez y Mapén (2019), donde encontraron que el nivel general de compromiso organizacional de los servidores públicos y las tres dimensiones, de las cuales predomina la afectiva se ubican en un nivel medio. Así mismo, con las investigaciones realizadas en el 2018 por Muñante y De la Paz, donde evidenciaron que los colaboradores públicos presentan un nivel medio de compromiso organizacional; sin embargo, el primer autor halló que la dimensión afectiva es la que más predomina, seguida de la dimensión de continuidad y de la normativa. También, con Angulo, Calvanapón y Malpica (2017), debido a que hallaron que los colaboradores

administrativos de un Hospital Regional presentaron un nivel medio o moderado de compromiso, siendo la dimensión afectiva la predominante.

También, con los resultados obtenidos por Rengifo y Maldonado (2018), debido a que determinaron que los colaboradores administrativos de un hospital de ESSALUD, cuentan con un nivel alto de compromiso organizacional, identificando que las dimensiones que más predominan es la afectiva y de continuidad, y en menor proporción la normativa, dicha diferencia se debería a que la institución donde se realizó el estudio pertenece a una red asistencial privada.

Del mismo modo, con Abanto (2017), hallando que los colaboradores de una Institución de Salud Pública presentaron un nivel bajo en el nivel general y en las tres dimensiones de compromiso organizacional.

Factores sociodemográficos.

La mayoría de los colaboradores presentan un estado civil casado. Asimismo, en mayor proporción cuentan con un nivel de instrucción técnico superior. Además, con un tiempo de antigüedad de más de 10 años y una permanencia en el mismo puesto de más de 7 años (Ver Tabla 4).

Tabla 4.

Frecuencia en porcentaje de los factores sociodemográfico de los colaboradores administrativos de un hospital de categoría II-2 de Chiclayo, setiembre a diciembre del 2019.

FACTOR	NIVEL / ESTADO	FRECUENCIA %
ESTADO CIVIL	SOLTERO	30
	CASADO	47
	CONVIVIENTE	17
	DIVORCIADO	6
NIVEL DE INSTRUCCIÓN	SECUNDARIO	4
	SUP. TECNICO	44
	SUP. UNIVERSITARIO	41
¿CUÁNTO TIEMPO LLEVA EN LA INSTITUCIÓN?	MAESTRIA/DOCTORADO	10
	MENOS DE 2 AÑOS	9
	DE 2 AÑOS A 5 AÑOS	17
	DE 6 AÑOS A 10 AÑOS	27
¿CUÁNTO TIEMPO LLEVA LABORANDO EN EL MISMO PUESTO	MÁS DE 10 AÑOS	47
	MENOS DE 1 AÑO	24
	DE 1 AÑO A 3 AÑOS	21
	DE 4 A 6 AÑOS	19
	+ DE 7 AÑOS	36

V. Conclusiones

1. En relación con el nivel de compromiso según dimensiones, el mayor porcentaje lo obtuvo la dimensión de continuidad ubicada en el nivel alto.
2. El nivel de compromiso organizacional según sexo, tanto hombres y mujeres se ubican en un nivel medio de compromiso; además, se evidenció que no existe diferencias estadísticamente significativas, indicando que el sexo no influye en el nivel de compromiso de los colaboradores de un hospital nivel II de la ciudad de Chiclayo.
3. El nivel de compromiso organizacional según edad, ambos grupos de edades 20 a 40 y 41 a 68 años, se ubicaron en un nivel medio de compromiso organizacional. Así mismo, estadísticamente existe diferencias entre dichas edades, evidenciándose así que la edad influye en el nivel de compromiso.
4. Según el tipo de contrato, el régimen por SNP presentó mejores porcentajes que los otros dos tipos regímenes. Además, estadísticamente no se halló diferencias, indicando que el tipo de contrato que cuenta el colaborador no influiría en su nivel de compromiso.
5. De acuerdo con los factores sociodemográficos, se obtuvo que según el estado civil predomina los casados, en el nivel de instrucción obtuvo mayor porcentaje el superior técnico, con respecto a la antigüedad en la organización predomina el de contar con más de 10 años laborando en la empresa y la antigüedad en el puesto el de más de 7 años.

