



UNIVERSIDAD DE MONTEMORELOS  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
PREGRADO

## ACTA DE DEFENSA DE TESIS / PROYECTO

En la ciudad de Montemorelos, Nuevo León, siendo las 11:00 horas del día 31 de enero de 2019  
se reunieron en el aula de maestría los miembros del Comité Examinador de la recepción  
de grado de Licenciatura en Negocios Internacionales del alumno Carlos Uriel Torres Escalera  
presentada en la modalidad de Trabajo de Investigación

Dicho Comité Examinador estuvo integrado por las siguientes personas:

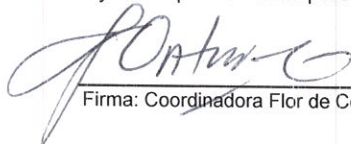
Asesor presidente:	<u>Mtro. Carlos Alfredo Olivas Grajeda</u>	Firma <u>Carlos A. Olivas</u>
Asesor tutor:	<u>Mtro. Carlos Alfredo Olivas Grajeda</u>	Firma <u>Carlos A. Olivas</u>
Miembro asesor:	<u>Dra. Karla Saraí Basurto Gutiérrez</u>	Firma <u>KAB</u>
Examinador Externo:	<u>Lic. Ana Elisa Mena Martínez</u>	Firma <u>AEM</u>

Se procedió a examinar al sustentante y siendo las 11:27 horas, el dictamen fue:

Aprobado

No aprobado

Con mi firma y sello al calce yo, Dra. Flor de Cerezo Ontiveros Rmz., Coordinadora del Pregrado de la Facultad de Ciencias Administrativas, certifico que las firmas fueron hechas en mi presencia, son auténticas y corresponden a las personas cuyos nombres figuran en el recuadro.

  
Firma: Coordinadora Flor de Cerezo Ontiveros Ramírez



LICENCIATURA  
EN NEGOCIOS INTERNACIONALES  
Sello: Facultad de Administración.

Universidad de Morelos  
Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas

COMPROMISO LABORAL DE LOS EMPLEADOS  
DEL HOSPITAL BERNARDO PEÑA

Trabajo de investigación  
presentado en cumplimiento parcial de los  
requisitos para el grado de  
Licenciatura en Negocios Internacionales

por

Carlos Uriel Torres Escalera

Febrero de 2019

RESUMEN

COMPROMISO LABORAL DE LOS EMPLEADOS  
DEL HOSPITAL BERNARDO PEÑA

por

Carlos Uriel Torres Escalera

Asesora principal: Karla Saraí Basurto Gutiérrez

## **RESUMEN DE INVESTIGACIÓN DE PREGRADO**

Universidad de Morelos

Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas

Título: COMPROMISO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL BERNARDO PEÑA

Investigador: Carlos Uriel Torres Escalera

Asesor principal: Karla Saraí Basurto Gutiérrez, Doctorado en Administración de Negocios

Fecha de culminación: Febrero de 2019

### **Problema**

Esta investigación pretendió dar respuesta a la siguiente pregunta:

¿Existe diferencia significativa en el compromiso laboral de los empleados del Hospital Bernardo Peña de San Andrés Tuxtla, Veracruz, según diversas variables demográficas?

### **Metodología**

La investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal y de campo. La población fue de 250 empleados del Hospital Bernardo Peña en San Andrés Tuxtla, Veracruz, de los cuales se encuestó a 150. Para la recolección de los datos se aplicó un instrumento elaborado por la doctora Karla Saraí Basurto Gutiérrez; así

pudo medirse el grado de compromiso laboral de los empleados del Hospital Bernardo Peña en San Andrés Tuxtla, Veracruz, el cual está conformado por 24 ítems con una confiabilidad de .853.

### Resultados

Como resultado se observó que las medias aritméticas más altas del grado de compromiso laboral de los empleados del Hospital Bernardo Peña en San Andrés Tuxtla, Veracruz fueron los siguientes: realizo con ética profesional todas mis tareas laborales (4.73), soy feliz con el trabajo que realizo (4.62), estoy satisfecho con mi trabajo (4.61), defiendiendo esta empresa cuando hablan injustamente de ella (4.51), cumplo con agrado todos los reglamentos de trabajo (4.51), me siento incomodo(a) cuando no realizo bien mi trabajo (4.42), me siento privilegiado(a) de formar parte de este equipo (4.41), trabajar en esta empresa es mejor que hacerlo en otra (4.39), es muy beneficioso trabajar en esta empresa (4.31), mi trabajo no es una obligación, es un deber por todos los beneficios recibidos (4.28); continuaría en este trabajo aunque la empresa tuviera problemas financieros (4.11); mi trabajo es recompensado plenamente con los beneficios que recibió (4.03); perdería mucho si dejo esta empresa (3.95); dejar esta empresa representaría un sacrificio económico (3.83); suplo todas mis necesidades económicas con este trabajo (3.69); dispongo de todos los recursos necesarios para realizar mi trabajo (3.61).

### Conclusiones

Con el análisis de los resultados obtenidos del instrumento a la muestra, se

logró determinar que las variables género, nivel educativo y puesto de trabajo, percibidos en ese momento, no son significativas para el grado de compromiso laboral de los empleados del Hospital Bernardo Peña en San Andrés Tuxtla, Veracruz.

## DEDICATORIA

A Dios, por todas sus bendiciones y por sustentarme a lo largo de mi vida hasta la culminación de esta etapa.

A mis padres, por ser un apoyo incondicional, por su gran amor y su protección. Por su dirección a lo largo de mi vida y por brindarme la oportunidad de una educación cristiana.

A mis amigos, por su apoyo y por confiar en mí.

## TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS .....	vi
RECONOCIMIENTOS .....	vii
Capítulo	
I. DIMENSIÓN DEL PROBLEMA .....	1
Introducción .....	1
Antecedentes .....	1
Declaración del problema .....	2
Pregunta complementaria.....	2
Definición de términos.....	3
Hipótesis principales .....	3
Objetivos .....	4
Justificación .....	4
Limitaciones .....	5
Delimitaciones .....	5
Supuestos .....	6
Marco filosófico .....	6
Organización del estudio .....	9
II. MARCO TEÓRICO .....	11
Introducción .....	11
Importancia .....	11
Dimensiones .....	12
Investigaciones realizadas .....	13
III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	14
Introducción .....	14
Tipo de investigación .....	14
Población .....	15
Muestra .....	15
Instrumento de medición .....	15
Variables .....	16
Variable dependiente .....	17
Variables independientes .....	17
Hipótesis nula .....	17



Hipótesis nulas principales .....	17
Recolección de datos .....	18
Análisis de datos .....	18
Resumen .....	18
IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	20
Introducción .....	20
Análisis de normalidad .....	20
Descripción demográfica de la muestra .....	20
Género .....	21
Nivel académico .....	21
Años de servicio .....	21
Pruebas de hipótesis nulas .....	22
Hipótesis nula 1 .....	22
Hipótesis nula 2 .....	23
Hipótesis nula 3 .....	23
Pregunta complementaria .....	24
Medias aritméticas .....	24
Resumen .....	25
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	26
Introducción .....	26
Conclusiones .....	27
Sobre la declaración del problema .....	27
Conclusiones generales de las hipótesis .....	27
Compromiso laboral y género. ....	28
Compromiso laboral y nivel académico .....	28
Compromiso laboral y años de servicio .....	28
Sobre la pregunta complementaria .....	28
Discusión .....	28
Recomendaciones .....	29
A los directivos del hospital Bernardo Peña .....	29
Para futuras investigaciones .....	30
Apéndice	
A. INSTRUMENTO ADMINISTRADO .....	31
B. DISTRIBUCIÓN DE NORMALIDAD .....	34
C. ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS .....	37
D. PRUEBAS DE LAS HIPÓTESIS NULAS .....	40
REFERENCIAS .....	44

## LISTA DE TABLAS

1. Grado escolar de los encuestados.....	21
2. Años de servicio de los encuestados .....	22
3. Medias aritméticas .....	25

## **RECONOCIMIENTOS**

A Dios, por darme la capacidad y las fuerzas necesarias para lograr este proyecto tan importante en mi vida.