VI. Recomendaciones

Partiendo de los resultados, las organizaciones deberían tener como objetivo incrementar el compromiso en sus trabajadores y por ende se le recomienda una participación activa tanto de área de personal como de dirección institucional, debido a que si el objetivo es contar una relación de compromiso compartido es necesario que la organización también se comprometa con ello, donde se tengan en cuenta las necesidades personales, sociales y económicas de sus colaboradores.

De lo anteriormente descrito es importante se genere una gestión de capital humano que se preocupe por actividades que permitan incrementar el compromiso afectivo, tales como agilizar la aprobación de resolución de secretaría de gestión pública N° 005-2020-PCM-SGP sobre los lineamientos de ROF y MOP, con el fin de que cada uno de los colaboradores tenga conocimiento de sus funciones y responsabilidades, de tal forma que, la conducta de estos pueda estar orientada en poder cumplir con la misión y visión de la empresa, por ende, así poder ir forjando una cultura de compromiso organizacional, permitiendo así poder contar un sistema administrativo de modernización de la gestión pública.

Cuando se cuente con una adecuada base desde el enfoque administrativo, se recomienda, contar con programas y/o actividades basados en fortalecer la identidad de los colaboradores con la organización, como, establecer una cultura de colaboración, donde el talento humano debe ser considerado como una pieza fundamental para la toma de decisiones en la empresa, por lo que fundamental es que se pueda implementar herramientas de colaboraciones como crear redes sociales corporativas, grupos de WhatsApp internos o blog, que permitan incentivar el intercambio de ideas y conocimientos de cada uno de ellos.

También, es importante que los colaboradores se mantengan actualizados en toda información que este manejando la empresa, debido a que permitirá que estos se encuentren en sincronía con las acciones que se desarrollan día a día.

De la misma manera, se recomienda implementar programas que permitan reconocer las contribuciones y el buen desempeño de los colaboradores, por ejemplo, plan de incentivos (reconocimiento como el mejor trabajador del mes con su grupo de trabajo, reconocimiento en redes sociales de la institución).

Así también, contar con programas de crecimiento laboral, donde se pueda generar convenios con diversas instituciones para poder otorgar becas de estudio, contar con talleres que permitan desarrollar competencias relacionadas con la organización y su rol; desarrollar

programas de exposición de liderazgo senior, con la finalidad que los trabajadores cuenten con comunicación más fluida e interacción con los líderes en todos los niveles de la empresa para elevar su propio compromiso. Contar con programas de nivel experto, la cual estaría enfocada en poder

Contar, con actividades, tales como, saludos por el día de las profesionales administrativas, celebración de fechas festivas según calendario (Día del trabajo, de la madre, internacional de la mujer, etc.); además, se debe incluir eventos integradores como el onomástico de los colaboradores, realizar actividades para el aniversario institucional, concursos internos relacionados con los días festivos como fiestas patrias y navidad.

VII. Referencias bibliográficas

- Aamodt, M. G. (2010). Motivación del empleado. En Cengage Learning Editores (Eds), *Psicología industrial/organizacional un enfoque aplicado* (pp.330-336). Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a1bdc9466890694ff0a11e937b269278.pdf>
- Abanto, S. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una Institución de Salud Pública de Sullana*. (Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2881/1/RE_PSICO_SUSAN.ABANTO_COMPROMISO.ORGANIZACIONAL_DATOS.PDF
- Ajahuana, K. & Guerra, N. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del Centro de Salud Ampliación Paucarpata de Arequipa*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3613/Psajgukg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Allen, M. (2012). Un nuevo estilo de liderazgo. En Ediciones Granica (Eds.), *Social Media y Recursos Humanos* (p.200). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=AZtfAAAAQBAJ&pg=PT44&dq=cultura+colaborativa+definicion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiYoIWLnbjsAhW3IbkGHffAEoQ6AEwAXoECAIQAg#v=onepage&q&f=false>
- Álvarez, G. (2008). *Determinantes del compromiso organizacional. ¿Están los trabajadores a tiempo parcial menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo?*, Cuadernos de Estudios Empresariales, 18, 73-88.
- Angulo, N., Calvanapón, A. & Malpica, V. (2017). *Compromiso organizacional y estrés laboral de los colaboradores del Hospital Regional Docente de Cajamarca*. Revista Cientifi-k, 5(1) 22-23. doi: <https://doi.org/10.18050/Cientifi-k.v5n1a2.2017>
- Annamarie, M. & Harter, J. (2016). *The Worldwide Employee Engagement Crisis [La crisis mundial del compromiso de los empleados]*. Washington D. C: Gallup, Inc. Recuperado de <https://www.gallup.com/workplace/236495/worldwide-employee-engagementcrisis.aspx>
- Aon. (2018). *2018 Trends in Global Employee Engagement: Global Employee Engagement Rebounds to Match Its All-Time High [Tendencias 2018 en el compromiso global de los empleados: el compromiso global de los empleados se recupera para igualar su*

- máximo histórico]. Londres: Aon plc. Recuperado de https://insights.humancapital.aon.com/talent-rewards-and-performance/engagement2018?utm_source=Ceros
- Araque, P. & Rivera, N. (2005). *Psicología Organizacional e Industrial*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Arias Galicia, L. F. (2015). Los salarios y el compromiso de los trabajadores: más dinero = ¿mayor entrega?. Bonilla Artigas Editores. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/121684?page=106>.
- Bandeira, M., & Romero, P. (2014). *Compromiso organizacional y formación integral del servidor público*. El “XIX Congreso Internacional Sobre La Reforma Del Estado Y De La Administración Pública”. Presentado en el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). Recuperado de <https://cladista.clad.org/bitstream/handle/123456789/7727/0077342.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Betanzos, N. & Paz, F. (2018). Compromiso organizacional y la productividad de las empresas.
- Betanzos, N., & Paz, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Canales De Psicología*, 23 (2), 2-5. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/167/16723205.pdf>
- Chanamé, J. (2 octubre, 2020). Lo que debes saber sobre el régimen CAS. Pasión por el Derecho. Recuperado de
- Chignoli, S., Peralta, G., Rabazzi, G. y Zandomeni, N. (2004). Calidad de la inserción laboral de los jóvenes santafesinos. En Universidad Nac. del Litoral (Eds.), *Inserción laboral de los jóvenes* (p.283). Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=bVBvPY_y_64C&pg=PA283&dq=conformidad+laboral+en+los+jovenes&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwixtf3S6PHIAhUso1kKHxvQCigQ6AEIJzAA#v=onepage&q=conformidad%20laboral%20en%20los%20jovenes&f=false
- Córdoba, C. P., (2005). *Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal* (Tesis de pregrado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas). Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ4704.PDF>
- De la Paz, G. (2018). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores del*