A mi asesora principal, la doctora Karla Saraí Basurto Gutiérrez, por su apoyo, ayuda y asesoramiento en la óptima realización de este trabajo de investigación y por su disposición y paciencia en la aclaración de dudas y la aportación de sus conocimientos para lograr terminarlo.

A la Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas, por brindarme los medios y conocimientos necesarios para hacer de este trabajo una realidad.

Al Hospital Bernardo Peña de San Andrés Tuxtla, Veracruz, por su colaboración y ser una parte importante de esta investigación.

Al maestro Fabio Campuzano, por su tutela y dirección a lo largo de mi trayecto en la facultad y en este trabajo.

## **CAPÍTULO I**

### **DIMENSIÓN DEL PROBLEMA**

#### **Introducción**

Este capítulo está conformado por algunos antecedentes que sirven como base de la investigación. Se presentan el planteamiento y la declaración del problema, se definen algunos de los términos a utilizar, los objetivos, la justificación, las limitaciones y delimitaciones y los supuestos.

#### **Antecedentes**

A continuación, se presentan algunas definiciones conceptuales de autores sobre el grado de compromiso laboral.

Ochoa Jiménez, Jacobo Hernández, Leyva Osuna y López Figueroa (2011) conceptualizan el compromiso laboral como el proceso que facilita la ejecución de las estrategias que permiten la mejora continua de la organización y lo perciben como una visión positiva de las personas, que ayuda a reforzar conductas e incorporar variables en las conductas no deseadas.

El diccionario de la Real Academia Española (2014) detalla el compromiso como la labor y el resultado que se obtiene al realizar actividades en un cargo determinado, lo que significa dar cumplimiento a las obligaciones inseparables de una profesión u oficio.

Páez Gabriunas (2010) describe el compromiso como un procedimiento que

integra documentos administrativos, los cuales determinan cuál es la finalidad de la empresa. Estos elementos son misión, visión, objetivos estratégicos, cultura organizacional, competencias laborales de los cargos, formación y desarrollo del capital humano. Lo anterior debe ir en función de la mejora permanente de su desempeño.

Para la Real Academia Española (2014), el compromiso es la responsabilidad u obligación que se contrae laboralmente; lo define como relativo al trabajo o a los trabajadores y a sus condiciones económicas, jurídicas y sociales. La combinación de ambas palabras se define como la responsabilidad que se adquiere en el área laboral o dentro del trabajo.

Robbins (2004) menciona que compromiso laboral es un estado en el que un empleado se identifica con una organización y sus metas y quiere seguir formando parte de ella.

### **Declaración del problema**

La presente investigación pretende responder a la siguiente pregunta:

¿Existe diferencia significativa en el grado de compromiso laboral de los empleados del Hospital Bernardo Peña, de San Andrés Tuxtla, según diversas variables demográficas?

### **Pregunta complementaria**

La pregunta complementaria a la que se desea dar respuesta es la siguiente:

¿Cuál es el grado de compromiso laboral de los empleados del Hospital Bernardo Peña, de San Andrés Tuxtla?

## **Definición de términos**

*Hospital Bernardo Peña:* Es una institución del gobierno federal, que está dedicada a brindar servicios de salud y seguridad a la población que cuente con afiliación. Cuenta con una amplia gama de derechohabientes debido al programa Oportunidades y no solo esto, sino que también tienen apoyo los trabajadores y sus familiares frente a eventos que ponen en riesgo sus ingresos.

*Compromiso:* Obligación contraída por una persona que se compromete o es comprometida a algo.

*Empleados:* Es una persona que desempeña algún trabajo y conforme van pasando los años de experiencia laboral obtiene un cargo, el cual es una gran responsabilidad ya que debe mantener un alto grado de ética profesional.

*Laboral:* Es un trabajo del que se obtiene un sueldo y prestaciones, como seguro médico para el empleado y su familia; pero no nada más es un trabajo sino que también, dentro de la labor, ayuda a mantenerse actualizado de los acontecimientos que van desarrollándose a lo largo del tiempo y eso hace que se pueda lograr tener algún cargo de mayor responsabilidad.

*Compromiso laboral:* Se identifica en las empresas como el vínculo de lealtad por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita.

## **Hipótesis principales**

El planteamiento del problema permitió formular las siguientes hipótesis de investigación:

H<sub>1</sub>. Existe diferencia significativa en el grado de compromiso laboral de los

empleados del Hospital Bernardo Peña, según el género.

H2. Existe diferencia significativa en el grado de compromiso laboral de los empleados del Hospital Bernardo Peña, según del nivel académico.

H3. Existe diferencia significativa en el grado de compromiso laboral de los empleados del Hospital Bernardo Peña, según los años de servicio.

### **Objetivos**

Esta investigación estableció los siguientes objetivos:

1. Conocer el grado de compromiso laboral de los empleados del Hospital Bernardo Peña.

2. Proponer estrategias de mejora a los directivos de recursos humanos del Hospital Bernardo Peña.

3. Asesorar y orientar respecto a la relevancia que tiene conocer el compromiso laboral de los empleados del Hospital Bernardo Peña para los administradores.

### **Justificación**

Robbins y Coulter (2010) mencionan al compromiso laboral como el grado en que un empleado se identifica con la organización, en particular con sus metas y sus deseos, a fin de asegurar su pertenencia a esa organización.

Marcic y Daft (2010) lo definen como el grado en que un empleado se identifica con la empresa y su deseo de permanecer activamente en ella, por lo tanto, refleja su creencia con la misión y los objetivos de la organización. El compromiso suele ser mayor entre los empleados con mayor antigüedad, con éxito personal en la organización o que se desempeñen con un grupo de trabajadores comprometidos.

García Lirios, Carreón Guillén, Hernández Valdez y Morales Flores (2013) citan al compromiso como un conjunto de principios morales y valorativos característicos de los líderes que, en su afán de conseguir objetivos, creen firmemente en los ideales de la productividad, orden y sistematización de las funciones organizacionales.

Álvarez de Mon, Santiago Cavanna y Martínez Sánchez (2001) presentan un concepto de compromiso laboral que se identifica en las empresas como el vínculo de lealtad o membresía por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita. También lo definen como un proceso de identificación y creencia acerca de la importancia de su labor y la necesidad y utilidad de las funciones que realiza en el trabajo.

Alles (2007) afirma que compromiso laboral es sentir los objetivos de la organización como propios, tratando de apoyar e instrumentar decisiones con el logro de objetivos comunes. El empleado logra prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controla la puesta en marcha de las acciones acordadas y cumple con sus compromisos, tanto personales como profesionales.

### **Limitaciones**

Para el investigador no fue posible encuestar a todos los empleados del Hospital Bernardo Peña.

### **Delimitaciones**

A continuación, se estipulan algunas delimitaciones en esta investigación:

1. El estudio se desarrolló durante el ciclo escolar 2018-2019.
2. La investigación solo tomó en consideración a los empleados del Hospital



Bernardo Peña.