- Centro de Salud Miraflores. Ayacucho 2017* (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Ayacucho). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20451/delapaz_ag.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Decreto Legislativo N° 1057. Promulgan la Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, Lima, Perú, 27 de junio de 2008. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/703479-1057>
- Figueroa, C. (2016). *Propiedades Psicométricas del Cuestionario de Compromiso Organizacional en Trabajadores Públicos de la Región La Libertad* (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Trujillo). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/263/figueroa_dc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gallup. (2017). State of the Global workplace: Executive Summary [Estado del lugar de trabajo global: resumen ejecutivo]. Washington D. C: Gallup, Inc. Recuperado de http://www.managerlenchanteur.org/wp-content/uploads/Gallup-State-of-the-GlobalWorkplace-Report-2017_Executive-Summary.pdf
- Gouldner, A. W. (s.f.). La norma de reciprocidad: un argumento preliminar. *Revista de Ciencias Sociales*, 114(104). Recuperado de <file:///C:/Users/TISupport/Downloads/5310-Texto%20del%20art%C3%ADculo13747-1-10-20160407.pdf>
- I.N.E.I. (2018). *36% de jóvenes de 15 a 29 años de edad cuentan con educación superior* [Comunicado de prensa]. <http://m.inei.gov.pe/prensa/noticias/36-de-jovenesde-15-a-29-anos-de-edad-cuentan-con-educacion-superior-9978/>
- Irefin, P., & Mechanic, M. A. (2014). Effect of Employee Commitment on Organizational Performance in Coca Cola Nigeria Limited Maiduguri, Borno State. *IOSR Journal of Humanities and Social Science*, 19(3), 33-41. <https://doi.org/10.9790/0837-19313341>
- Jiménez, F.A., Acevedo, O. D., Salgado, A.C & Moyano, D.E. (2009). Cultura trabajo-familia y compromiso organizacional en empresa de servicios. *psicología em Estudo*, 14(4), 729-738. <https://doi.org/10.1590/S1413-73722009000400013>
- Ley N° 29849. Ley que establece la eliminación progresiva del régimen especial del decreto legislativo 1057 y otorga derechos laborales, Lima, Perú, 6 abril de 2012. Recuperado de http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2012-0406_29849_2224.pdf

- Littlewood, H. & Uribe, J. (Eds), *Psicología organizacional en Latinoamérica*. México: Manual Moderno. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=1ad8DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Loli P., Montgómery U., Cerón V., Del Carpio G., Navarro V. & Llacho I. (2015). Compromiso organizacional y sentimiento de permanencia de los profesionales en las organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 18(1), 105. doi: <https://doi.org/10.15381/rinvp.v18i1.11781>
- Martin, J., Magenau, J. & Peterson, M. (1986). Variables Related to Patterns of Union Stewards' Commitment, 7(4), 323-336. Recuperado de <file:///C:/Users/Julia/OneDrive/Escritorio/FIO/martin1986.pdf>
- Meyer, J & Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: theoría, research and application*. California: Sage-Publications.
- Meyer, J. & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review* [Una conceptualización de tres componentes del compromiso organizacional], 1(1), 61-89. Canada: Human Resource Management Review. Recuperado de <file:///D:/2019/Usat/TESIS/Tesis%20I/CD/ATENEO/II.Plan%20de%20Investigaci%C3%B3n/MARCO%20REFERENCIAL/RESULTADOS/R.3/meyer1991.pdf>
- Ministerio de Salud. (2011). Norma Técnica de Salud. Categorías de establecimientos del sector salud. DGSP: Perú.
- Mowday, R., Porter, L. and Steers, R. (1982) *Employee—Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. Academic Press, New York.
- Muñante, G. (2018). *La comunicación y compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017*. (Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima). Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2058/TM%20CE->

Du%203733%20M1%20%20Mu%C3%B1ante%20Pachas.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Oehler, K. (s.f.). Employee engagement rebounds to match all-time high: Unlocking the drivers of employee engagement, seeing opportunity during times of change [Rebotes de compromiso de los empleados para igualar el máximo histórico]. Londres: Aon plc
Recuperado de <https://www.aon.com/2018-global-employeeengagement-trends/index.html>
- Organización Nacional de Trabajo (2018). *OIT: Leve baja del desempleo a 7,8% en América Latina y el Caribe en 2018*. Recuperado de https://www.ilo.org/americas/sala-deprensa/WCMS_655220/lang--es/index.htm
- Otake, k. & Otoy, C. (2017). *Diagnóstico de nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de un hotel tres estrellas de la Ciudad de Chiclayo*. (Tesis de pregrado, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1612/1/TL_OtakeTorresKazuko_OtoyaGarciaCecilia.pdf
- Papalia, D. E., Olds, S. W., & Feldman, R. D. (2009). *Desarrollo humano* (8.a ed.). The McGraw-Hill Companies, Inc. Recuperado de https://www.moodle.utecv.esiaz.ipn.mx/pluginfile.php/29205/mod_resource/content/1/libro-desarrollo-humano-papalia.pdf
- Polo, J., Fernández, M., Bargsted, M., Ferguson, L., & Rojas, M. (2017). The relationship between organizational commitment and life satisfaction: the mediation of employee engagement [Relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción con la vida: la medición del engagement]. *Universia Business Review*. Doi: 10.3232/UBR.2017.V14.N2.04
- Ramírez S, V., & Mapén, F. J. (2019). Evaluación del Compromiso Organizacional de Servidores Públicos en México. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 166. <https://doi.org/10.35381/r.k.v4i8.263>
- Rengifo, J. & Maldonado, L. (2018). *Clima laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Hospital Base II de la Red Asistencial ESSALUD*. (Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión, Tarapoto). Recuperado de

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1398/Jhon_Tesis_Titulo_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y

- Rivera, C.O. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con variables demográficas* (Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4807/RIVERA_CARRASCAL_OSCAR_COMPROMISO_DEMOGRAFICAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Compromiso organizacional*, 13a edición [Trad. J. Brito]. En P. Guerrero (Eds.), *Organizational behavior (pp 113-115)*. Pearson Education, Estados Unidos. (Reimpreso de Pearson Educación, pp. 1-219, 2009, México). Recuperado de https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13aed-_nodrm.pdf
- Rubió, S.T. (2016). La política de personal como factor estratégico. En Ediciones Octaedro (Eds), *Recursos humanos: Dirección y gestión de personas en las organizaciones* (p.17). Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=GgiIDwAAQBAJ&pg=PT29&dq=compromiso+normativo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj7hsD9uJvsAhVpHbkGHAr_D1cQ6AEwBHoECAYQAg#v=onepage&q=compromiso%20normativo&f=false
- Rusbult, C. E., & Farrell, D. (1983). A longitudinal test of the investment model: The impact on job satisfaction, job commitment, and turnover of variations in rewards, costs, alternatives, and investments. *Journal of Applied Psychology*, 68(3), 429– 438. Recuperado de [file:///C:/Users/TISupport/Downloads/rusbult1983\[05-09\].pdf](file:///C:/Users/TISupport/Downloads/rusbult1983[05-09].pdf).
- Salvador, C. (2008). Un enfoque integrador del análisis de la calidad del servicio: Expectativas, percepciones y lealtad de usuarios. En *Calidad de Servicios: el camino hacia la fidelidad del consumidor* (p.93). España: Universidad Almería. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=CoNuAIj2X3oC&pg=PA102&dq=calidad+de+servicios+el+salvador&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwii_TgmobjAhWBm1kKHVv3D4AQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false

- Serrano, J. A. (2004). Calidad de servicio desde la percepción del usuario externo en el área administrativa, admisión y recaudación del Hospital Regional Docente Las Mercedes (Tesis de maestría) Universidad Peruana Cayetano Heredia. Recuperado de [http://bibvirtual.upch.edu.pe:1701/primo_library/libweb/action/display.do?tabs=detail&ct=display&fn=search&doc=upch_aleph000030777&indx=36&recIds=upch_aleph000030777&recIdxs=5&elementId=5&renderMode=poppedOut&displayMode=full&frbrVersion=&frbg=&dscnt=0&vid=UPCH&mode=Basic&vl\(4517481UI1\)=tesis&srt=rank&tab=remote_tab&dum=true&vl\(freeText0\)=calidad%20de%20servicio&dstmp=1492144315810](http://bibvirtual.upch.edu.pe:1701/primo_library/libweb/action/display.do?tabs=detail&ct=display&fn=search&doc=upch_aleph000030777&indx=36&recIds=upch_aleph000030777&recIdxs=5&elementId=5&renderMode=poppedOut&displayMode=full&frbrVersion=&frbg=&dscnt=0&vid=UPCH&mode=Basic&vl(4517481UI1)=tesis&srt=rank&tab=remote_tab&dum=true&vl(freeText0)=calidad%20de%20servicio&dstmp=1492144315810)
- Servir (s.f.). Los regímenes laborales en el Perú 2. Recuperado de <https://storage.servir.gob.pe/biblioteca/SERVIR%20-%20EI%20servicio%20civil%20peruano%20-%20Cap2.PDF>
- Suarez, R. (2017). *Compromiso organizacional según el personal del Centro de Salud Portada de Manchay*. (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Lima). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8720/Suarez_FRS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Todaro, R., Godoy, L., & Abramo, L. (2001). Desempeño laboral de hombres y mujeres: opinan los empresarios. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/cpa/n17-18/n17a08>
- Vargas, J. (2007). Influencia de la cultura en las organizaciones. En *La culturocracia organizacional en México*. México: Juan Carlos Martínez Coll. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=ravJFDoDLOEC&printsec=frontcover&dq=la+culturocracia+organizacional+en+mexico&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj7qGrYbjAhVFq1kKHYJfBrIQ6AEIKzAA#v=onepage&q=la%20culturocracia%20organizacional%20en%20mexico&f=false>