3. El instrumento solo fue aplicado y contestado por los empleados presentes del Hospital Bernardo Peña cuando este fue aplicado.

### **Supuestos**

Los supuestos de esta investigación fueron los siguientes:

1. Los empleados que fueron encuestados contestaron el instrumento de investigación honestamente.

2. Las respuestas otorgadas por los empleados son lo más apegadas a la realidad.

3. Las respuestas no han sido influenciadas por quienes aplicaron el instrumento de investigación.

4. Se consideró la misma interpretación de cada uno de los ítems del instrumento por parte de los empleados encuestados.

### **Marco filosófico**

Menciona la Biblia que José, en Egipto, pidió a Faraón que se le concediera a su familia un lugar en el país. Luego llegó otro Faraón y le surgió el temor de que esta gente estaba creciendo demasiado y creyó que se convertiría en un problema fuerte; entonces se lanzó un plan para detener el crecimiento. Éxodo 1:12 dice que “cuanto más los oprimían, tanto más se multiplicaban y crecían”. Y los egipcios los esclavizaron y el pueblo de Israel comenzó a quejarse y elevó su corazón a Dios, acordándose de las promesas que el Señor les había hecho a sus padres; en ese tiempo Dios determinó darles la salida después de más de 400 años, parecía que Dios se había olvidado

de ellos, pero Dios cumple sus promesas.

La Biblia dice que Dios se acordó de su pacto con Israel: “Y oyó Dios el gemido de ellos, y se acordó de su pacto con Abraham, Isaac y Jacob” (Éxodo 2:24). Dios llamó a Moisés para que liberara a su pueblo que estaba bajo el yugo de esclavitud en Egipto. Y respondió Dios a ese compromiso con Abraham, que haría de él una nación grande, que sería bendición a todas las naciones y multiplicaría su descendencia y le daría esa tierra (Canaán) en heredad a su simiente.

En el libro de Nehemías 6:1, dice: “Cuando oyeron Sanbalat y Tobías y Gesem el árabe, y los demás de nuestros enemigos, que yo había edificado el muro, y que no quedaba en él portillo (aunque hasta aquel tiempo no había puesto las hojas en las puertas)”. Ya se había edificado, ya se había levantado, eso despertó la envidia, despertó la oposición y la maquinación; y se dieron a criticar, a ridiculizar, a burlarse y a tratar de detener la obra. La oposición nunca cesará ni se demorará en llegar cuando se inicia una labor a favor del Señor.

Estos enemigos de la obra fingen ser espirituales, fingen ser de ellos, de querer edificar con ellos, pero todo esto no era cierto, ellos querían meterse dentro del pueblo, querían camuflarse dentro del pueblo, y así comenzar a hacer daño, a murmurar, a desalentarlos. Nehemías logró mantener el ánimo y lo transmitió al pueblo; de tal manera que el pueblo, los ayudantes y todos, siguieron adelante en ese proyecto que habían comenzado.

Cuando estos enemigos de la obra ven todo esto le enviaron a decir a Nehemías: “Ven y reunámonos”. Aparentemente era una reunión de paz, pero ellos estaban pensando hacer mal. Nehemías dice: “Mas ellos habían pensado hacerme mal. Y les

envié mensajeros, diciendo: Yo hago una gran obra, y no puedo ir; porque cesaría la obra, dejándola yo para ir a vosotros” (Nehemías 6:3). Este hombre de Dios demostró que era uno comprometido con Dios, con su obra y con su pueblo.

Nehemías se negó rotundamente a ir a esas reuniones porque su compromiso no era con Sanbalat, ni con Tobías ni con Gesem el árabe; el compromiso de Nehemías era con Jehová de los ejércitos y con su pueblo. Para él estaba claro con quien era el compromiso. Cuando una persona está comprometida con Dios y con su obra, no se distrae, no quita la mirada del arado, siempre mira al frente y coloca su mirada en el Señor, no coloca la mirada en los seres humanos ni en las circunstancias. Nehemías era una persona comprometida con una causa, con una misión, no se dejó distraer ni perdió el objetivo ni el plan.

Visto desde otro ángulo, Nehemías estaba bien al lado del rey, hubiera podido hacer caso omiso al informe de sus hermanos, pudo ser indiferente. Pero era un hombre de oración, sensible a la voz de Dios, que estaba en el palacio de un rey pagano pero vivía con Dios, que no se había desubicado ni aislado. Cuando alguien tiene un compromiso con Dios, no importa donde esté, está conectado con Dios, por eso no fue rebelde ni indiferente. Atendió al llamado que le hizo Dios a través del informe contado por sus hermanos y se llenó de compasión, de dolor al ver que sus hermanos estaban en semejante condición. Y oró a Dios, que si quiere le abra las puertas y que está dispuesto a ir y ayudar. Dios le dio gracia con el rey y el monarca le permitió ir porque sabía que Nehemías era un hombre de palabra, recto, serio y confiable.

El compromiso es necesario en la vida; la mayoría de los seres humanos quieren estar abiertos a toda opción, no quieren comprometerse con nada. La gente quiere

llegar a la iglesia y al Evangelio pero sin comprometerse. El Señor le dijo a las multitudes: “Si alguno quiere venir en pos de mí, niéguese a sí mismo, y tome su cruz, y sígame... Ninguno que poniendo su mano en el arado mira hacia atrás, es apto para el reino de Dios... Así, pues, cualquiera de vosotros que no renuncia a todo lo que posee, no puede ser mi discípulo” (Mateo 16:24; Lucas 9:62; Lucas 14:33.)

### **Organización del estudio**

La presente investigación tuvo como propósito conocer el grado de compromiso laboral de los empleados del Hospital Bernardo Peña de San Andrés Tuxtla, Veracruz según diversas variables demográficas y se organizó en cinco capítulos.

El Capítulo I presentó algunos antecedentes del tema a investigar, continuando con la declaración del problema; se definieron algunos términos importantes para el mejor entendimiento del tema. Se presentaron las hipótesis, los objetivos, la justificación que muestra el porqué de esta investigación, las limitaciones y delimitaciones, los supuestos, el marco filosófico y la forma como quedó organizado este capítulo.

El Capítulo II contiene el marco teórico donde se presentaron y analizaron los conceptos que componen el compromiso laboral desde la perspectiva de distintos autores, que la definen desde diferentes puntos de vista; también se presenta la importancia y las dimensiones de las finanzas personales concluyendo con las investigaciones realizadas.

El Capítulo III muestra la metodología que se utilizó en el estudio, iniciando con el tipo de investigación, siguiendo con la población, la muestra y el instrumento de medición, continuando con las hipótesis, la recolección y el análisis de datos, concluyendo con un resumen.

El Capítulo IV presenta los resultados más importantes de esta investigación obtenidos del instrumento aplicado, empezando con un análisis de normalidad, seguido de la descripción demográfica de la muestra utilizada, de las pruebas de las hipótesis nulas, los resultados de la pregunta complementaria, concluyendo con el resumen.

En el Capítulo V se presentaron las conclusiones al haber finalizado el estudio, seguido de la discusión, concluyendo con las recomendaciones pertinentes como fruto de esta investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Introducción**

Este estudio tiene como objetivo conocer el grado de compromiso laboral como predictor de la lealtad de los trabajadores del hospital Bernardo Peña.

En el presente capítulo se presenta un aporte teórico sobre la variable compromiso laboral. Se presentan algunos autores que hablan de la importancia de esta variable, algunas formas como otros autores han estudiado esta variable y presenta algunas investigaciones realizadas sobre la misma.