VIII. Anexos

Anexo A

Definición Operacional de las dimensiones de Compromiso Organizacional medida por el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen.

Definición operacional				
Definición	Dimensión	Ítems	Nivel por factores	Nivel general
Compromiso Organizacional “Estado psicológico que caracteriza la relación que mantiene el empleado con la organización; dicho estado tiene repercusiones en la decisión de continuar formando parte de la organización” (Meyer y Allen, como se citó en Figueroa, 2016, p. 14).	Afectivo	1,2,3,4,5,6	Alto: 41-36 Medio: 35-26 Bajo:25-8	
	Continuo	7,8,9,10,11,12	Alto: 38-31 Medio: 30-21 Bajo:20-6	Alto (111-95) Medio (94-76) Bajo (75-20)
	Normativo	13,14,15,16,17,18	Alto: 41-34 Medio: 33-25 Bajo:24-6	

Anexo B*Variable Factores sociodemográficos*

Indicadores	Unidad de medida
Estado civil	Soltero(a)
	Casado(a)
	Conviviente
	Divorciado(a)
	Viudo(a)
Nivel de instrucción	Secundaria
	Sup. Técnico
	Sup. Universitario
	Maestría /Doctorado
Tiempo de servicio	Menos de 2 años
	De 2 años a 5 años
	De 6 a 10 años
	Más de 10 años
Antigüedad en el puesto	Menos de 1 años
	De 1 años a 3 años
	De 4 a 6 años
	Más de 7 años

Anexo C

Chiclayo, 07 de junio de 2019

Carta N° 059- 2019 -USAT-EPSI

Sr. Dr.
Victor Hugo Echeandía Arellano
Director Hospital Regional Docente Las Mercedes
Chiclayo.-

Asunto: Proyecto de Investigación

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la señorita ORDINOLA AGURTO FIORELA ALEJANDRA, código universitario 141TD48658, quien cursa el IX ciclo de estudios, viene siendo asesorada por el Dr. Víctor Ricardo Alvitres Castillo, de la Escuela de Psicología y está elaborando el proyecto de investigación del curso de Seminario de Tesis I, titulado: Compromiso organizacional en colaboradores administrativos de un hospital público categoría II-2, Chiclayo, agosto – diciembre, 2019, requisito según el Plan de Estudios de la Escuela.

Por tal motivo recorro a usted para que le brinden facilidades a la estudiante en la aplicación de una encuesta, instrumento para la recolección de datos en dicho tema de investigación.

Agradeciéndole por la deferencia que se sirva brindar a la presente le anticipo los sentimientos de mi consideración y estima.

Atentamente,




Nelly Patricia Becerra Escate
Directora
Escuela de Psicología

Anexo D

Consentimiento para participar en un estudio de investigación

Instituciones	: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
Investigador	: Ordinola Agurto Fiorela Alejandra
Título	: Compromiso organizacional en colaboradores administrativos de un hospital público categoría II-2, Chiclayo, setiembre – diciembre, 2019.

Propósito del Estudio:

Señor/Señora/Señorita, lo/a estamos invitando a participar en un estudio de investigación que tiene por finalidad determinar los niveles de compromiso organizacional en relación al sexo, edad y contratos laborales, así como las características de factores sociodemográficos en los colaboradores de un hospital público de la ciudad de Chiclayo. El compromiso organizacional es el grado en que un trabajador se identifica con su organización, involucra que acepte los objetivos y metas para poder así contribuir a obtener resultados óptimos.

Procedimientos:

Si usted acepta participar en este estudio se le pedirá que responda a las preguntas de un cuestionario que dura aproximadamente 15 minutos.

Beneficios:

No habrá beneficio directamente para usted.

Costos e incentivos

Usted no pagará nada por participar en el estudio, del mismo modo, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar a un mejor entendimiento del tema en estudio.

Riesgos:

No se prevén riesgos por participar en este estudio.

Confidencialidad:

Le podemos garantizar que la información que usted brinde es absolutamente anónima para otras personas, solo los investigadores serán quienes manejarán la información obtenida.

Uso futuro de la información obtenida:

Los investigadores conservarán la información de su cuestionario guardado en archivos por un periodo de 2 años, con la finalidad de que sirvan como fuente de verificación de nuestra investigación, luego del cual será eliminada.

Derechos del participante:

Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, puede consultar al investigador Fiorela Alejandra Ordinola, al celular 942-699-772. Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, al teléfono 074 - 606200 anexo 1138.

Consentimiento

Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio, comprendo en qué consiste mi participación en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Participante:

Nombre:
Fecha:

Investigador:

Nombre: Fiorela Ordinola Agurto
DNI: 73007885

Anexo E
FICHA DE FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS

A continuación, encontrará una serie de preguntas que le pedimos contestar o marcar con una (X) según corresponda, de forma más sincera posible. Agradecemos su participación.

1. Estado Civil
 - () Soltero(a)
 - () Casado(a)
 - () Conviviente
 - () Divorciado(a)
 - () Viudo(a)

2. Nivel de Instrucción
 - () Secundaria
 - () Sup.Técnico
 - () Sup. Universitario
 - () Maestría / Doctorado

3. ¿Cuánto tiempo lleva en la institución?
 - () Menos de 2 años
 - () De 2 años a 5 años
 - () De 6 a 10 años
 - () Más de 10 años

4. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en el mismo puesto?
 - () Menos de 1 años
 - () De 1 años a 3 años
 - () De 4 a 6 años
 - () Más de 7 años

Anexo F

Cuestionario de Compromiso Organizacional

Código: _____

Cuestionario de Compromiso Organizacional

A continuación, se ofrece una serie de afirmaciones que representan los sentimientos que las personas podrían tener acerca de la empresa u organización para la que trabajan. Por favor indique el grado De Acuerdo o Desacuerdo con cada afirmación que aparece en la parte superior del cuestionario. Marque con un ASPA (X) su número de elección, y trate de contestar sin consultar a otra persona y de acuerdo al enunciado. No existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor sea sincero.

Edad: _____ Sexo: _____ Tipo de contrato _____

La escala de siete puntos es la siguiente:

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

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

Fuente: (Figuerola, 2016)

Agradecemos su participación


 UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
 COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN
 FACULTAD DE MEDICINA

Anexo G
Resolución de aprobación por el Comité de Ética en Investigación
de la Facultad de Medicina



CONSEJO DE FACULTAD
 RESOLUCIÓN N° 530-2019-USAT-FMED
 Chiclayo, 27 de setiembre de 2019

Vista la solicitud N° 157311 de fecha 26 de setiembre de 2019 que adjunta el documento de aprobación emitido por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina del Proyecto de Investigación de la estudiante Ordinola Agurto Fiorela Alejandra, de la Escuela de Psicología. Asesor Metodológico: Dra. Marilia Sibebe Cortez Vidal.

CONSIDERANDO:

Que esta investigación forma parte de las áreas y líneas de investigación de la Escuela de Psicología.