#### **Importancia**

Conway, Singer y Tagini (2004) señalan que el compromiso laboral ha cobrado importancia en las organizaciones, entre otras razones, por el interés de descubrir qué elementos favorecen la retención de los trabajadores en la organización. Menciona que se han llevado a cabo estudios que asocian el compromiso laboral como predictor de desempeño, relacionándolo con bajo ausentismo y óptimos resultados financieros.

Es importante para las organizaciones conocer el grado de compromiso de sus miembros. Debe quedar claro que las formas para conseguirlo son distintas, de acuerdo al tipo de compromiso que se desee mejorar (Recio Reyes, 2008).

Davis y Newstrom (2003) afirman que cuando está presente el compromiso organizacional en los empleados, se presentan ciertos beneficios tales como (a)

menos supervisión de personal, (b) eficacia de la organización, (c) empatía de los trabajadores con los objetivos organizacionales, (d) menos rotación de personal y (e) mejora del clima laboral.

Belcourt, Bohlander y Snell (2008) afirman que es importante para las organizaciones no solo conocer el tipo de compromiso, sino también el grado de este entre sus miembros.

La importancia del compromiso organizacional no solo radica en su capacidad para influir sobre la eficiencia y el bienestar de los empleados, sino también por ser una de las opciones más eficaces para el alcance de las metas organizacionales (Lupano Perugini y Castro Solano, 2010).

### **Dimensiones**

Después de haber estudiado de la importancia del compromiso laboral se revisará la forma en la que algunos autores la han dimensionado:

Meyer, Allen y Beckstead (1997) proponen tres componentes del compromiso: (a) afectivo, (b) de continuidad y (c) normativo. La naturaleza del compromiso, corresponde respectivamente, al deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización.

Antillón y Rivas Hernández (2009) distinguen los conceptos de compromiso con la tarea, compromiso ocupacional, compromiso con los objetivos, compromiso sindical y compromiso con el supervisor y equipo de trabajo.

Betanzos Díaz y Paz Rodríguez (2007) plantean tres divisiones del compromiso organizacional: compromiso afectivo, de continuidad e implicación.

Carocinho (2002, citado en Cámara Rodríguez, 2012) hace una distinción entre

compromiso calculado y compromiso actitudinal.

Claire Rocha y Böhrt Pelaez (2004), de igual forma, reconocen tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad.

Fernandez, Simo, Sallan y Enache (2013) coinciden con otros autores respecto a las dimensiones encontradas: el compromiso afectivo, el compromiso normativo y el compromiso de continuidad.

### **Investigaciones realizadas**

En esta sección se incluyen investigaciones anteriores que hacen referencia al compromiso laboral:

Chiang Vega, Martín Rodrigo y Núñez Partido (2010) realizaron una investigación con una muestra compuesta de 62 trabajadores de dos organizaciones públicas relacionadas, en donde el objetivo fue conocer y analizar el compromiso de los trabajadores con la organización, el clima organizacional y la relación existente entre clima y compromiso organizacional. Concluyeron que no existe factor de compromiso que no esté relacionado con la variable de clima organizacional. Así mismo, todas las dimensiones de clima organizacional presentaron relaciones estadísticamente significativas con el compromiso del trabajador.

Harter, Schmidt y Hayes (2002) señalan que el compromiso ocurre cuando los individuos están emocionalmente conectados a otros y cognitivamente vigilantes; situación en la cual los empleados saben qué se espera de ellos, tienen lo que necesitan para hacer su trabajo y sienten que pueden lograr impacto y cumplimiento en el mismo; por otra parte, perciben que son significativos para sus compañeros, en quienes confían y consideran tener oportunidades para mejorar y desarrollarse.



## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **Introducción**

Este capítulo contiene el tipo y las técnicas de investigación, la población y la muestra, la instrumentación y la recolección de datos.

#### **Tipo de investigación**

Díaz Narváez (2009) dice que la investigación es un proceso donde se ve implícita la búsqueda de conocimientos que permitan describir, generalizar, explicar y predecir fenómenos.

Grajales Guerra (2000) afirma que existen tres tipos diferentes de investigaciones: experimental, histórica y descriptiva.

Según Heinemann (2005), una investigación de corte transversal es aquella en donde la recolección de datos se lleva a cabo una sola vez en un momento determinado.

Esta investigación es de tipo transversal, descriptiva, de campo y cuantitativa.

Es transversal, porque se describió el compromiso laboral de los trabajadores del Hospital Bernardo Peña de San Andrés Tuxtla, Veracruz.

Es descriptiva, porque se describió el grado de compromiso laboral de los empleados del Hospital Bernardo Peña en San Andrés Tuxtla, Veracruz.

Es de campo, porque los datos de interés fueron recogidos en forma directa tomando una muestra de los empleados del Hospital Bernardo Peña.

Es cuantitativa, porque se utilizó la recolección y análisis de datos por medio de un programa estadístico.

### **Población**

Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2006) definen población o universo como el conjunto de personas que cuentan con ciertas especificaciones determinadas.

Namakforoosh (2000) destaca la importancia de definir la población en un trabajo de investigación. Cuando la población está compuesta por un número pequeño de individuos, es necesario que la investigación estudie todos los miembros; sin embargo, cuando la población es muy extensa, es recomendable escoger una muestra representativa.

La población para esta investigación está conformada por 250 empleados del Hospital Bernardo Peña en San Andrés Tuxtla, Veracruz.

### **Muestra**

Salkind, Fennie, Singh, Atwater y Reisner (1999) mencionan que las muestras de poblaciones deben seleccionarse de tal manera que estas representen a la población lo más allegado a la realidad posible.

Se tomó una muestra por conveniencia de 147 empleados del Hospital Bernardo Peña de San Andrés Tuxtla, Veracruz, que representan el 79.91% de la población.

### **Instrumento de medición**

Para esta investigación se aplicó un instrumento elaborado por la doctora Karla

Saraí Basurto Gutiérrez, conformado por 24 ítems para medir el grado de compromiso laboral del Hospital Bernardo Peña en San Andrés Tuxtla, Veracruz. El instrumento utilizó una escala predeterminada para cada declaración: 1 = *nunca*, 2 = *casi nunca*, 3 = *a veces*, 4 = *casi siempre* y 5 = *siempre*.

El instrumento consta de tres secciones: la primera sección constituye el género, la segunda sección se enfoca en el nivel académico y la tercera está enfocada en el puesto de trabajo. El instrumento completo se muestra en el Apéndice A.

Las declaraciones utilizadas en el instrumento son las siguientes: me siento privilegiado(a) de formar parte de este equipo, soy feliz con el trabajo que realizo, continuaría en este trabajo aunque la empresa tuviera problemas financieros, estoy satisfecho con mi trabajo, trabajar en esta empresa es mejor que hacerlo en otra, es muy beneficioso trabajar en esta empresa, perdería mucho si dejo esta empresa, dejar esta empresa representaría un sacrificio económico, suplo todas mis necesidades económicas con este trabajo, dispongo de todos los recursos necesarios para realizar mi trabajo, mi trabajo no es una obligación, es un deber por todos los beneficios recibidos, Realizo con ética profesional todas mis tareas laborales, cumplo con agrado todos los reglamentos de trabajo, mi trabajo es recompensado plenamente con los beneficios que recibo, defiendo esta empresa cuando hablan injustamente de ella, me siento incomodo(a) cuando no realizo bien mi trabajo.