Que el proyecto de Investigación denominado: Compromiso organizacional en colaboradores administrativos de un hospital público categoría II-2, Chiclayo, setiembre – diciembre, 2019, fue aprobado por el Comité Metodológico de la Escuela de Psicología y el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina.

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Declarar aprobado el Proyecto de Investigación para continuar con el proceso de recolección de datos y finalización del mismo.

Artículo 2º.- Disponer que la estudiante gestione ante las instituciones pertinentes las facilidades para la recolección de información.

Regístrese, comuníquese y archívese.



SECRETARÍA ACADÉMICA
 FACULTAD DE MEDICINA

Rangel Castro
 Lic. Irene Mercedes del Rocío Rangel Castro
 Secretaria Académica
 Facultad de Medicina



FACULTAD DE MEDICINA

Jorge Luis Limo Liza
 Méd. Jorge Luis Limo Liza
 Decano (e)
 Facultad de Medicina

Anexo H

Análisis del Programa Turnitin

<p style="font-size: 2em; color: red; margin: 0;">8%</p> <p style="margin: 0;">INDICE DE SIMILITUD</p>	<p style="font-size: 2em; color: black; margin: 0;">7%</p> <p style="margin: 0;">FUENTES DE INTERNET</p>	<p style="font-size: 2em; color: black; margin: 0;">2%</p> <p style="margin: 0;">PUBLICACIONES</p>	<p style="font-size: 2em; color: black; margin: 0;">3%</p> <p style="margin: 0;">TRABAJOS DEL ESTUDIANTE</p>
FUENTES PRIMARIAS			
<p style="background-color: red; color: white; padding: 5px; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">1</p>	<p style="color: red; font-weight: bold; margin: 0;">repositorio.ucv.edu.pe</p> <p style="font-size: 0.8em; margin: 0;">Fuente de Internet</p>	<p style="font-size: 1.5em; margin: 0;">1%</p>	
<p style="background-color: purple; color: white; padding: 5px; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">2</p>	<p style="color: purple; font-weight: bold; margin: 0;">hdl.handle.net</p> <p style="font-size: 0.8em; margin: 0;">Fuente de Internet</p>	<p style="font-size: 1.5em; margin: 0;">1%</p>	
<p style="background-color: blue; color: white; padding: 5px; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">3</p>	<p style="color: blue; font-weight: bold; margin: 0;">repositorio.une.edu.pe</p> <p style="font-size: 0.8em; margin: 0;">Fuente de Internet</p>	<p style="font-size: 1.5em; margin: 0;">1%</p>	
<p style="background-color: teal; color: white; padding: 5px; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">4</p>	<p style="color: teal; font-weight: bold; margin: 0;">Verónica Ramírez Sánchez, Fabiola de Jesús Mapén Franco. "Evaluación del Compromiso Organizacional de Servidores Públicos en México", Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 2019</p> <p style="font-size: 0.8em; margin: 0;">Publicación</p>	<p style="font-size: 1.5em; margin: 0;">1%</p>	
<p style="background-color: green; color: white; padding: 5px; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">5</p>	<p style="color: green; font-weight: bold; margin: 0;">busquedas.elperuano.pe</p> <p style="font-size: 0.8em; margin: 0;">Fuente de Internet</p>	<p style="font-size: 1.5em; margin: 0;"><1%</p>	
<p style="background-color: brown; color: white; padding: 5px; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">6</p>	<p style="color: brown; font-weight: bold; margin: 0;">Submitted to Universidad Catolica de Trujillo</p> <p style="font-size: 0.8em; margin: 0;">Trabajo del estudiante</p>	<p style="font-size: 1.5em; margin: 0;"><1%</p>	
<p style="background-color: darkred; color: white; padding: 5px; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">7</p>	<p style="color: darkred; font-weight: bold; margin: 0;">repositorio.uss.edu.pe</p> <p style="font-size: 0.8em; margin: 0;">Fuente de Internet</p>	<p style="font-size: 1.5em; margin: 0;"><1%</p>	