La consistencia interna y coherencia del constructo de compromiso laboral se evaluó utilizando el coeficiente alfa de Cronbach con un valor de .853.

## Variables

Tamayo y Tamayo (2004) dice que una variable es una característica real que

se pueda determinar mediante la observación y que el valor de esta puede variar al observar una unidad y otra.

### **Variable dependiente**

Malhotra, Kim y Agarwal (2004) catalogan a la variable dependiente como la variable que se encarga de medir los efectos de las variables independientes en la muestra.

Para el desarrollo de esta investigación se consideró como variable dependiente el grado de compromiso laboral de los empleados del Hospital Bernardo Peña.

### **Variables independientes**

Bisquerra Alzina (2004) sostiene que las variables independientes son las causas responsables de los cambios que se observan al término de la observación y experimentación en la variable dependiente.

Las variables independientes consideradas para fines de la presente investigación fueron las siguientes: género, nivel académico y puesto de trabajo.

### **Hipótesis nula**

Tomás-Sábado (2009) menciona que la hipótesis nula se formula para generar un contraste y con la finalidad de comprobar que la misma es falsa.

#### **Hipótesis nulas principales**

H<sub>01</sub>. No existe diferencia significativa en el grado de compromiso laboral de los empleados del Hospital Bernardo Peña, según el género.

H<sub>02</sub>. No existe diferencia significativa en el grado de compromiso laboral de los empleados del Hospital Bernardo Peña, según del nivel académico.

H<sub>03</sub>. No existe diferencia significativa en el grado de compromiso laboral de los empleados del Hospital Bernardo Peña, según los años de servicio.

### **Recolección de datos**

Para la recolección de datos se siguió el siguiente proceso:

1. Se solicitó autorización en la dirección del Hospital Bernardo Peña para aplicar el instrumento.
2. Se solicitó en la coordinación asignar el día para aplicar el instrumento y hacer los arreglos correspondientes con los directores involucrados.
3. El instrumento fue aplicado por el investigador.
4. Cada empleado tomó aproximadamente 10 minutos para contestar el instrumento.
5. La información se introdujo a una base de datos en SPSS.

### **Análisis de datos**

Para fines de la presente investigación se usó el paquete estadístico de Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, versión 24.0 para Windows 10 pro) que permitió analizar de manera confiable los datos que se recolectaron.

### **Resumen**

El presente capítulo presenta el tipo de investigación bajo el cual se realizó el estudio.

Dicho estudio fue de tipo transversal, descriptivo, de campo y cuantitativo. De igual manera se consideró la población, la muestra y las variables a investigar. Así mismo se presentó la manera en la cual se llevó a cabo la realización del instrumento

elaborado por la doctora Karla Saari Basurto Gutiérrez. También incluye la manera en la cual fueron recolectados los datos y las pruebas o métodos utilizados para su análisis.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

#### **Introducción**

En este capítulo se presentan los hallazgos más relevantes de esta investigación.

Las variables independientes principales fueron las siguientes: género, grado académico y años de servicio. La variable dependiente utilizada en esta investigación fue el grado de compromiso laboral del personal del Hospital Bernardo Peña.

Para obtener los resultados se utilizó el paquete estadístico SPSS para Windows (versión 24.0).

#### **Análisis de normalidad**

Se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para ver la normalidad de la variable compromiso laboral y se encontró que el valor  $p$  era mayor a .05; por consiguiente, se procedió a sacar la normalidad de acuerdo con las variables demográficas. Se encontró que las variable género, nivel académico y años de servicio, con 147 datos,  $p$  es mayor a .05 (ver Apéndice B).

#### **Descripción demográfica de la muestra**

A continuación, se presenta un resumen de las características demográficas obtenidas mediante este estudio. Se encuentran los resultados de las variables género, nivel académico y puesto de trabajo (ver Apéndice C).

## Género

Los resultados referidos al género de los trabajadores encuestados fueron las siguientes: de los 147 individuos encuestados, el 48.3% ( $n = 71$ ) son hombres y el 51.7% ( $n = 76$ ), mujeres.

## Nivel académico

En la Tabla 1 se encuentra registrada la variable nivel académico. En ella se logra observar que de las 147 personas encuestadas, el 8.8% terminó la secundaria; el 18.4%, la preparatoria; el 55.8, la licenciatura; el 6.8 la maestría y el 10.2, que su nivel académico era otro.

Tabla 1

### *Grado escolar de los encuestados*

	<i>F</i>	%
Secundaria	13	8,8
Preparatoria	27	18,4
Licenciatura	82	55,8
Maestría	10	6,8
Otro	15	10,2
Total	147	100,0

## Años de servicio

En la Tabla 2 se observan los años de servicio de los encuestados de esta investigación. La mayoría de los trabajadores, 74%, tiene entre 1 a 15 años de servicios y solo el 23% se encuentra entre 16 a más de 20 años.



Tabla 2

*Años de servicio de los encuestados*

	<i>F</i>	%
1 a 5	36	24,5
6 a 10	36	24,5
11 a 15	39	26,5
16 a 20	17	11,6
20 y mas	19	12,9
Total	147	100,0

**Pruebas de hipótesis nulas**

En esta sección se presentan las pruebas estadísticas de las tres hipótesis nulas formuladas para esta investigación (ver Apéndice D).

Hipótesis nula 1

H<sub>01</sub>. No existe diferencia significativa en el grado de compromiso laboral de los empleados del Hospital Bernardo Peña, según el género.

La variable independiente a considerar en esta hipótesis es el género. La variable dependiente es compromiso laboral. Para analizar esta hipótesis se utilizó una prueba estadística *t* para muestras independientes.

Se analizó el estadístico *F* de Levene del cual se observó un valor *p* igual a .314, por lo que se asume que las varianzas poblacionales son iguales. Al observar que la varianza poblacional es igual, se encontró un valor estadístico *t* igual a .164, *gl* igual a 145 y *p* igual a .870, lo que fue menor a .05; por lo tanto, se decidió rechazar la hipótesis nula que dice que no existe diferencia significativa en el grado de compromiso laboral de los empleados del Hospital Bernardo Peña de Veracruz, según su género.

La media aritmética de las mujeres fue de 4.25 y de los hombres, 4.24.

### Hipótesis nula 2

H<sub>02</sub>. No existe diferencia significativa en el grado de compromiso laboral de los empleados del Hospital Bernardo Peña, según el nivel académico.

La variable independiente a considerar en esta hipótesis es el grado de escolaridad. La variable dependiente es el grado de compromiso laboral.

Se analizó el compromiso laboral por medio de una prueba ANOVA de un factor encontrándose que el nivel crítico asociado al estadístico  $F(p = .549 > .05)$  muestra que el modelo no explica significativamente la variación observada en la variable dependiente compromiso laboral. Con base en el resultado anterior, se decidió retener la hipótesis nula. La media aritmética de los empleados que cuentan con secundaria fue de 4.2; la misma fue para los de preparatoria y los de licenciatura; con maestría fue 4.0 y otro, con 4.2.

### Hipótesis nula 3

H<sub>03</sub>. No existe diferencia significativa en el grado de compromiso laboral de los empleados del Hospital Bernardo Peña, según los años de servicio.

Para probar esta hipótesis se utilizó la técnica estadística ANOVA de un factor. Se consideró como variable dependiente el compromiso y la variable independiente años de servicio.

La prueba estadística empleada en esta hipótesis fue el análisis de varianza de un factor, que arrojó un valor de  $F$  de 2.953 y un nivel de significancia  $p$  de .022. Puesto que el valor crítico o nivel de significación fue menor que .05. Dado que la hipótesis

nula fue rechazada, se evaluó el cumplimiento de igualdad de varianzas utilizando la prueba de Levene. El estadístico de Levene permite contrastar la hipótesis que las varianzas poblacionales que no son iguales. Puesto que el valor de  $p$  fue igual a .144 y este valor es mayor a .05, se decidió retener la hipótesis nula de igualdad de varianzas. La media aritmética de los empleados de 1 a 5 años fue 4.0; de 6 a 10 años, con 4.2, de 11 a 15 años con 4.3, de 16 a 20 con 4.2 y de 20 y más a 4.4.

### **Pregunta complementaria**

En esta sección se presenta el resultado para la pregunta complementaria que desea determinar el grado de compromiso laboral en el Hospital Bernardo Peña en San Andrés Tuxtla, Veracruz. Para responder la pregunta complementaria se estimaron 24 indicadores que componen la variable de compromiso laboral del Hospital Bernardo Peña en San Andrés Tuxtla, Veracruz. Se obtuvo una media aritmética de 4.25 indicando que los empleados del Hospital Bernardo Peña en San Andrés Tuxtla, Veracruz se evaluaron como que *casi siempre* están comprometidos con su trabajo.

### **Medias aritméticas**

En la Tabla 4 se muestran las medias aritméticas más altas y más bajas de las declaraciones del cuestionario. A continuación, se presentan las tres medias aritméticas más altas: “Realizo con ética profesional todas mis tareas laborales” (4.73), “Soy feliz con el trabajo que realizo” (4.62) y “Estoy satisfecho con mi trabajo” (4.61). Mientras las medias aritméticas más bajas fueron: “Dispongo de todos los recursos necesarios para realizar mi trabajo” (3.61), “Suplo todas mis necesidades económicas con este trabajo” (3.69) y “Dejar esta empresa representaría un sacrificio económico”

(3.83).

## Resumen

En este capítulo se presentaron los resultados de la investigación. Se hizo uso de los datos recolectados y fueron presentados en diferentes tablas, las cuales muestran los datos demográficos obtenidos de la aplicación de las encuestas, así como las pruebas a las que se sometieron las hipótesis nulas y los resultados que se obtuvieron.

Tabla 4

### *Medias aritméticas*

	<i>n</i>	Media
Mi trabajo es recompensado plenamente con los beneficios que recibí.	147	4,03
Continuaría en este trabajo aunque la empresa tuviera problemas financieros.	147	4,11
Mi trabajo no es una obligación, es un deber por todos los beneficios recibidos.	147	4,28
Es muy beneficioso trabajar en esta empresa.	147	4,31
Trabajar en esta empresa es mejor que hacerlo en otra.	147	4,39
Me siento privilegiado(a) de formar parte de este equipo.	147	4,41
Me siento incomodo(a) cuando no realizo bien mi trabajo.	147	4,42
Cumplo con agrado todos los reglamentos de trabajo.	147	4,51
Defiendo esta empresa cuando hablan injustamente de ella.	147	4,51
Dispongo de todos los recursos necesarios para realizar mi trabajo.	147	3,61
Estoy satisfecho con mi trabajo.	147	4,61
Soy feliz con el trabajo que realizo.	147	4,62
Suplo todas mis necesidades económicas con este trabajo.	147	3,69
Realizo con ética profesional todas mis tareas laborales.	147	4,73
Dejar esta empresa representaría un sacrificio económico.	147	3,83
Perdería mucho si dejo esta empresa.	147	3,95
Compromiso	147	4,25

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **Introducción**

La presente investigación ha tenido como finalidad principal determinar si existe diferencia significativa en el grado de compromiso laboral de los empleados del Hospital Bernardo Peña en San Andrés Tuxtla, Veracruz, según diversas variables demográficas.

Dicho estudio se llevó a cabo con una muestra total de 147 empleados del Hospital Bernardo Peña en San Andrés Tuxtla, Veracruz. La investigación fue de tipo descriptivo, correlacional, transversal, de campo y cuantitativo. Las variables para estudiar fueron las siguientes: género, nivel académico y años de servicio.

El documento quedó organizado en cinco capítulos:

Capítulo I. Se describió la dimensión del problema a través de los antecedentes para el estudio del grado de compromiso laboral de los empleados del Hospital Bernardo Peña en San Andrés Tuxtla, Veracruz. Además, se identificó el problema y el objetivo del estudio, así como la hipótesis, siguiendo con la justificación que muestra el porqué de la investigación. De la misma manera se presentaron las limitaciones, delimitaciones y supuestos del estudio.

Capítulo II. Presentó el desarrollo del marco teórico, analizando lo escrito por distintos autores. Se estructuró de tal manera que el lector pueda comprender los

conceptos bajo los cuales se desarrolló el presente estudio abarcando algunas definiciones de compromiso laboral, su importancia, algunas dimensiones estudiadas por diferentes autores e investigaciones que se han desarrollado dentro del área.

Capítulo III. Mostró el marco metodológico que comprende el tipo de investigación, la población y la muestra, el instrumento de medición y la recolección y el análisis de los datos.

Capítulo IV. En él se presentaron los resultados obtenidos de los datos recogidos con las encuestas, a través de sus pruebas estadísticas correspondientes.

Capítulo V. En este capítulo se presentan las conclusiones al haber finalizado el estudio, así como la discusión presentada. Al término de este, se presentan algunas recomendaciones para futuras investigaciones.

## **Conclusiones**

### Sobre la declaración del problema

La presente investigación tuvo como fin conocer el grado de compromiso laboral según distintas variables demográficas en los empleados del Hospital Bernardo Peña en San Andrés Tuxtla, Veracruz. Con el análisis de los datos obtenidos de la aplicación del instrumento a la muestra, se logró determinar que no existe diferencia en el grado de compromiso laboral y las variables género, nivel académico y años de servicio.

### Conclusiones generales de las hipótesis

En este apartado se presentan las conclusiones del estudio relacionadas con las hipótesis.

### **Compromiso laboral y género**

El análisis de la hipótesis permitió conocer que la variable género no hizo una diferencia significativa sobre el grado de compromiso laboral del Hospital Bernardo Peña en San Andrés Tuxtla, Veracruz.

### **Compromiso laboral y nivel académico**

El análisis estadístico de la hipótesis permitió conocer que la variable grado de escolaridad no hizo una diferencia significativa sobre el grado de compromiso laboral de los empleados del Hospital Bernardo Peña en San Andrés Tuxtla, Veracruz.

### **Compromiso laboral y años de servicio**

El análisis estadístico de la hipótesis permitió conocer que la variable años de servicio no hizo una diferencia significativa sobre el grado compromiso laboral de los empleados del Hospital Bernardo Peña en San Andrés Tuxtla, Veracruz, interpretándose que, no importando el puesto de trabajo, el compromiso laboral se percibe de manera muy similar.

#### Sobre la pregunta complementaria

Con la pregunta de investigación se pretendió conocer el grado de compromiso laboral de los empleados del Hospital Bernardo Peña en San Andrés Tuxtla, Veracruz.

Mediante el instrumento de medición se obtuvo la siguiente información:

Se encontró que los empleados de Hospital Bernardo Peña en San Andrés Tuxtla, Veracruz, están *casi siempre* comprometidos con su trabajo.

## **Discusión**

A continuación, se discuten los resultados de esta investigación con otras investigaciones similares.

Conway et al. (2004) menciona que el compromiso tiene que ver con la retención, falta de ausentismo y un alto desempeño del empleado en la organización. Para Harter et al. (2002), el compromiso ocurre cuando los individuos están emocionalmente conectados a otros y cognitivamente vigilantes; situación en la cual los empleados saben qué se espera de ellos, tienen lo que necesitan para hacer su trabajo y sienten que pueden lograr impacto y cumplimiento en el mismo; por otra parte, perciben que son significativos para sus compañeros, en quienes confían, y consideran tener oportunidades para mejorar y desarrollarse. Comparando estos hallazgos con las medias aritméticas de esta investigación, se encontró que los trabajadores realizan con ética profesional todas sus tareas laborales, son felices con el trabajo que realizan y están satisfechos con su trabajo.

## **Recomendaciones**

El estudio realizado pone en evidencia la necesidad de seguir investigando sobre el compromiso laboral de los empleados debido a que el desarrollo de esta variable permite conocer el grado de compromiso laboral de los mismos, por lo que se recomienda lo siguiente:

A los directivos del Hospital Bernardo Peña

1. Desarrollar un plan que se adecue a las necesidades de los empleados, basado en los resultados obtenidos en esta investigación, con la finalidad de fortalecer el



compromiso laboral de los empleados. El plan debe dar los recursos necesarios para realizar el trabajo y suplir todas las necesidades económicas del trabajador.

2. Crear una cultura apropiada en los empleados de manera que entiendan la relevancia del compañerismo apropiado y los beneficios que trae el compromiso laboral.

#### Para futuras investigaciones

1. Repetir el estudio en un lapso de tiempo no menor a un año ni mayor a dos años. Esto, debido a que en menos de un año los planes de acción pueden estar a medio realizar y un periodo mayor a dos años es demasiado lejano.

2. Realizar investigaciones similares adicionando nuevas variables.

3. Replicar la investigación en otros hospitales de San Andrés Tuxtla, Veracruz.

## **APÉNDICE A**

### **INSTRUMENTO ADMINISTRADO**

## Cuestionario para el Hospital Bernardo Peña

### INSTRUCCIONES GENERALES

El presente formato nos permite conocer tu opinión responsable y honesta acerca de aspectos que involucran el compromiso y reconocimiento laboral del Hospital Bernardo Peña en el municipio de San Andrés Tuxtla, Veracruz con el propósito de poder hacer un aporte.

Esta investigación es estrictamente académica, su participación es voluntaria y las respuestas totalmente anónimas.

### DATOS DEMOGRÁFICOS

INSTRUCCIONES: Marca la respuesta que se aplique a tu caso.

<b>Género</b>	<input type="checkbox"/> Masculino	<input type="checkbox"/> Femenino			
<b>Nivel académico</b>	<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/> Preparatoria	<input type="checkbox"/> Licenciatura	<input type="checkbox"/> Maestría	<input type="checkbox"/> Otro
<b>Puesto de trabajo</b>	<input type="checkbox"/> Directivo	<input type="checkbox"/> Doctor(a)	<input type="checkbox"/> Enfermera(o)	<input type="checkbox"/> Apoyo	<input type="checkbox"/> Otro
<b>Año de antigüedad</b>	<input type="checkbox"/> 1 a 5	<input type="checkbox"/> 6 a 10	<input type="checkbox"/> 11 a 15	<input type="checkbox"/> 16 a 20	<input type="checkbox"/> 20 y mas

A continuación, aparece una serie de declaraciones relacionadas con el compromiso y reconocimiento organizacional; en cada una de ellas debe manifestar, marcando con una (X), la medida en que usted está de acuerdo. Por favor, responda usando la escala indicada a continuación.

<b>1. Nunca</b>	<b>2. Casi nunca</b>	<b>3. Algunas veces</b>	<b>4. Casi siempre</b>	<b>5. Siempre</b>
-----------------	----------------------	-------------------------	------------------------	-------------------

<b>¿Qué tan de acuerdo esta...?</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Me siento privilegiado(a) de formar parte de este equipo.					
2. Soy feliz con el trabajo que realizo.					
3. Continuaría en este trabajo aunque la empresa tuviera problemas financieros.					
4. Estoy satisfecho con mi trabajo.					
5. Trabajar en esta empresa es mejor que hacerlo en otra.					
6. Es muy beneficioso trabajar en esta empresa.					
7. Perdería mucho si dejo esta empresa.					
8. Dejar esta empresa representaría un sacrificio económico.					
9. Suplo todas mis necesidades económicas con este trabajo.					
10. Dispongo de todos los recursos necesarios para realizar mi trabajo.					
11. Mi trabajo no es una obligación, es un deber por todos los beneficios recibidos.					
12. Realizo con ética profesional todas mis tareas laborales.					
13. Cumplo con agrado todos los reglamentos de trabajo.					
14. Mi trabajo es recompensado plenamente con los beneficios que recibo.					
15. Defiendo esta empresa cuando hablan injustamente de ella.					
16. Me siento incomodo(a) cuando no realizo bien mi trabajo.					

## **APÉNDICE B**

### **DISTRIBUCIÓN DE NORMALIDAD**

### Pruebas de normalidad

		Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadís- tico	Gl	Sig.	Estadís- tico	gl	Sig.
compro- miso	mascu- lino	,095	71	,179	,959	71	,021
	femenino	,100	76	,060	,963	76	,027

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Pruebas de normalidad

		Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadís- tico	Gl	Sig.	Estadís- tico	gl	Sig.
compro- miso	Secundaria	,206	13	,135	,912	13	,193
	preparatoria	,149	27	,130	,912	27	,026
	licenciatura	,092	82	,084	,964	82	,020
	maestria	,146	10	,200*	,949	10	,658
	otro	,289	15	,002	,809	15	,005

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Pruebas de normalidad

	Puesto de trabajo	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
compromiso	Directivo	,237	4	.	,880	4	,338
	doctor(a)	,130	34	,154	,925	34	,022
	enfermera	,073	46	,200*	,968	46	,242
	apoyo	,088	29	,200*	,974	29	,685
	otro	,109	34	,200*	,937	34	,050

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Pruebas de normalidad

	Años de antigüedad	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
compromiso	1 a 5	,126	36	,156	,942	36	,058
	6 a 10	,117	36	,200*	,917	36	,010
	11 a 15	,099	39	,200*	,967	39	,309
	16 a 20	,188	17	,113	,930	17	,214
	20 y mas	,183	19	,094	,937	19	,234

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

## **APÉNDICE C**

### **ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS**



### Genero

		Frecuen- cia	Porcen- taje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	mascu- lino	71	48,3	48,3	48,3
	femenino	76	51,7	51,7	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Nivel académico

		Frecuen- cia	Porcen- taje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	secundaria	13	8,8	8,8	8,8
	preparatoria	27	18,4	18,4	27,2
	licenciatura	82	55,8	55,8	83,0
	maestria	10	6,8	6,8	89,8
	otro	15	10,2	10,2	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Puesto de trabajo

		Frecuen- cia	Porcen- taje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	directivo	4	2,7	2,7	2,7
	doctor(a)	34	23,1	23,1	25,9
	enfermera	46	31,3	31,3	57,1
	apoyo	29	19,7	19,7	76,9
	otro	34	23,1	23,1	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

### Año de servicio

		Frecuen- cia	Porcen- taje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 5	36	24,5	24,5	24,5
	6 a 10	36	24,5	24,5	49,0
	11 a 15	39	26,5	26,5	75,5

16 a 20	17	11,6	11,6	87,1
20 y mas	19	12,9	12,9	100,0
Total	147	100,0	100,0	

## **APÉNDICE D**

### **PRUEBAS DE LAS HIPÓTESIS NULAS**

### Estadísticas de grupo

	Genero	N	Media	Desv. Des- viación	Desv. Error promedio
compro- miso	mascu- lino	71	4,2579	,45426	,05391
	femenino	76	4,2451	,49189	,05642

### Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	Gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
compro- miso	Se asumen varianzas iguales	1,021	,314	,164	145	,870	,01286	,07825	-,14180	,16752
	No se asumen varianzas iguales			,165	144,982	,869	,01286	,07804	-,14138	,16710

Hipótesis 2

### Descriptivos

compromiso

	N	Media	Desv. Desvia- ción	Desv. Error	95% del intervalo de confianza para la media		Mí- nimo	Má- ximo
					Límite in- ferior	Límite superior		
secunda- ria	13	4,298 1	,54376	,15081	3,9695	4,6267	3,44	5,00
prepara- toria	27	4,213 0	,49585	,09543	4,0168	4,4091	3,00	5,00
licencia- tura	82	4,278 2	,45951	,05074	4,1772	4,3792	3,13	5,00
maestria	10	4,018 8	,37506	,11860	3,7504	4,2871	3,38	4,50
otro	15	4,287 5	,50709	,13093	4,0067	4,5683	2,88	4,88
Total	147	4,251 3	,47251	,03897	4,1743	4,3283	2,88	5,00

### ANOVA

compromiso

	Suma de cuadrados	gl	Media cua- drática	F	Sig.
Entre grupos	,688	4	,172	,765	,549
Dentro de gru- pos	31,909	142	,225		
Total	32,597	146			

Hipótesis 3

## Descriptivos

compromiso

	N	Media	Desv. Desvia- ción	Desv. Error	95% del intervalo de confianza para la me- dia		Mí- nimo	Má- ximo
					Límite in- ferior	Límite su- perior		
1 a 5	36	4,067 7	,48144	,08024	3,9048	4,2306	3,31	5,00
6 a 10	36	4,270 8	,48962	,08160	4,1052	4,4365	2,88	4,94
11 a 15	39	4,304 5	,44314	,07096	4,1608	4,4481	3,06	5,00
16 a 20	17	4,209 6	,49210	,11935	3,9565	4,4626	3,13	5,00
20 y mas	19	4,490 1	,35798	,08213	4,3176	4,6627	3,63	5,00
Total	147	4,251 3	,47251	,03897	4,1743	4,3283	2,88	5,00

## ANOVA

cOMPROMISO

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.180	4	.795	2.953	.022
Within Groups	39.030	145	.269		
Total	42.210	149			

## Test of Homogeneity of Variances

cOMPROMISO

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.742	4	145	.144

## REFERENCIAS

- Alles, M. A. (2007). *Gestión por competencias: el diccionario*. Buenos Aires: Granica.
- Álvarez de Mon, P. S., Santiago Cavanna, J. M. y Martínez Sánchez, J. L. (2001). *El tercer sector. Retos y propuestas para el próximo milenio*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Subdirección General de Publicaciones.
- Antillón, E. M. y Rivas Hernández, B. (2009). *La influencia de las competencias personales en el desempeño laboral de socorristas voluntarios en Cruz Roja salvadoreña, de la zona metropolitana de San Salvador* (Tesis de licenciatura). Universidad El Salvador, San Salvador.
- Belcourt, M., Bohlander, G. y Snell, S. (2008). *Managing human resources* (5<sup>th</sup> Canadian ed.). Toronto: Thomson-Nelson.
- Betanzos Díaz, N. y Paz Rodríguez, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología*, 23(2).
- Bisquerra Alzina, R. (Coord.). (2004). *Metodología de la investigación educativa* (Vol. 1). Madrid: La Muralla.
- Chiang Vega, M., Martín Rodrigo, M. J. y Núñez Partido, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* (Vol. 2). Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Claure Rocha, M. y Böhrh Pelaez, M. R. (2004). Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSA*, 2(1), 77-83.
- Conway, M. A., Singer, J. A. y Tagini, A. (2004). The self and autobiographical memory: Correspondence and coherence. *Social Cognition*, 22(5), 491-529.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* (11<sup>a</sup> ed.). México: McGraw-Hill.
- Díaz Narváez, V. P. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística para profesionales y estudiantes de ciencias de la salud*. Santiago de Chile: Universidad Finis Terrae y RiL.

- Fernandez, V., Simo, P., Sallan, J. M. y Enache, M. (2013). Evolution of online discussion forum richness according to channel expansion theory: A longitudinal panel data analysis. *Computers & Education*, 62, 32-40.
- García Lirios, C., Carreón Guillén, J., Hernández Valdés, J. y Morales Flores, M. L. (2013). Contraste de un modelo del compromiso laboral en centros de salud pública. *Acta Universitaria*, 24(1).
- Grajales Guerra, T. (2000). *Formulación de hipótesis*. Recuperado de <http://tgrajales.net/investhipot.pdf>
- Harter, J. K., Schmidt, F. L. y Hayes, T. L. (2002). Business-Unit-Level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268–279. doi:10.1037//0021-9010.87.2.268
- Heinemann, K. (2005). *Introducción a la metodología de la investigación empírica. El ejemplo de las ciencias del deporte*. Barcelona: Paidotribo.
- Hernández Sampieri, R. Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Juárez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3).
- Lupano Perugini, M. L. y Castro Solano, A. (2010). Psicología positiva: análisis desde su surgimiento. *Ciencias Psicológicas*, 4(1), 43-56.
- Malhotra, N. K., Kim, S. S. y Agarwal, J. (2004). Internet Users' Information Privacy. *Information Systems Research*, 15(4), 336-355.
- Marcic, D. y Daft. R. (2010). *Introducción a la administración*. México: Cengage.
- Meyer, S. E., Allen, P. S. y Beckstead, J. (1997). Seed germination regulation in *Bromus tectorum* (Poaceae) and its ecological significance. *Oikos*, 475-485.
- Namakforoosh, M. N. (2000). *Metodología de la investigación*. México: Limusa.
- Ochoa Jiménez, S., Jacobo Hernández, C. A., Leyva Osuna, B. A. y López Figueroa, J. C. (2011). Estrategia, desempeño e identidad organizacional de las pymes manufactureras mexicanas. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 7(7), 75.
- Orellana, B. J. S. y Portalanza, C. A. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de Negocios*, 5(11), 117-125.



- Páez Gabriunas, I. (2010). La influencia del desempeño social corporativo en la satisfacción laboral de los empleados: una revisión teórica desde una perspectiva multinivel. *Estudios Gerenciales*, 26(116).
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado de [http://www.rae.es/sites/default/files/Dossier\\_Prensa\\_Drae\\_2014\\_5as.pdf](http://www.rae.es/sites/default/files/Dossier_Prensa_Drae_2014_5as.pdf)
- Recio Reyes, L. E. (2008). La investigación en responsabilidad social en los diez últimos años: un análisis de las publicaciones en business and management. En *Estableciendo puentes en una economía global* (p. 96). Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing, Quindío, Colombia: ESIC.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Guadalajara, México: Pearson Educación.
- Robbins, S. P. y Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Salkind, A. J., Fennie, C., Singh, P., Atwater, T. y Reisner, D. E. (1999). Determination of state-of-charge and state-of-health of batteries by fuzzy logic methodology. *Journal of Power Sources*, 80(1-2), 293-300.
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.
- Tomás-Sábado, J. (2009). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería*. Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona.