

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL
CAP CARLOS CASTAÑEDA IPARRAGUIRRE – ESSALUD,
CHICLAYO 2020**

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

AUTOR

FRANS ADOLFO TOCTO VALLEJOS

ASESOR

LUIS AUGUSTO ANGULO BUSTIOS

<https://orcid.org/0000-0001-8145-444X>

Chiclayo, 2022

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS
TRABAJADORES DEL CAP CARLOS CASTAÑEDA
IPARRAGUIRRE – ESSALUD, CHICLAYO 2020**

PRESENTADA POR:

FRANS ADOLFO TOCTO VALLEJOS

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

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Jessica Karin Solano Cavero
PRESIDENTE

Rafael Camilo Giron Cordova
SECRETARIO

Luis Augusto Angulo Bustios
VOCAL

Dedicatoria

Dedico este informe en primer lugar a Dios y a mis padres. Gracias a Dios, porque él está con nosotros en cada paso que damos, cuidándonos y dándonos la fuerza para seguir adelante. Para mis padres, el cual han estado prestando atención a nuestro bienestar y educación a lo largo de sus vidas, sirviendo de apoyo en todo momento y confiando en nosotros de todo corazón. No hay duda de que nuestros talentos y habilidades nos traerán soluciones a todos los desafíos.

Agradecimientos

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, porque en sus aulas, adquirí el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

Un agradecimiento especial a mi Asesor, Mgtr. Luis Angulo Bustios por su visión crítica, conocimientos, experiencia y su motivación para lograr concluir con éxito el informe de tesis.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL CAP. CARLOS CASTAÑEDA IPARRAGUIRRE ESSALUD, CHICLAYO 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

29%

INDICE DE SIMILITUD

29%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

tesis.usat.edu.pe

Fuente de Internet

8%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

4%

3

repositorio.une.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

2%

5

docplayer.es

Fuente de Internet

1%

6

www.redalyc.org

Fuente de Internet

1%

7

revistas.ecotec.edu.ec

Fuente de Internet

1%

8

repositorio.uigv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

Índice

I.	Introducción	11
II.	Marco Teórico	15
2.1.	Antecedentes del problema.....	15
2.2.	Bases teórico científicas	18
III.	Metodología	27
3.1.	Tipo y nivel de investigación.....	27
3.2.	Diseño de investigación.....	27
3.3.	Población, muestra y muestreo	27
3.4.	Criterios de selección.....	28
3.5.	Operacionalización de variables	29
	Variable de estudio: Compromiso Organizacional	29
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.7.	Procedimientos	31
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos.....	32
3.9.	Matriz de consistencia	33
3.10.	Consideraciones éticas	35
III.	Resultados	36
IV.	Discusión.....	47
	Conclusiones	50
	Recomendaciones.....	51
	Referencias Bibliográficas	52
	Anexos.....	56

Lista de Tablas

Tabla 1: Población por área de trabajo	28
Tabla 2. Operacionalización de variables	30
Tabla 3. Alfa de Cronbach	31
Tabla 4. Matriz de Consistencia	34
Tabla 5 Diferencia significativa Sexo	45
Tabla 6 Prueba de muestras independientes.....	45
Tabla 7 Diferencia significativa Estado civil	46
Tabla 8 Prueba de muestras independientes.....	46

Lista de Figuras

Figura 1 Grado de Compromiso Organizacional	36
Figura 2 Nivel de Compromiso Afectivo	37
Figura 3 Evaluación por ítems del Compromiso Afectivo.....	38
Figura 4 Nivel de Compromiso Continuo	39
Figura 5 Evaluación por ítems del Compromiso Continuo.....	40
Figura 6 Nivel de Compromiso Normativo.....	41
Figura 7 Evaluación por ítems del Compromiso Normativo	42
Figura 8 Porcentaje del sexo de los encuestados.....	43
Figura 9 Porcentaje del estado civil de los encuestados.....	43
Figura 10 Área de trabajo de los encuestados	44
Figura 11 Antigüedad del entrevistado	44

Lista de Anexos

Anexo 1 Cuestionario aplicado	56
Anexo 2 Tabla cruzada Compromiso con Sexo del entrevistado.....	58
Anexo 3 Tabla cruzada Compromiso con Área de trabajo	59
Anexo 4 Tabla cruzada Compromiso con Antigüedad del entrevistado.....	60
Anexo 5 Tabla cruzada Compromiso Afectivo con sexo.....	61
Anexo 6 Tabla cruzada Compromiso Afectivo con Área de trabajo	62
Anexo 7 Tabla cruzada Compromiso Afectivo con Antigüedad	63
Anexo 8 Tabla cruzada Compromiso Continuo con Sexo	64
Anexo 9 Tabla cruzada compromiso continuo y Área de trabajo	65
Anexo 10 Tabla cruzada compromiso continuo y Antigüedad.....	66
Anexo 11 Tabla cruzada Compromiso normativo y Sexo.	67
Anexo 12 Tabla cruzada compromiso normativo y Antigüedad.....	68
Anexo 13 Tabla cruzada compromiso normativo y Área de trabajo.....	69
Anexo 14 Estadística descriptiva de las dimensiones que conforman el Compromiso Organizacional	70
Anexo 15 Desviación estándar	71
Anexo 16 Carta de autorización de la institución	72

Resumen

La presente investigación intenta conocer la realidad en cuanto al compromiso que tienen los trabajadores hacia la organización para poder contrarrestar los problemas relacionados con su labor y mejorar el desempeño dentro de la empresa. Así mismo, tiene como objetivo determinar el grado de compromiso organizacional de los trabajadores del CAP. Carlos Castañeda Iparraguirre, ubicado en el distrito de La Victoria – Chiclayo. La población estuvo compuesta por la totalidad de los trabajadores, es decir, contamos con una muestra de 60 trabajadores. Dicho esto, se desarrollará el grado de compromiso por el que el personal de dicho centro tiene, ya que se ha podido observar que la gran mayoría del personal no se siente comprometido con la entidad a la que pertenecen ocasionando ciertos problemas e inconvenientes en el desarrollo de su labor. La metodología empleada para desarrollar dicha investigación es de enfoque cuantitativo, al medir las variables con escalas numéricas. Por otro lado, será descriptivo ya que se realizará una investigación libre de la manipulación de variables de corte transversal y de manera observacional. Los resultados demostraron que los trabajadores muestran un alto grado de compromiso organizacional con un 93%, inclinándose más por la dimensión afectiva lo cual describe el fuerte apego emocional que tienen hacia la institución, seguido por la dimensión normativa, teniendo en cuenta el carácter moral que tienen por pertenecer a la organización y por último regidos por la dimensión continua, el cual suponen que han invertido tiempo y no es una opción el renunciar a la institución.

Palabras clave: Compromiso Organizacional, Compromiso Afectivo, Compromiso Continuo y Compromiso Normativo.

Clasificaciones JEL: M12; M19; I18

Abstract

The present investigation tries to know the reality regarding the commitment that workers have towards the organization to be able to counteract the problems related to their work and improve performance within the company. Likewise, it aims to determine the degree of organizational commitment of CAP workers. Carlos Castañeda Iparraguirre, located in the district of La Victoria - Chiclayo. The population was made up of all the workers, that is, we have a sample of 60 workers. Having said this, the degree of commitment by which the staff of said center has will be developed, since it has been observed that the vast majority of the staff does not feel committed to the entity to which they belong, causing certain problems and inconveniences in development of their work. The methodology used to develop this research is of a quantitative approach, by measuring the variables with numerical scales. On the other hand, it will be descriptive since an investigation will be carried out free of manipulation of cross-sectional variables and in an observational way. The results showed that the workers show a high degree of organizational commitment with 93%, leaning more towards the affective dimension which describes the strong emotional attachment they have towards the institution, followed by the normative dimension, taking into account the moral character that They have to belong to the organization and finally governed by the continuous dimension, which they assume that they have invested time and it is not an option to resign from the institution.

Keywords: Organizational Commitment, Affective Commitment, Normative Commitment and Continuity Commitment.

JEL Classifications: M12, M19, I18

I. Introducción

Hoy en día muchas organizaciones reflejan una mayor relevancia e importancia en el capital humano, cada organización considera diversas variables ya sea emocionales o psicológicas que cada día se ve reflejado en sus trabajadores y en la manera en que se desempeñan en su labor y que a su vez son de gran importancia ya que influye en la organización a la cual pertenecen.

En los últimos años, el compromiso organizacional con los servicios médicos ha sido objeto de debate debido a los cambios provocados por el rápido desarrollo de la globalización económica. Estos retos se han convertido en desafíos actuales para las organizaciones modernas, y estas organizaciones deben desarrollar planes de retención para profesionales que son menos leales y tienen crecientes oportunidades laborales. Por tanto, es de interés analizar las opiniones y actitudes de los profesionales de la salud frente a los compromisos asumidos en cooperación con estas agencias con el fin de desarrollar estrategias que fortalezcan la relación entre los actores del sector para alcanzar las metas. (Aldana 2018)

Como todos sabemos, en esta era, los trabajadores no solo están cada vez más interesados en obtener mejores recompensas monetarias, sino que también buscan empresas donde se les brinden conocimiento, flexibilidad y colaboración, y lo más importante, son conscientes de ello. Se espera que las compañías adquieran nuevas tecnologías, que implementan políticas innovadoras y realmente se preocupan por la salud mental de los empleados, para ellos el compromiso organizacional y la identificación entre el trabajador y la organización en la que radica, además del deseo de permanecer dentro de ella. (Jiménez, 2017)

Por otro lado, Flores, M., & Gómez, V. (2018) señaló que la persistencia de los trabajadores en la empresa dependerá de una conciencia positiva de apoyo organizacional y cumplimiento del trabajo. Del mismo modo, si esta persona tiene una visión negativa del apoyo organizacional, es probable que se sienta insatisfecha con el trabajo y, por lo tanto, lo deje.

Teniendo en cuenta a Mafud, J. L. C. (2016) donde una investigación sobre el compromiso organizacional ha demostrado que alguna experiencia laboral puede afectar el compromiso del trabajador, como cuando los compañeros reconocen o apoyan a los recién llegados debido a su

experiencia previa, lo que ayuda a reducir su sentido de competencia y mejorar sus sentimientos y autoestima.

Así mismo, un estudio realizado en España señala que el 19% de los trabajadores se sienten incómodos en un mal ambiente laboral, el motivo es que el clima laboral es malo y la actitud negativa del empresario hacia ellos es un factor que conduce a una baja motivación laboral. Como podemos observar en dicho país el nivel de porcentaje de trabajadores que no está a gusto con la organización a la que pertenece, es bajo, por lo que podemos decir que en este país cada vez las empresas invierten mucho en su personal para que este se sienta satisfecho y realice un buen trabajo. (Comunidad Laboral Trabajando, 2016)

En la actualidad, investigaciones realizadas en los hospitales, evidencian que existen bajos grados de compromiso y satisfacción de los trabajadores hacia sus operaciones diarias, un claro ejemplo, que resalta dicho acontecimiento es en un hospital nacional, donde se mostró una cierta incomodidad por parte los pacientes que estaban internados ya que manifestaban una insatisfacción con los médicos porque no sentían compromiso por parte de ellos. (Barreto, 2017)

En Perú, el diario El Comercio resaltó la existencia del 78% de los trabajadores sufren estrés y ansiedad por el trabajo que efectúan, afectando su desempeño laboral y por ende su motivación para el cumplimiento del trabajo. Dicho informe que nos presenta el diario respectivo nos da a conocer esta preocupación que sucede a nivel nacional, se puede observar que gran porcentaje, es decir, gran parte del capital humano se encuentra afectado ya sea por estrés o ansiedad que son generados por la misma labor que realiza, es una pena decir que en nuestro país todavía existen gran parte de empresas que no ven a sus trabajadores como un factor de éxito para su crecimiento. (De la puente, 2017)

De acuerdo con una investigación realizada por una consultora, se encontró que el 50% de los ejecutivos peruanos confirmaron que la falta de compromiso es un denominador común “muy importante”. En comparación con 2014, esta cifra se ha duplicado. A los directores de recursos les preocupa que los empleados carecen de compromiso organizacional y rara vez toman medidas para reforzar este problema. Actualmente, los empleados están forzando a los empleadores a cambiar sus expectativas, especialmente los millennials quienes están aplicando nuevas formas de trabajar, producir y consumir. En vista de esto, la respuesta de la organización es obviamente lenta y está desarrollando suficientes habilidades para hacer frente a su falta de

capacidad en la jerarquía. Según la investigación actual, el 87% de los recursos humanos y los líderes empresariales globales creen que la falta de compromiso organizacional de los empleados es el principal problema que enfrentan las organizaciones. (Gestión, 2016)

En términos de organización, especialmente en el campo de la salud, el compromiso organizacional de los recursos humanos juega un papel clave en el desempeño efectivo de las personas y organizaciones. Un alto nivel de compromiso organizacional es decisivo para lograr las metas organizacionales, brindando así a las instituciones de salud una ventaja competitiva, dicho esto los trabajadores de la institución tendrán una mejor compenetración con la institución ya que no se ha observado muchas veces dicho acto, ocasionando un problema a futuro para alcanzar el cumplimiento de los objetivos de la institución además de no brindar un buen servicio.

El centro de atención primaria (CAP) Carlos Castañeda Iparraguirre, es una institución del sector público perteneciente a Essalud, el cual radica su funcionamiento en la ciudad de Chiclayo, región de Lambayeque, cuenta con más de 30 años encargándose de la salud del ciudadano en donde podemos encontrar a 60 profesionales actualmente de distintas ramas del área médica como enfermeras, médicos, técnicos, entre otros. Las actividades que desarrollan el personal requieren gran responsabilidad y desgaste físico, ya que al adquirir la responsabilidad de trabajar por largas horas laborales se ven comprometidos a desenvolverse con ética y profesionalismo ante los pacientes que solicitan la atención médica, sin embargo habido situaciones en las que se presenciaba personal ausente no solo en reuniones o actividades planificadas sino también durante las horas de trabajo ocasionando citas médicas no concluidas y un malestar para los pacientes, ya que estos reclamaban el no ser atendidos como estaba planificado y que no se les daba solución o respuesta ante dicha situación ocasionando una mala experiencia por parte de la institución. Dado lo ya expuesto se pudo plantear la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores del Cap. Carlos Castañeda Iparraguirre – Essalud, 2020?

Por consiguiente, se planteó como objetivo general: Determinar el grado de compromiso organizacional de los trabajadores del Cap. Carlos Castañeda Iparraguirre – Essalud, 2020 y como objetivos específicos: Identificar el nivel de compromiso afectivo, continuo y normativo de los trabajadores del CAP. Carlos Castañeda Iparraguirre – Essalud.

La importancia de esta investigación surge de la necesidad de conocer el nivel de compromiso de los trabajadores y en qué medida se encuentran identificados con la empresa, en este caso para la institución que es un ente público dedicado a la salud de del ciudadano. El compromiso de las personas dentro de la institución a la que pertenecen es una forma de mejorar la eficacia y la calidad de una organización para hacerla competitiva en el mercado, por lo que es importante comprender el compromiso de sus trabajadores. Por otro lado, si contamos con un equipo de empleados altamente comprometidos en la organización, entonces crearemos un buen ambiente de trabajo que pueda realizar de manera efectiva las actividades además de lograr los objetivos propuestos. Por consiguiente, se cree que la importancia de la investigación dependerá de la contribución que se haga para mantener o mejorar el compromiso organizacional de sus trabajadores dentro de la institución.

Al desarrollar este tema, podemos aprovechar esto como una oportunidad para enriquecer nuestro conocimiento y experiencia, de modo que podamos mejorar nuestras habilidades teóricas y prácticas, lo que nos hará dignos de desarrollo en cualquier situación en el futuro.

El desarrollo del trabajo de investigación es de la siguiente manera: El Capítulo I está comprendido por la situación problemática, objetivos y la justificación de la investigación, en el Capítulo II se presenta el marco teórico, donde se encuentra los antecedentes y bases teóricas, el Capítulo III incluye la metodología en el cual se desarrolla la investigación, población, muestra e instrumentos de recolección además de las técnicas de procesamiento de datos. En el capítulo IV se explica la información obtenida del instrumento aplicado al personal de la institución, se muestra en tablas y gráficos.

II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes del problema

Fuentes, López & Moya (2020), realizó una investigación del compromiso organizacional como estrategia de cambio en hospitales públicos de Colombia y Venezuela en donde el propósito de la investigación planteada fue analizar el compromiso organizacional como estrategia para implementar cambios en instituciones hospitalarias, desde una perspectiva estratégica integrativa, donde el talento humano de una organización desempeña un rol determinante en la construcción de su entorno laboral. La información se recolectó mediante una encuesta a través de un cuestionario válido y confiable. Se concluye que existe una alta presencia de componentes del compromiso social y una baja presencia de factores de resistencia al cambio. Del mismo modo, si esta persona tiene una visión negativa del apoyo organizacional, es probable que se sienta insatisfecha con el trabajo y, por lo tanto, lo deje.

Aldana, Tafur, J, & Leal (2017), realizó una investigación en la que plantea el compromiso organizacional como dinámica institucional del sector salud en Barranquilla, Colombia, teniendo como objetivo de identificar el compromiso organizacional como dinámica institucional del sector salud. Se determinó que el compromiso de los profesionales de enfermería en estas instituciones es más relevante para las variables organizacionales mencionadas por Meyer y Allen; entre ellas, la naturaleza del puesto, la comunicación, la descripción del puesto, la participación organizacional, los beneficios y apoyos extrajudiciales, y el estilo de liderazgo del gerente. Es el factor decisivo para mantener los compromisos. Concluyeron que la relación entre clima y compromisos organizacionales no tendrá un impacto significativo en las actitudes de compromiso de los empleados. Estos factores involucran los siguientes factores: apoyo de los superiores, claridad de roles, aportes personales, reconocimiento, expresión de sus sentimientos y desafíos.

Manzano (2019), realizó su estudio cuyo objetivo fue determinar la relación entre el sentido de pertenencia y el compromiso organizacional de los trabajadores entre enfermeros y técnicos a través de una investigación comparativa. Mediante el análisis estadístico de 65 encuestas se describió el nivel de las tres dimensiones del compromiso organizacional: normativo, continuidad y afectivo; además de los factores afectivo, físico, social y experiencia laboral del

sentido de pertenencia en salud de una institución del sector público y de una institución privada en la ciudad de Quito-Ecuador mediante la aplicación de 65 encuestas. Se ha determinado que dentro las instituciones públicas dominan los compromisos normativos dados por el sentimiento de estar obligado a permanecer en la institución; sin embargo, en las privadas, los trabajadores muestran un alto nivel de compromiso afectivo. La atención de alta calidad significa una gestión adecuada.

Seminario (2017) en su estudio tiene como objetivo: evaluar la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional de enfermeros en una clínica privada en Lima. Consideró un estudio descriptivo correlacionado. La conclusión es que el tipo de compromiso dominante en la muestra es el "compromiso afectivo", que garantiza la existencia permanente del trabajador. Por otro lado, cabe resaltar la importancia que el compromiso afectivo tiene con el trabajador y la organización a través del involucramiento y permanencia de este logrando dándole una mayor sostenibilidad a la institución.

Gómez (2017), en su estudio realizado sobre el compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada el cual tuvo como objetivo el de determinar el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa privada – Chiclayo 2017. Utilizó un enfoque descriptivo no experimental. Tuvo 70 colaboradores como muestra. Aplicó como técnica encuesta con su herramienta el cuestionario. Concluyó que, los resultados mostraron que el mayor porcentaje se encuentra dentro de la dimensión normativo y continuo con un nivel alto, mientras que en la dimensión afectiva posee un nivel bajo.

Manríquez, M. R., Rendón, L. P., Sánchez-Fernández, M. D., & Guerra, J. F. (2017) Esta investigación analiza el impacto que las estrategias de compensación (honorarios y salarios) tiene sobre las dimensiones del Compromiso Organizacional en profesionales de instituciones privadas (IES). El estudio es de tipo descriptivo con un análisis de la varianza con un factor (Anova), realizado a 209 profesionales de la Zona Metropolitana Laja Bajío en Guanajuato, México, utilizando las variables (compromiso afectivo, normativo y continuo), del instrumento propuesto por Meyer y Allen (1997). Los resultados muestran que, la estrategia de compensación a través de remuneraciones aumenta el compromiso afectivo, mientras que con el compromiso continuo disminuye. En comparación con la estrategia de compensación a través

de honorarios, los profesionales asalariados tienen un mayor sentimiento de apego y compromiso con el trabajo que realizan y un menor sentimiento de “tener que” permanecer en la institución solo por la necesidad de un cargo o puesto de trabajo.

Solares (2016) quien se enfocó en establecer las relaciones entre el Compromiso Organizacional y el Contrato Psicológico con datos de 85 empleados de dos centros hospitalarios de la ciudad de La Paz. El propósito de este artículo es introducir las variables Edad y Antigüedad en estas relaciones. Investigaciones previas que sostienen que el factor tiempo interactúa de manera efectiva con el Compromiso y el Contrato Psicológico. La conclusión general de este estudio sostiene que, en tanto los vínculos de los individuos con sus organizaciones son relaciones dinámicas, resultan particularmente susceptibles al paso del tiempo. Los resultados mostraron que a mayor edad se encontraba un mayor grado de compromiso, relación expresada con más intensidad en el componente de Continuación. Respecto a la antigüedad en la organización se observó que a medida que la antigüedad se incrementaba, la solidez inicial del Contrato Psicológico (ambos tipos: Relacional y Transaccional) se deterioraba, sin embargo, se observó una recuperación una vez superados los 7 años de antigüedad.

Jaime, J. A. (2020), realizó una investigación en la cual para la realización de este se utilizó una muestra de 149 profesionales de la salud de Guadalajara y Zapopan, en Jalisco; su objetivo fue de determinar los factores sociodemográficos de los participantes, utilizó el modelo del Compromiso Organizacional propuesto por Meyer y Allen (1991) y para dicho propósito de este estudio solamente se utilizó la dimensión afectiva, el cual estuvo compuesta por 6 ítems, el objetivo fue en determinar si la edad y antigüedad laboral son determinantes o antecedentes de la permanencia en su puesto de trabajo. Como resultado se obtuvo que la edad y antigüedad laboral influyen en el compromiso afectivo de los profesionales dado que a mayor edad y tiempo de servicio disminuye dicha dimensión por otro lado se concluye que de los 149 profesionales de enfermería en hospitales privados de Guadalajara y Zapopan disminuye el compromiso afectivo y por lo tanto no serían felices de pasar el resto de su vida dentro de la misma empresa.

2.2. Bases teóricas científicas

Compromiso Organizacional

Tenemos muchas teóricas que tratan de definir a lo que es compromiso organizacional según varios autores.

Guadalupe et al. (2015) cita a Meyer & Allen (1991) El compromiso se define como una colección de impresiones de los colaboradores y / o creencias relativas sobre la organización, estas impresiones y / o creencias relativas caracterizan la relevancia entre las personas y la organización. Refleja el deseo, la necesidad y / o la obligación de permanecer en la organización.

El compromiso organizacional es uno de los principales desafíos modernos porque la gente ha estado preocupada por los despidos, la pérdida de seguridad laboral, los cambios tecnológicos abrumadores y la presión de tener que hacer más con menos energía. (Luthans, 2008)

Robbins (2004), Se define como un estado en el que los empleados quieren estar alineados con la organización y sus objetivos, y quieren seguir formando parte de la organización. Dicho esto, nos referimos al apego de algo a alguien, en este caso, la empresa a la que se pertenece.

Betanzos & Paz (2007), Nos dicen que, desde la perspectiva de un empleado, la organización promete permitir la estabilidad laboral, afectando así el bienestar, la jubilación, el bienestar social y asegurando que se satisfagan las necesidades materiales y psicológicas (cognitivas, desarrollo de habilidades, socialización, estatus), beneficiando así a los empleados. Economía familiar y nacional.

(Organizacional Profissional Da Equipe De Saúde, Costa, & Profesor Doctor, n.d.) Las investigaciones sobre este tema muestran la importancia de este variable porque afectan el bienestar de los trabajadores y la producción de las organizaciones. Este es un aspecto importante porque afecta el comportamiento de los empleados y su desempeño en la organización.

El compromiso organizacional es la voluntad de realizar grandes esfuerzos en nombre de la organización a la que pertenece. (Chiavenatto, 2004)

Importancia del Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional se ha convertido en uno de los temas más estudiados en el comportamiento organizacional. Una razón es que algunas encuestas han demostrado que las interacciones con las organizaciones a menudo pueden predecir mejor la rotación del personal y la puntualidad.

Dávila y Jiménez (2014). Mencionaron en su investigación que el propósito es determinar la efectividad de la pertenencia y la distinción entre diferentes tipos de compromisos organizacionales. El resultado obtenido es que son estructuras diferentes, y según el tipo de trabajo estudiado, se diferencian de varios indicadores de felicidad. En lo que respecta al compromiso organizacional, el compromiso emocional es el predictor más importante de los empleados de base, y el sentido de pertenencia es el único predictor de los puestos de mando.

Según Goñi (2007) Díganos que la efectividad de una organización depende en gran medida del logro de las metas organizacionales. Puede imitar recursos importantes como la tecnología o la estructura organizativa, con excepción del capital humano disponible. El éxito de una organización puede expresarse y entenderse de diferentes formas, y también puede entenderse desde diferentes ángulos. Idealmente, todos tienen la misma visión del éxito.

El éxito de las personas y las organizaciones requiere la capacidad del orden moral, que es la aplicación activa de la sabiduría moral, o la capacidad psicológica para determinar cómo se deben aplicar los principios humanos universales a los valores, metas y comportamientos personales. (Fred, 2006)

El compromiso organizacional se ha convertido en uno de los mecanismos de análisis del departamento de recursos humanos para analizar y organizar los objetivos, la lealtad y la conexión entre los socios y el lugar de trabajo. Por tanto, si logran un alto grado de identificación con los colaboradores y participan en la organización en la que trabajan, mayor es la posibilidad de que permanezcan en ella. De tal forma que, un alto nivel de compromiso permitirá mantener las capacidades colectivas generadas y las ventajas sostenibles y duraderas que la organización ha podido lograr. (Claire & Böhr, 2003).

Por otro lado, el prestigio organizacional, se entiende como resultado del involucramiento de la organización debido a una cultura fuerte que tiene una visión común y su principal objetivo es la productividad humana. La paradoja al abordar este problema ético y ético es que puede beneficiarse de importantes acciones positivas y aumentar la competitividad. (O`connor, 2005)

Modelo de Meyer y Allen

Meyer y Allen designan al compromiso organizacional es un estado psicológico, que caracteriza la relación entre una persona y su organización, este estado presenta diferentes consecuencias, se puede asumir que continuará existiendo o dejará la organización.

Meza de los Cobos, (2013) menciona a Arias (1998) al compromiso organizacional basado en obligaciones éticas para con las personas u organizaciones. El hecho de que una persona trabaje en una organización no significa que la organización se sienta apegada a la organización, al contrario, puede ser completamente diferente a la organización. Es la falta de compromiso lo que produce resultados internos negativos, como presión, conflicto trabajador-empleador, absentismo, abandono de la organización, etc., lo que incrementará el costo de la organización, pues habrá que pagar por sustitutos, invertir en su formación, etc.

Dimensiones del compromiso organizacional

El compromiso afectivo también llamado emocional se refiere a la conexión sensitiva entre el empleado y la organización, por lo que decide seguir trabajando de acuerdo a sus deseos. Un compromiso de continuidad es cuando los empleados son conscientes de los costos asociados con la salida de la organización, de modo que los empleados puedan continuar trabajando porque creen que lo necesitan. Los compromisos normativos están asociados con un sentido de obligación, por lo que los empleados creen que deben permanecer en la organización. (Peña, Díaz, Chávez, y Esparza, 2016).

La investigación anterior del autor ha demostrado que las personas pueden experimentar cualquiera de los tres componentes del compromiso en diversos grados, según la experiencia del maestro en las actividades laborales. Además, el sentido de pertenencia se define a partir de cuatro dimensiones, que son el resultado de investigaciones que determinan su importancia en

la función y salud mental de las personas. Desde la perspectiva de la Pirámide de Maslow, se puede determinar que la satisfacción de las necesidades de pertenencia y seguridad conducirá a diversas emociones positivas que contribuyen a los diversos procesos de crecimiento personal y profesional. (50Minutos.e, 2016)

Varona (1993) En su investigación mencionó que se adoptaron tres puntos de vista diferentes en la conceptualización del "compromiso organizacional", a saber:

Intercambio de opiniones: resultado de transacciones de incentivos y contribuciones entre la organización y sus socios.

Punto de vista psicológico: sujeto al reconocimiento por parte del empleado de los valores y el propósito de la organización, su deseo de contribuir a la realización del propósito y las metas de la organización y su deseo de formar parte de la organización.

Perspectiva de la atribución: Los trabajadores acuerdan de forma voluntaria, clara e irrevocable pertenecer a la organización y participar en todas las acciones que siguen.

El resultado de estos estudios preliminares es que los aportes previos y los estudios recientes se integran en la estructura teórica de la asignatura, la cual se divide en tres partes: afectivo, continuidad y normatividad. Estos tres aspectos constituyen tres Aspectos interrelacionados. Según los autores, el personal de cada organización se puede identificar de tres maneras distintas con su organización, se puede poner la camiseta por la empresa o muchas veces solo laboran por necesidad, esto refleja mucho en el cumplimiento de sus objetivos y el éxito de la organización. (Allen M. &., 1991)

De tal manera, Ramos (2005) desintegra los postulados del compromiso organizacional, según la teoría de los autores Meyer y Allen (1991).

Compromiso Afectivo

Blanco & Castro (2011), Lo llaman "el vínculo emocional que se establece entre personas y organizaciones, que refleja el noble apego a la satisfacción de las necesidades percibidas (especialmente las necesidades y expectativas psicológicas)" (p. 220). De hecho, el compromiso de las personas del ámbito emocional estará inmerso en sus sentimientos sobre la organización, por lo que trabajarán de acuerdo al mejor estado sensitivo; esto genera una alta motivación interna para realizar sus actividades.

Nos dicen que el compromiso dentro de esta dimensión, es el vínculo emocional que las personas construyen con las organizaciones. Esta dimensión se refiere más en el apego emocional que un empleado tiene con la organización, llenando sus expectativas y ofreciéndole fidelidad durante su tiempo laboral. (Allen M. &, 1991)

Abraham Maslow menciona, citado por Araque y Rivera, (2005:26) Estos se dividen en cuatro categorías: necesidades físicas (comida, ropa, refugio, etc.); seguridad (salud personal y familiar, seguridad laboral, vejez tranquila, etc.); sociedad (comunicación interpersonal, reconocimiento grupal y social, etc.) y autorrealización (ejercicio y desarrollo de capacidades físicas e intelectuales, necesidades de actividad, creación, etc.). Los trabajadores con este compromiso están orgullosos de unirse a la organización.

Robbins (2004), Nos dice que la confianza obtenida a través del reconocimiento (generada a través de una experiencia positiva durante un período de prudencia) es un nivel de confianza superior en el que permite que una persona actúe como agente de otra y la reemplace por otra. Transacciones con otros; es decir, hay una conexión emocional entre las dos partes.

Por otro lado, representa las cinco dimensiones clave que constituyen el concepto de confianza, siendo elementos claves para el establecimiento de vínculos sensitivos:

- Integridad, que incluye honestidad y veracidad.
- Competencia, incluidas habilidades personales, conocimientos técnicos e interpersonales.
- Congruencia, que se relaciona con el grado en que puede confiar en el individuo, la previsibilidad y el buen juicio en el manejo de situaciones.
- Lealtad, la cual genera la voluntad de confiar y dar la cara por la otra parte.
- Franqueza, elemento importante que, aunque la verdad a veces va en contra de los intereses de la organización, es un factor moral que constituye la convivencia.

Chiavenatto (2004) planteo otra sugerencia, según su estilo esquemático, nos muestra tres tipos de confianza:

- Confianza por disuasión.

Si se retira, algunos temen represalias. Solo funciona dentro del ámbito en el que se puede imponer un castigo y las consecuencias son claras y eficaces.

- Confianza por conocimiento

Se refiere a conocimientos previos, es decir, conocimientos sobre los trabajadores durante la jornada laboral. Esto sucede cuando las personas tienen suficiente información sobre alguien para comprenderlos bien y predecir su comportamiento con precisión.

- Confianza mediante la identificación

Esto sucede cuando existe una conexión emocional entre las dos partes.

Investigación tal como la de Córdova (2005) muestran que los antecedentes que inciden en el compromiso emocional se clasifican en características y experiencia personal y organizacional de la empresa. El autor dijo que la experiencia de una persona en la empresa tiene una gran influencia en él.

En cuanto a las características del tipo de organización, la visión de los trabajadores se centra en la política organizacional, el estilo o los canales tradicionales utilizados para su comunicación. A decir por los autores, la antigüedad de una persona como trabajador, influye mucho dentro de esta dimensión. Por otro lado, el contenido del puesto y la experiencia laboral son variables que inciden en los componentes emocionales, ya que, al asumir la responsabilidad en la participación en la toma de decisiones, los empleados tendrán una visión más favorable del clima laboral, lo que fortalecerá la relación con los empleados. (Allen M. &., 1991)

Los trabajadores con este compromiso están orgullosos de unirse a la organización. Esto también significa que los empleados están de acuerdo con los valores de la empresa, se sienten orgullosos de sí mismos y se preocupan por los problemas que enfrenta la institución a la que pertenecen. (Peña, 2016)

Compromiso Continuo

(Aldana J., 2014 citando Arciniega, 2006), se define como el apego material del empleado a la empresa se considera como una pequeña inversión en la empresa, y que espera esta le beneficie y pueda ser algo así como un plan de pensiones. Inversión en divisas, la parte que se ha pagado durante años al comprar acciones o liquidación, se convierte en inversión intangible, como su situación en la empresa, y perderá si se marcha. Los empleados están conectados a la empresa porque han invertido tiempo, dinero o energía en la empresa, y la renuncia significará perder

toda la inversión. Considerando que los empleados deben conseguir otra oportunidad laboral en condiciones similares a las de la empresa actual; por lo tanto, debido a que creen que sus oportunidades fuera de la empresa han disminuido, también ha aumentado su apego a la empresa donde trabajan.

En la actualidad, debido a los cambios en el concepto de empleo, la lealtad del empleado a la tradición y tradición de la empresa que lo contrató se está volviendo parte del museo, en este concepto las organizaciones esperan dedicación y compromiso independientemente del tiempo y lugar de trabajo. Este factor limita la investigación sobre el tema de investigación. En este ámbito, los empleados son considerados como factores que aportan conocimientos y habilidades a la empresa, y ya no son tratados de forma burocrática. (Chiavenatto, 2004)

Allen & Meyer (1991), (Citados por Córdova 2005:31), Señala que "la inversión y las alternativas son dos conjuntos de variables que inciden en el desarrollo de la dimensión calculadora". Es decir, afecta lo que un trabajador invierte dentro de la empresa sin dejar de lado otras oportunidades laborales que un empleado pueda tener, y que, a su vez, sean más beneficiosas para él.

Allen M. &. (1991), Se constata que existe una correlación positiva entre el factor de continuidad y la valoración del estatus inherente al cargo que ocupa, las ganancias monetarias acumuladas que disfruta el trabajo estable y la estabilidad económica.

Este compromiso se hace porque los empleados reconocen que han realizado muchas inversiones en la organización o porque encuentran que la organización actual es mejor que las posibilidades del mercado. Según el autor, el salario de los empleados es un factor clave. (Zamora, 2010)

Compromiso normativo

El compromiso normativo es el menos estudiado entre los componentes y más aún a nivel empírico. Según el autor, esta parte proviene del hecho de que el trabajador se siente obligado a permanecer en la organización porque cree que ese es el enfoque correcto. (Goñi B. &., 2007)

Hee (citado por (Ramos, 2005): p.56) Se cree que "los compromisos normativos deben considerarse como la suma de presiones normativas culturales o familiares, que se internalizan para actuar de manera compatible con los objetivos e intereses de la organización".

La lealtad del empleado a la organización entra en vigencia cuando se siente en deuda por la oportunidad o recompensa que le ha brindado a la organización apreciada. En este caso los autores nos hablan de que, los empleados son responsables por la empresa, y que él le debe ofrecer lo mejor de sí mismos. (Allen M. &, 1991)

Peña (2016), menciona que Meyer y Allen (1991) Ellos designan compromisos normativos como el grado en que los individuos sienten que pertenecen y retienen obligaciones morales en la organización. Un compromiso u obligación en el sentido de lealtad o moralidad puede ser a través de la percepción de beneficios como capacitación, beneficios económicos como bonificaciones o beneficios por encima de la ley, por lo que los empleados deben ser retenidos hasta que se pague la deuda. En otras palabras, aquellos que han obtenido beneficios han recibido los preceptos morales internos para devolver a los donantes.

Morales (2004) Señale que la lealtad es una actitud consciente y espontánea que puede cumplir las promesas obtenidas e insista en una redacción clara o implícita.

Arciniega (2002) En su investigación, cree que tanto los compromisos normativos como los emocionales son de naturaleza emocional, porque los empleados sienten una fuerte obligación de permanecer en la empresa.

Allen M. &. (1991), Se señala que la compensación que reciben los trabajadores por sus servicios no es suficiente para desarrollar un alto grado de compromiso organizacional, por lo que realizan tareas interesantes, capacitan y desarrollan su potencial personal y están de acuerdo con los valores y metas organizacionales, y apoyan a grupos familiares (como becas), etc. Atención personalizada, por lo que la fuente de compromiso es más frecuente.

Determinantes del compromiso organizacional

Según Álvarez (2008), Los determinantes del compromiso organizacional se dividen en tres categorías básicas: la primera está relacionada con las características demográficas personales

del individuo, la segunda está relacionada con las características del puesto y las condiciones laborales, y la última se refiere a la experiencia y valoración de su lugar de trabajo.

Características del individuo

Álvarez (2008), A través de diversos estudios, demostró que citó algunas conclusiones importantes en su investigación. Por ejemplo, muestra el efecto positivo de la edad sobre el grado de compromiso, e incluso se correlaciona significativamente con la antigüedad de la organización. En cuanto a la edad, la autora señala que esta se relaciona con factores emocionales, pues con el paso del tiempo las personas ven disminuir sus oportunidades laborales y aumenta el costo de dejar la organización. Del mismo modo, a medida que envejecen, los empleados se comprometerán cada vez más con la empresa porque sus niveles de compromiso son más altos.

Marín (2004), El estudio encontró que los años de trabajo del personal en la organización y su grado de reconocimiento del trabajo están relacionados positivamente con sus compromisos, mientras que los años de trabajo en el mismo puesto tienen un impacto negativo en el trabajo.

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

La investigación realizada es de tipo aplicada, ya que se encargará de resolver un determinado problema enfocándose en la búsqueda de solución y la fijación del conocimiento para su aplicación.

Además, con un enfoque cuantitativo, porque se incluye datos numéricos y mediciones respecto al estudio de la variable Compromiso Organizacional en los trabajadores del Cap. Carlos Castañeda Iparraguirre – Essalud, 2020.

Por otro lado, de nivel descriptivo, ya que se realizó una investigación libre de la manipulación de las dimensiones de la variable de estudio, además de una manera observacional, es decir, que solo se observó los fenómenos dados en su ambiente natural para después poder analizarlos.

3.2. Diseño de investigación

Según, Cortés & Iglesias (2004) el diseño de investigación permite determinar la forma de recolección de información para obtención de los resultados de los objetivos.

El diseño de la investigación es no experimental, porque la variable de compromiso organizacional en los trabajadores en el Cap. Policlínico Carlos Castañeda Iparraguirre – Essalud, no fue manipulada, es decir, se estudió en su contexto natural.

Por otro lado, con un corte transversal, dado a que la recolección de datos fue en un determinado tiempo.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

La población está conformada por el total de trabajadores del Cap. Carlos Castañeda Iparraguirre - Essalud, es decir, 60 trabajadores.

Dicha información fue brindada por el mismo centro de salud, el cual está distribuido de la siguiente manera:

Tabla 1: Población por área de trabajo

Cuerpo Medico	8
Unidad Administrativa	11
Enfermería	19
Servicio de prevención, promoción y diagnóstico	11
Servicio de ayuda al diagnóstico y recuperación	11
Tota	60

Fuente: CAP. Carlos Castañeda Iparraguirre – Essalud
Elaboración propia

Muestra:

La muestra está constituida por todos los trabajadores del Cap. Carlos Castañeda Iparraguirre - Essalud, es decir, 60 trabajadores debido a que se trata de una muestra pequeña y no requiere de un tratamiento estadístico para ser determinada.

Además de un estudio no probabilístico por conveniencia, puesto que todos los integrantes han sido elegidos por criterio del investigador ya que no se trata de una muestra representativa.

3.4. Criterios de selección

Para el desarrollo de la investigación se tuvo en cuenta a los trabajadores que se encuentran gestionando en las diversas áreas de la institución hasta junio del 2020.

3.5. Operacionalización de variables

Variable de estudio: Compromiso Organizacional

Tabla 2. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento	Técnica
Compromiso Organizacional	Consiste en el grado en que los empleados se identifican con una organización en particular y sus objetivos, y desean mantenerse en contacto con ella. (Robbins, 2009) Meyer & Allen (1991) define al compromiso como el deseo, necesidad y/o obligación de permanecer en la organización.	Afectivo	Emociones	Likert	Cuestionario	Encuesta
			Afecto			
			Identificación			
		Continuo	Pertenencia			
			Inversiones			
			Alternativas			
Normativo	Expectativas					
	Obligaciones					
			Intercambio Social			

Fuente: Elaboración propia

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta

Dicha encuesta se aplicó a la muestra de estudio, para poder determinar a través del cuestionario información con respecto a la variable de estudio llegando a generar información necesaria para cumplir con los objetivos planteados.

Instrumento: Cuestionario

La presente investigación utilizó como técnica para la recolección de datos, el cuestionario con 26 preguntas, por ser característica de la investigación cuantitativa, dicho cuestionario sirvió para recoger datos basados en parámetros o dimensiones.

Dicho cuestionario consta primero por datos sociodemográficos tales como: edad, sexo, estado civil, en que área te encuentras y antigüedad; segundo, por las preguntas correspondientes a la variable de estudio de compromiso organizacional basado en sus 3 dimensiones con sus respectivos indicadores el cual tendrá una duración de 10 minutos, además se utilizó el formato basado en la escala de Likert, apreciado a continuación:

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) Desacuerdo
- (3) Neutral
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

Estadística de Fiabilidad de la variable COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Tabla 3. Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	26

3.7. Procedimientos

El procedimiento de recolección de la información para la presente investigación se realizó considerando lo siguiente:

Se visitó el Cap. Carlos Castañeda Iparraguirre con el fin de solicitar la autorización para la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Se mantuvo varias visitas al centro de salud, con el fin de observar a los trabajadores en su ambiente de trabajo y como se desenvolvían durante sus jornadas laborales.

Una vez identificado el total de los trabajadores, se realizó el instrumento que se encuentra validado para su implementación, además se solicitó el número telefónico de los trabajadores con el fin de poder enviarles la encuesta que fue digitada de manea virtual en Google forms, ya que, por la situación actual ocasionada por el covid-19, no se pudo realizar en forma presencial.

Por último, habiendo obtenido los resultados por el total de los trabajadores, se tabuló y procesó la información para así poder analizar los resultados e interpretarlos posteriormente.

Limitaciones:

Tiempo limitado por parte de la directora general del centro de salud

Pandemia ocasionada por el Covid-19

Restricción del acceso al centro de salud durante la pandemia

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de los datos se consideró el uso del programa SPSS versión 25, debido a su practicidad y utilidad para el procesamiento de información estadística. En este caso, la herramienta estadística permitirá procesar la información tabulada para obtener tablas y figuras estadísticas que serán analizadas e interpretadas.

Por otro lado, las técnicas de estadísticas utilizadas en el estudio fue el Alfa de Cronbach el cual fue utilizado para constatar la confiabilidad del instrumento a aplicar.

3.9. Matriz de consistencia

Problema Principal	Objetivo Principal	Hipotesis	Variables	
¿Cuál es el grado de compromiso organizacional de los trabajadores del Cap. Carlos Castañeda Iparraguirre - Essalud, CHICLAYO 2020?	Determinar el grado de compromiso organizacional de los trabajadores en el centro de salud CAP. Carlos Castañeda Iparraguirre.	Ho. El nivel de compromiso organizacional de los trabajadores en el centro de salud CAP. Carlos Castañeda Iparraguirre – Essalud 2020 es de nivel medio.	Independiente: Compromiso Organizacional	
	Objetivos específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores
	Determinar el compromiso afectivo de los trabajadores del CAP. Carlos Castañeda Iparraguirre - Essalud.	Compromiso Organizacional	Afectivo	Emociones
				Afecto
	Identificación			
Determinar el compromiso continuo de los trabajadores del CAP. Carlos Castañeda Iparraguirre - Essalud.	Compromiso Organizacional	Continuo	Pertenencia	
			Inversiones	
			Alternativas	
Identificar el compromiso normativo de los trabajadores del CAP. Carlos Castañeda Iparraguirre - Essalud.	Compromiso Organizacional	Normativo	Expectativas	
			Obligaciones	

Intercambio Social

	Población, muestra y muestreo	Procedimiento y procesamiento de datos
Método(enfoque): Cuantitativo	Población: Finita - 60 trabajadores	Procedimiento: Autorización por parte de la empresa, recojo de información, tabulación.
Diseño: No experimental y de corte transversal	Muestra: 60 colaboradores- censo	
Tipo de Investigación: Descriptiva	No probabilístico, por conveniencia	Procesamiento: Análisis de la variable y prueba de hipótesis

Tabla 4. Matriz de Consistencia

3.10. Consideraciones éticas

Alcaraz, Rojas, y Noreña (2016) mencionan que toda investigación debe basarse en ciertas consideraciones éticas, entre ellas se considerò:

Fiabilidad o consistencia: Se refiere a la posibilidad de replicar estudios, es decir, que un investigador pueda emplear los mismos métodos o estrategias de recolección de información de otro, y obtenga resultados similares.

Credibilidad: Es un requisito importante ya que permitio evidenciar los fenómenos y experiencias tal y como fueron percibidas por los sujetos de investigación. Este criterio se aplico porque la recolección de datos se realizo sin influir en la percepción de los participantes y los resultados se plasmaron en el presente estudio tal cual fueron encontrados.

Consentimiento informado: Responde a que todos los participantes aceptaron de forma voluntaria su participación en el estudio, reconociendo sus deberes y derechos como informantes para poder llevar a cabo las encuestas y así poder realizar la investigación.

Confidencialidad: Este criterio implica la protección de la identidad de las personas que participan en el estudio como informantes. En el estudio se considerò este criterio ya que la información solicitada no será proporcionada a terceras personas.

La información obtenida es real y brindado por los encuestados, no habiendo manipulación de la misma, que fue utilizado como objeto de estudio. Dicha información fue proporcionada por los trabajadores que conforman el lugar de estudio.

III. Resultados

Objetivo general:

Determinar el grado de compromiso organizacional de los trabajadores del cap. carlos castañeda iparraguire – essalud, 2020



Figura 1 Grado de Compromiso Organizacional

La presente investigación tiene como objetivo determinar el grado de compromiso organizacional de los trabajadores, por lo que en la figura N°1 se aprecia que tienen un nivel alto con un 93% ya que se sienten comprometidos con la organización a la que pertenecen, podemos decir que tienen una identificación con la organización y sus metas queriendo formar parte de ella. Sin embargo, también encontramos que un 5% y 2% que tienen un grado de compromiso medio bajo respectivamente, por lo que aun no sienten una identificación con la organización a la que pertenecen.

El análisis de compromiso organizacional contrastado por sexo mostro que son los hombres quienes presentaron mayores índices de compromiso organizacional (Anexo 2).

Por otro lado, cuando se analizó la variable compromiso por área de trabajo, se obtuvo que son los del área de unidad administrativa, cuerpo médico y servicio de prevención quienes obtuvieron un nivel alto de compromiso organizacional (Anexo 3) y por último, según su antigüedad laboral, los que tienen más de 30 años son los que muestran un mayor nivel de compromiso organizacional (Anexo 4).

Objetivos Especificos:

Determinar el nivel de compromiso afectivo de los trabajadores del cap. carlos castañeda iparraguirre – essalud

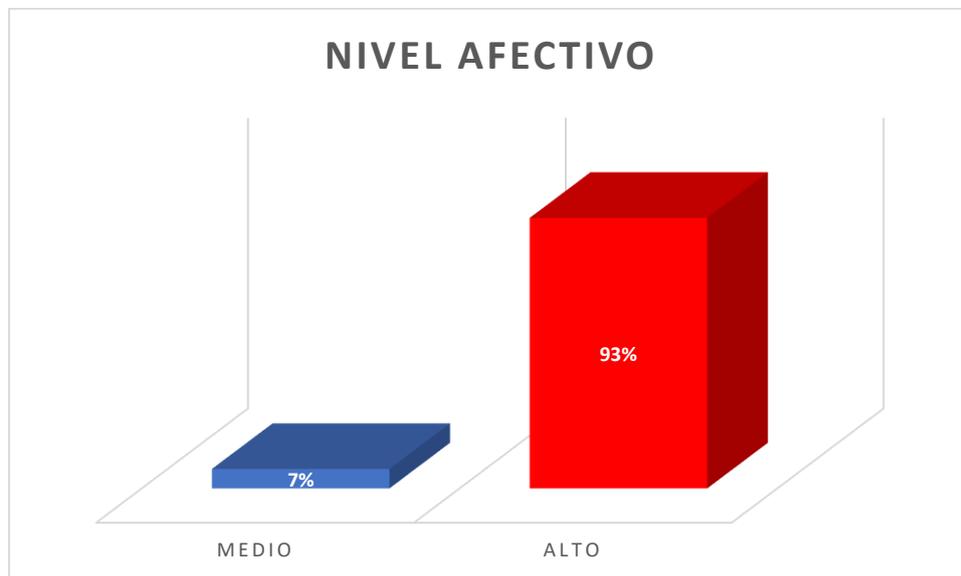


Figura 2 Nivel de Compromiso Afectivo

En la figura 2, describe que, el 93% de los trabajadores encuestados cuentan con un nivel de compromiso afectivo alto, es decir, que existe un apego emocional ya que su equipo de trabajo es parte de su familia, además de un involucramiento e identificación del trabajador con la organización, el cual este le ofrecerá fidelidad durante su tiempo de trabajo. Por otra parte, el 7% de los trabajadores encuestados, posee un nivel afectivo medio.

Por consiguiente, teniendo en cuenta al sexo del entrevistado, se obtuvo que las mujeres muestran un alto nivel de compromiso afectivo, es decir, tienen un mayor apego emocional a comparación de los hombres (Anexo 5).

Sin embargo, según el área de trabajo encontramos que tanto la totalidad del cuerpo medico y servicio de prevención poseen un nivel alto de compromiso afectivo (Anexo 6) y por ultimo, rigiendose en la antigüedad laboral, encontramos que el total de trabajadores con mas de 30 años de servicio tienen un alto nivel, es decir, tienen lazos emocionales directos con la organización (Anexo 7).

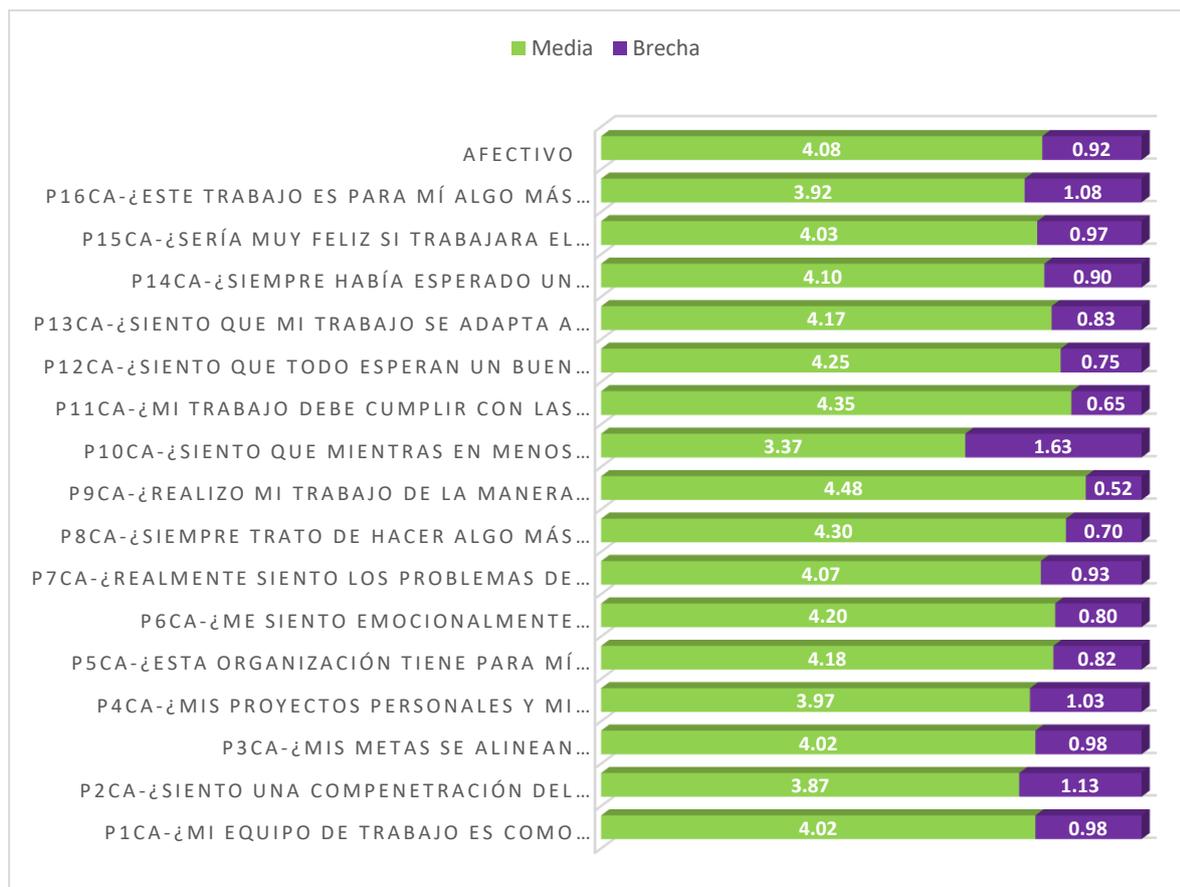


Figura 3 Evaluación por ítems del Compromiso Afectivo

Mediante la encuesta realizada a los trabajadores de la organización, se definió que el nivel afectivo es alto, con un promedio de 4,08 y una brecha de 0,92. Las mayores brechas que se perciben por los trabajadores encuestados son en los ítems Pregunta N°2 y N°10 del nivel afectivo, relacionado con el apego emocional que tiene el trabajador hacia el grupo de trabajo. Las menores brechas se observan en los ítems Pregunta N°9 y N°11 correspondiente a la racionalización y al cumplimiento de expectativas del nivel afectivo.

Determinar el nivel de compromiso continuo de los trabajadores del cap. carlos castañeda iparraguirre – essalud

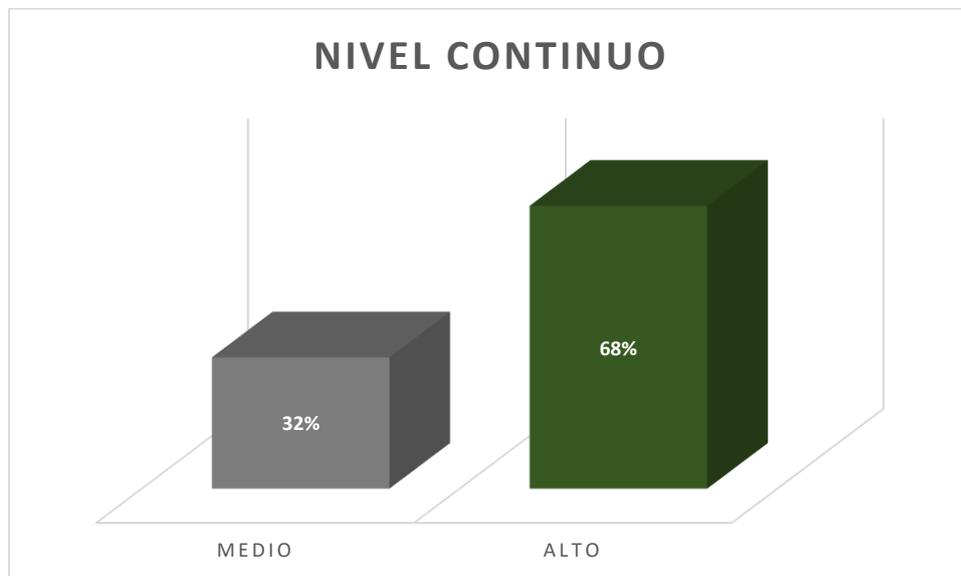


Figura 4 Nivel de Compromiso Continuo

Continuando con el segundo objetivo de determinar el nivel de compromiso continuo, se observa en la figura N°4 que el 68% cuenta con un nivel continuo alto, esto nos indica que los trabajadores se comprometen con la organización debido a que, han invertido tiempo, dinero o esfuerzo en ella y que renunciar sería como perderlo todo. Sin embargo, el 32% con un nivel medio, aun no se encuentran vinculados con la organización, porque se cree que no han invertido mucho a la organización y no se sabría si esto implica perderlo todo.

Analizando la dimensión de compromiso continuo con respecto al sexo de los entrevistados, se muestra que son los hombres quienes muestran un alto nivel a diferencia de las mujeres (Anexo 8).

Por otro lado, teniendo en cuenta el área de trabajo de los encuestados, son los de unidad administrativa quienes se rigen por un alto nivel de compromiso continuo (Anexo 9) y finalizando según su antigüedad son los de 10 a 20 años quienes están dentro de un nivel alto de compromiso continuo (Anexo 10).

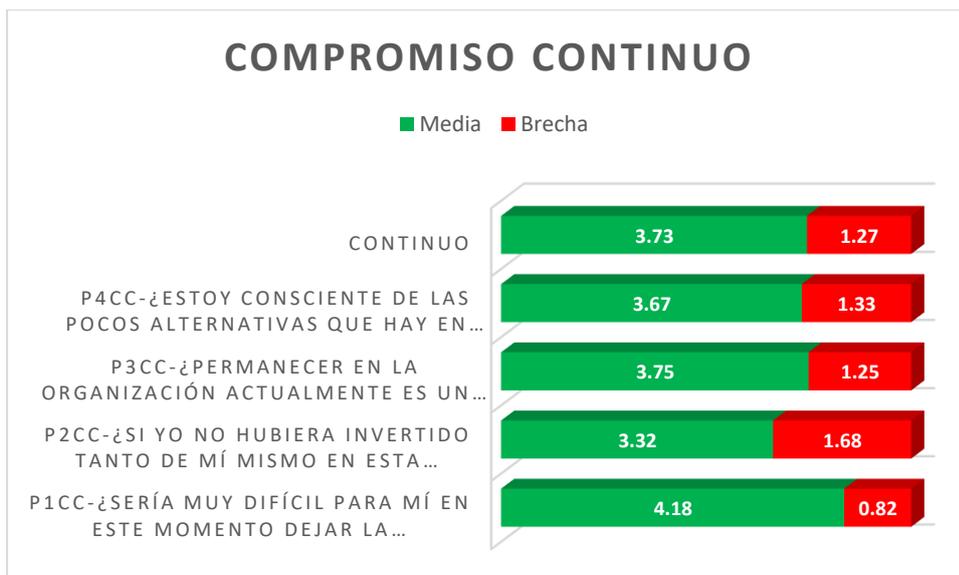


Figura 5 Evaluación por ítems del Compromiso Continuo

Dentro de la figura N°5, se define mediante la encuesta realizada a los trabajadores con un alto nivel de compromiso continuo, con un promedio de 3,73 y una brecha de 1,27.

Por otra parte, se percibe que la brecha mayor corresponde al ítem Pregunta N°2, el cual se relaciona con la inversión del trabajador hacia la organización. La menor brecha corresponde al ítem Pregunta N°1 del nivel continuo en la que al trabajador le cuesta dejar la organización, ya sea por la carencia laboral o por la dificultad de conseguir otro trabajo con cualidades paralelas a la actual.

Identificar el nivel de compromiso normativo de los trabajadores del cap. carlos castañeda iparraguirre - essalud.

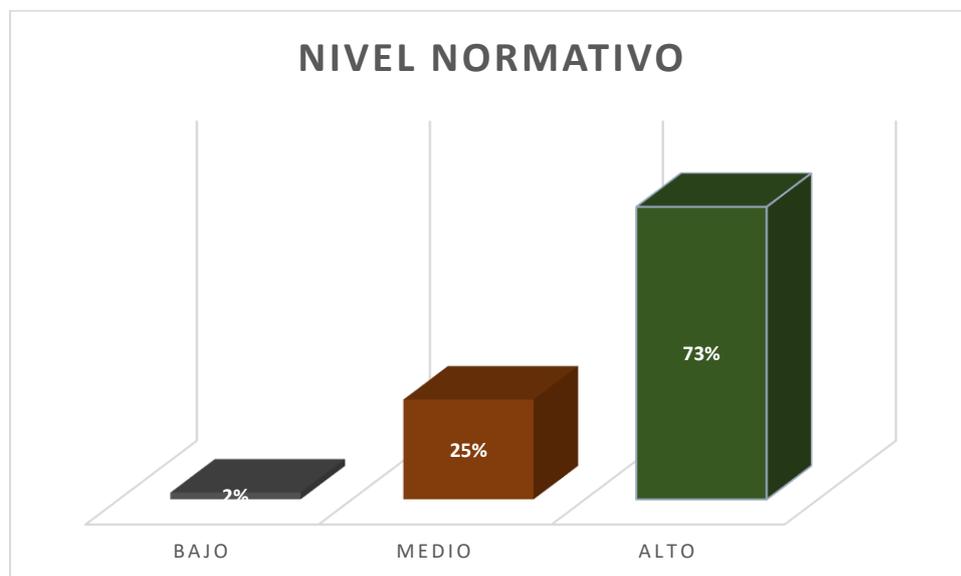


Figura 6 Nivel de Compromiso Normativo

Como último objetivo de identificar el compromiso normativo, podemos observar que el 73% de los trabajadores muestra un nivel alto, lo cual nos indica que el trabajador se rige por la obligación de carácter moral, es decir, de pertenecer a la organización porque piensa que es lo correcto, ya sea por los diversos beneficios que este recibe de la organización como trabajador.

Por otra parte, un 25% y 2% tienen un nivel medio bajo respectivamente, se presume que ante alguna situación los trabajadores podrían renunciar a la organización sin sentir alguna culpa por la decisión tomada.

Teniendo en cuenta su relación con el sexo, encontramos que son las mujeres quienes poseen un alto nivel de compromiso normativo (Anexo 11), en relación a su antigüedad los que tienen más de 30 años laborando poseen un mayor alto nivel (Anexo 12) y correspondiente a su área de trabajo encontramos a los de enfermería quienes poseen un alto nivel a diferencia de las demás áreas (Anexo 13).

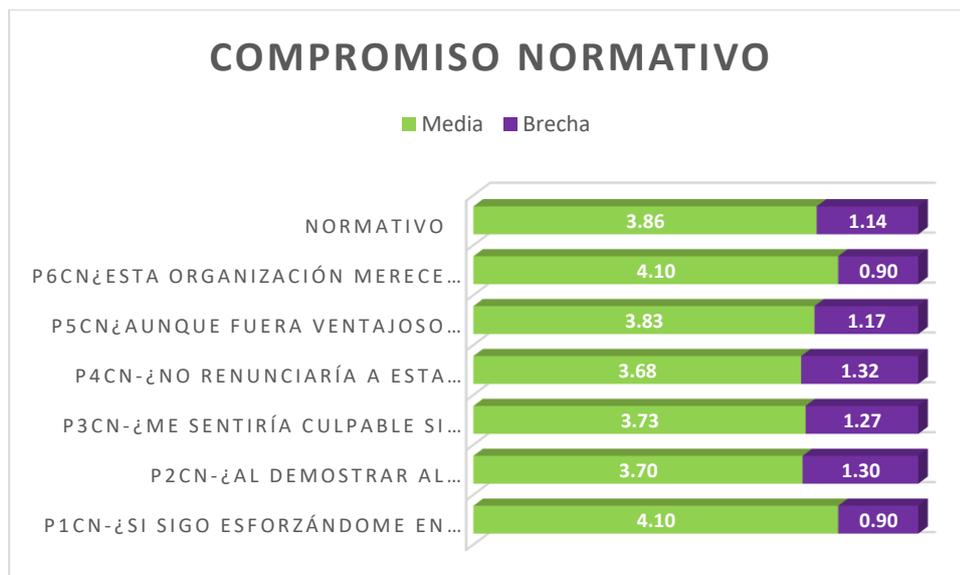


Figura 7 Evaluación por ítems del Compromiso Normativo

Dentro de la figura N°7, se describe mediante la encuesta realizada a los trabajadores con un alto nivel de compromiso normativo, con un promedio de 3,86 y una brecha de 1,14.

Por otra parte, se percibe que la brecha mayor corresponde al ítem Pregunta N°4, el cual se relaciona con la obligación de pertenecer en la organización. Las brechas menores corresponden al ítem Pregunta N°1 y Pregunta N° 6 del nivel normativo en la que al trabajador siente que tiene la necesidad de realizar un mayor esfuerzo por la organización y que esta merece mucho mas de si mismo.

Resultados Sociodemográficos

Sexo del entrevistado

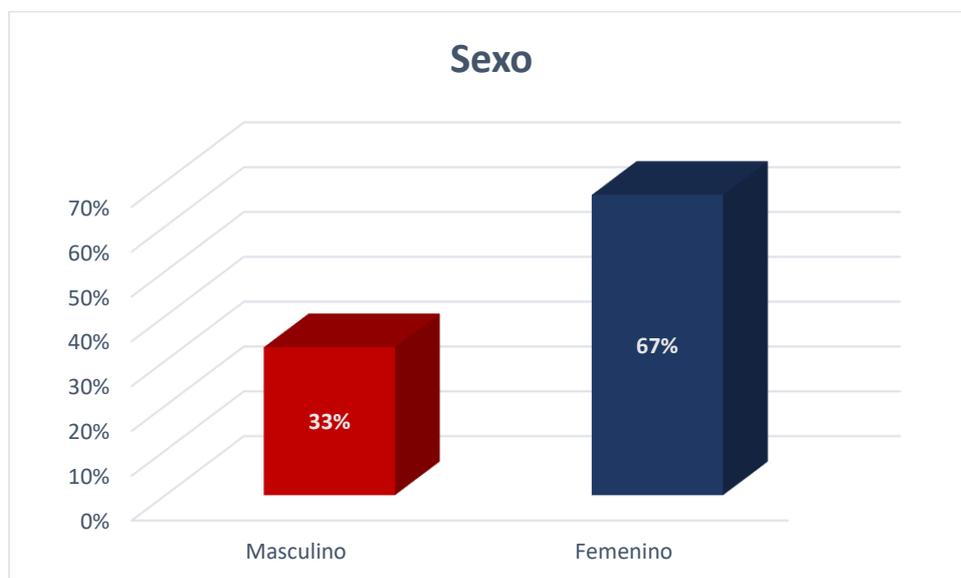


Figura 8 Porcentaje del sexo de los encuestados

En la figura N°8 se muestra la distribución de los trabajadores encuestados, en el cual el 33% es masculino y el 67% femenino.

Estado civil

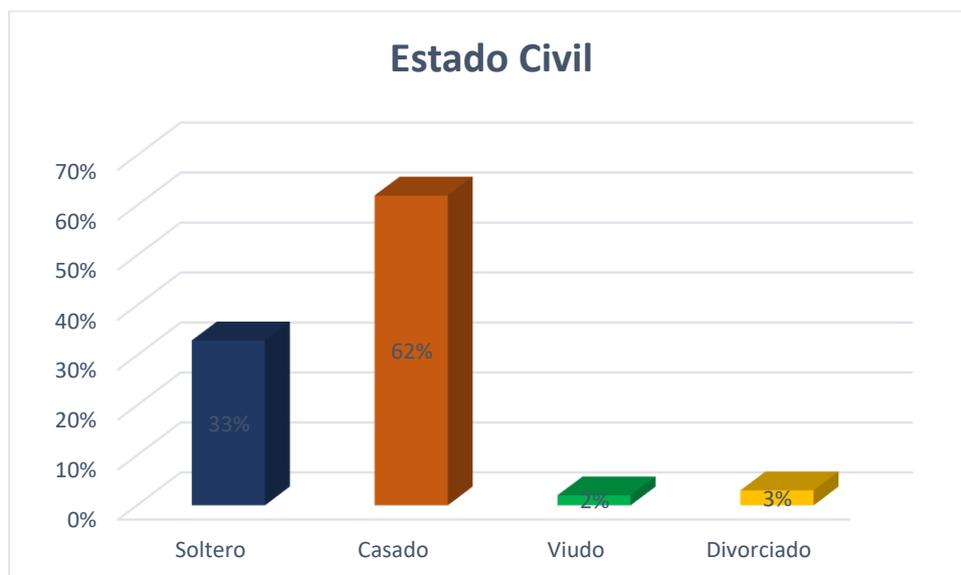


Figura 9 Porcentaje del estado civil de los encuestados

Dentro de la figura 9 se muestra el estado civil de los trabajadores, donde el 33% es soltero, el 62% casado, el 2% viudo y por último un 3% perteneciente a divorciado.

Área de trabajo

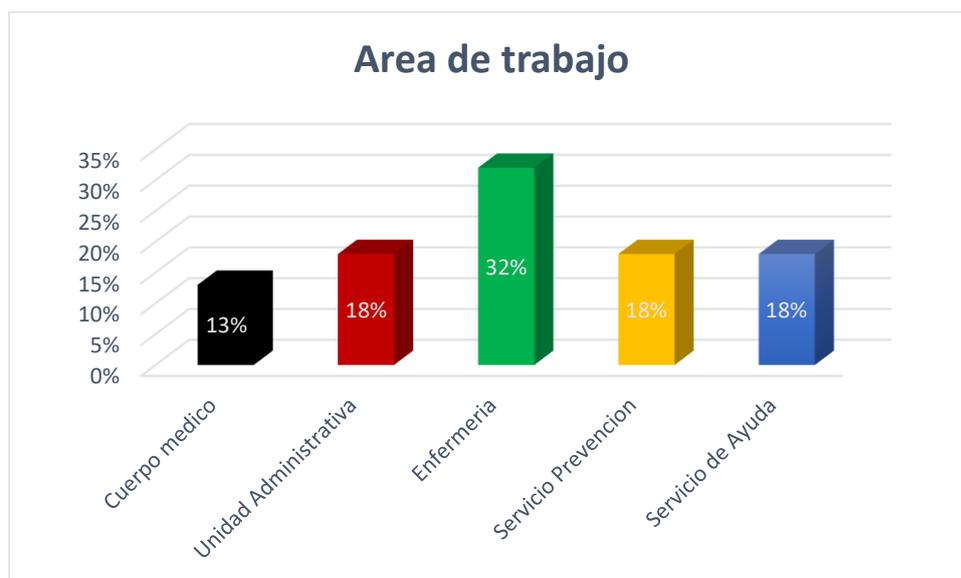


Figura 10 Área de trabajo de los encuestados

Según el resultado obtenido definimos que, el 13% de los trabajadores pertenecen al cuerpo médico, el 18% es de unidad administrativa, siguiendo con un 32% en relación a enfermería y por último del 18% tanto para servicio de prevención y servicio de ayuda.

Antigüedad del entrevistado

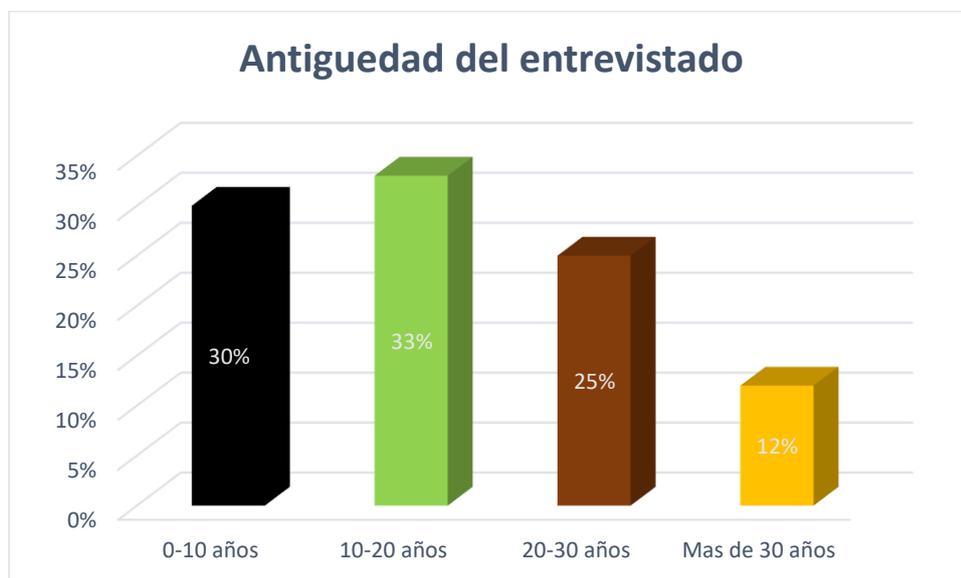


Figura 11 Antigüedad del entrevistado

Dentro de la figura 11 se muestra que, el 33% de trabajadores tienen una antigüedad de 10 a 20 años, siguiendo por el 30% que cuentan con una antigüedad no mayor a 10 años, luego el 25% tenemos a personal laborando entre 20 y 30 años y finalizando con los que están más de 30 años con un 12%.

Diferencia significativa del nivel de compromiso con el sexo

	Sexo	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
MeanCompromiso	Hombre	20	3,8981	,70460	,15755
	Mujer	40	4,0135	,51318	,08114

Tabla 5 Diferencia significativa Sexo

		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
MeanCompromiso	Se asumen varianzas iguales	,496	,484	-,723	58	,473	-,11538	,15962	-,43490	,20413
	No se asumen varianzas iguales			-,651	29,408	,520	-,11538	,17722	-,47762	,24685

Tabla 6 Prueba de muestras independientes

A pesar que son las mujeres que más sobresalen en su nivel de compromiso a diferencia de los hombres, encontramos una media en las mujeres de 4.01 y en relación a los hombres de 3.89; obteniendo una media significativa entre ambos de 0.484 en relación sobre ambos sexos.

Estadísticas de grupo

	Estado civil del entrevistado	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
MeanCompromiso	Soltero	20	3,9692	,58017	,12973
	Casado	37	3,9283	,57729	,09491

Tabla 7 Diferencia significativa Estado civil

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
MeanCompromiso	Se asumen varianzas iguales	,539	,466	,255	55	,800	,04096	,16050	-,28068	,36260
	No se asumen varianzas iguales			,255	38,899	,800	,04096	,16074	-,28419	,36611

Tabla 8 Prueba de muestras independientes

Podemos encontrar que, en relación a el estado civil, los solteros poseen una mayor media en relación a los demás, evidenciándose con una media de 3,96 y una media significativa de 0,46 en relación al nivel de compromiso.

IV. Discusión

El propósito de esta investigación residió en Determinar el grado de Compromiso Organizacional de los trabajadores del CAP. Carlos Castañeda Iparraguirre – Essalud, 2020, por tanto, se discute para determinar la relevancia del estudio en proporción con los propuestos de la investigación planteada:

Según el objetivo general , Determinar el grado de compromiso organizacional de los trabajadores del CAP. Carlos Castañeda Iparraguirre, los resultados obtenidos (figura 1) se evidencia que los trabajadores muestran un nivel alto de compromiso organización con un 93%, es decir, están comprometidos con la institución a la que pertenecen, se identifican con esta y sus metas queriendo formar parte de ella, por ende, se concluye que existe una relación directa entre empleado – organización, teniendo similitud con Fuentes, López & Moya (2020) quienes concluyen que la presencia de un colaborador comprometido dependerá de la percepción positiva que tenga de la organización y conformidad con el trabajo. Así mismo, si la persona tiene una percepción negativa es muy probable que se sienta disconforme y por ende no esté comprometido e incluso pueda abandonar su trabajo. Por otra parte, Guadalupe et al. (2015) cita a Meyer & Allen (1991) que definen al compromiso como una colección de impresiones de los colaboradores y/o creencias relativas que caracterizan la relevancia hacia la organización reflejando el deseo, la necesidad y/o la obligación de permanecer dentro de la organización, además Robbins (2004) lo define como un estado en el que los empleados quieren estar alineados con la organización y sus objetivos, y quieren seguir formando parte de la organización. Dicho esto, nos referimos al apego de alguien a algo, en este caso, la empresa a la que se pertenece.

Teniendo en cuenta el objetivo específico N°1 Determinar el nivel de compromiso afectivo de los trabajados del CAP. Carlos Castañeda Iparraguirre – Essalud, 2020, los resultados obtenidos (figura 3) se evidencia que los trabajadores tienen un alto nivel de compromiso en el ámbito afectivo, ya que se encontró la media más significativa del Compromiso Organizacional (4.08), pues muestra que los trabajadores dan a conocer el apego emocional que tienen con la organización a la que pertenecen, además del involucramiento y la identificación del trabajador con la organización, el cual este le ofrecerá fidelidad durante su tiempo de trabajo, este resultado tiene similitud con lo estudiado por Seminario (2017) quien concluyó la importancia del

compromiso afectivo entre el trabajador y la organización a través del involucramiento y permanencia del trabajador logra darle una mayor sostenibilidad a la organización, con este resultado se evidencia que si el trabajador se guía por la dimensión afectiva, tendrá mayores resultados tanto individual como a nivel organizacional, así mismo Blanco & Castro (2011) definen al compromiso afectivo como un vínculo emocional que se establece entre personas y organizaciones, en efecto, un compromiso de las personas desde el ámbito emocional, estará inmerso en sus sentimientos sobre la organización, por lo que trabajarán de acuerdo al mejor estado sensitivo; esto generara una alta motivación interna para realizar sus actividades.

En cuanto al objetivo específico N°2 Determinar el nivel de compromiso continuo de los trabajadores de CAP. Carlos Castañeda Iparraguirre – Essalud, 2020, los resultados obtenidos (figura 3) se evidencia que los trabajadores cuentan con un nivel alto de compromiso continuo, ya que encontramos dentro de la media un valor de (3.73), pues nos muestra que los trabajadores se comprometen a la organización debido a que, han invertido su tiempo, dinero o quizás un esfuerzo en ella y que por lo tanto renunciar a esta no sería una opción para ellos porque significaría perderlo todo, datos que al ser comparados con Manriquez (2017) quien afirma que la estrategia de compensación le dará a los trabajadores una mayor perseverancia y un sentido de compromiso para realizar el trabajo y un menor sentimiento de “tener que” permanecer a la institución por la necesidad de un trabajo al que sienten que lo invirtieron todo. Teniendo en cuenta a Aldana J. (2014) (citando Arciniega, 2006) quien afirma que el colaborador está conectados con la empresa porque ha invertido tiempo, dinero o energía en ella y la renuncia significaría perder toda la inversion. oportunidad laboral en condiciones similares a las de la empresa actual; por lo tanto, debido a que creen que sus oportunidades fuera de la empresa han disminuido, también ha aumentado su apego a la empresa donde trabajan. Así mismo, Allen & Meyer (1991), (Citados por Córdova 2005:31), señala que las inversion y las alternativas son dos conjuntos de variables que inciden en el desarrollo de la dimensión calculadora, es decir, influye lo que un trabajador invierte dentro de la empresa sin dejar de lado otras oportunidades laborales que un empleado pueda tener, y que, a su vez, sean más beneficiosas para él.

Por ultimo, teniendo el objetivo específico N°3 Identificar el nivel de compromiso normativo de los trabajadores del CAP. Carlos Castañeda Iparraguirre – Essalud, 2020, los resultados obtenidos (figura 6) evidenciamos que los trabajadores poseen un nivel alto de compromiso normativo, puesto que encontramos dentro de la media un promedio de 3,86 resaltando dentro de él la obligación de pertenecer a la organización, es decir, nos indica que los trabajadores se rigen por la obligación de carácter moral, en este caso, piensan que es lo correcto ya sea por los distintos factores o beneficios que recibe por parte de la organización, información que al ser comparados con Manzano (2019) determino que en una institución pública destaca el compromiso normativo dado por el sentimiento de obligación de permanecer dentro de la institución, además Aldana, Tafur, J, & Leal (2017) concluye que para conservar este tipo de compromiso tiene que predominar la naturaleza del trabajo, beneficios, participación dentro de la organización y apoyos extralegales que reciben dentro de la organización. Por otra parte, Peña (2016) menciona que Meyer y Allen (1991) designan al compromiso normativo como el grado en que los individuos sienten que pertenecen y retienen una obligación de carácter moral a pertenecer y permanecer en la organización o mejor dicho de la creencia de lealtad o un sentido moral. Un compromiso u obligación en el sentido de lealtad o moralidad puede ser a través de la percepción de beneficios como capacitación, beneficios económicos como bonificaciones o beneficios por encima de la ley. En otras palabras, aquellos que han obtenido beneficios han recibido los preceptos morales internos para devolver a los donantes, es decir, el trabajador a la organización.

Conclusiones

Se concluye que los trabajadores del CAP. Carlos Castañeda Iparraguirre poseen un alto grado de compromiso organizacional, lo que refleja que existe un vínculo directo entre organización y trabajador identificándose con las metas y queriendo formar parte de ella. Por otro lado, se evidenció que los trabajadores con más de 30 años laborando son quienes poseen el nivel más alto de compromiso dentro de la institución.

Según el ámbito afectivo muestra que es la dimensión que más sobresalta, ya que posee la mayor media a diferencia de las otras dimensiones, resaltando el apego emocional que los trabajadores tienen con la organización además del involucramiento y la identificación ofreciéndole fidelidad durante su tiempo de trabajo. Dicho esto, encontramos que son las mujeres quienes más sobresalen dentro de esta dimensión.

Así mismo, teniendo en cuenta al compromiso continuo, observamos que los trabajadores son conscientes de lo que han invertido en la organización y que por ello existe la necesidad de continuar dentro de ella.

Por último, dentro del compromiso normativo resalta la obligación moral que tiene el trabajador por la institución, teniendo la obligación de permanecer en la institución por los diversos beneficios que recibe.

Recomendaciones

Se recomienda a la institución a forjar estrategias tales como el establecimiento de retos, en donde sus líderes los alienten de una manera optimista además de potenciarlos de una manera equitativa para mejorar sus capacidades y así se desarrolle el nivel de compromiso de sus trabajadores, mejorando el servicio que brindan al estar comprometidos con su trabajo, evitando el ausentismo y brindando un servicio a medias.

Reconocer y recompensar a los trabajadores que logren alcanzar el cumplimiento de los objetivos planificados ya sea mediante reconocimientos que puedan ser observados por todo el personal, y de esta manera poder fortalecer el compromiso creando un lazo emocional con la institución.

Ser transparente y fomentar una comunicación abierta, mejorando el feedback, en donde todos los trabajadores puedan participar en su desarrollo mostrando sus inquietudes, deseos o necesidades y puedan ser atendidos observando que en realidad buscan sus opiniones, se sientan valorados y tengan un mayor sentido de pertenencia.

Tratar de conseguir la integración de todos los profesionales en las reuniones planificadas, para que así puedan comunicar las metas y expectativas claras en donde el trabajador logre su desarrollo eficientemente.

Referencias Bibliográficas

50Minutos.e. (26 de Abril de 2016). La pirámide de Maslow: Conozca las necesidades humanas para triunfa.

ALDANA, E. E., TAFUR, J., & LEAL, M. (2018). Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla-Colombia. *Revista espacios*, 39(11).

Anaya Figueroa, T. (2020). Percepción del compromiso organizacional en estudiantes de una escuela de arte de Lima. *Revista De Investigación En Psicología*, 23(1), 145-158. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v23i1.18098>

Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Revista Contaduría y Administración*, N°200

Barreto, R. P. (2017). Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Retrieved from <http://hdl.handle.net/10757/621718>

Bayona, C. & Goñi, S. (2007). Compromiso organizacional. Consulta: marzo de 2014. <http://www.ucm.es/BUCM/computoc/s/10005/101968381.htm>

Betanzos, N., & Paz, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología*, 23(2), 207–215. Retrieved from <http://digitum.um.es/xmlui/handle/10201/8132>

Böhrt, Raúl, Solares, Liseth, & Romero, Cecilia. (2014). EVOLUCIÓN DEL CONTRATO PSICOLÓGICO Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL CON LA EDAD Y LA ANTIGÜEDAD. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UC BSP*, 12(1), 33-63. Recuperado en 30 de noviembre de 2020, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612014000100003&lng=es&tlng=es.

Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de. (2017).

De la Puente Ruíz, L. A. (2017). Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

Díaz, A. G. M. (2019). Compromiso organizacional y sentido de pertenencia en docentes: un estudio en una institución educativa pública y privada de Quito-Ecuador. *RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA*, 9(2), 1-17.

Flores, M., & Gómez, V. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú. *Ajayu órgano de difusión científica del departamento de psicología Ucbsp*, 16(1), 1-30.

Jaime Vargas, J. (2020). Edad y antigüedad laboral de los profesionales de enfermería como antecedentes del compromiso afectivo en los hospitales privados de Jalisco, México. *3C Empresa. Investigación Y Pensamiento Crítico*, 9(4), 53-71. Recuperado a partir de <http://ojs.3ciencias.com/index.php/3c-empresa/article/view/1116>

José, L. C., Francisco Augusto, L. A., Manuel, P. M., & Francisco Javier, P. C. (2015). Relación de la socialización organizacional y el compromiso organizacional en trabajadores mexicanos. *Psicogente*, 18(34) doi:<http://dx.doi.org/10.17081/psico.18.34.503>

Loli, A. (2006) Compromiso Organizacional de los trabajadores de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas. *Revista IIPSI. Facultad de Psicología, Universidad San Marcos*.

Loli, A. & Cuba, E. (2007). Autoestima y compromiso organizacional en trabajadores de una universidad pública de provincia. *Revista IIPSI. Facultad de Psicología UNMSM*.

Mafud, J. L. C. (2016). Socialización y compromiso organizacional: una revisión a partir del bienestar laboral. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 21(3), 239-247.

Manriquez, M. R., Rendón, L. P., Sánchez-Fernández, M. D., & Guerra, J. F. (2017). Estrategias de compensación y su relación con el Compromiso Organizacional en los docentes de las Instituciones de Educación Superior en México. *Revista Ibero Americana de Estrategia*, 16(2), 90-103.

Marín M. (2003). Relación entre el clima organizacional y compromiso organizacional en una empresa del sector petroquímico. Tesis para optar el título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas

Maristany, J. (n.d.). RECURSOS HUMANOS, 1–185.

Meyer, J. & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resources Management Review*, 1, 61-89.

Meyer, J., Allen, N. & Smith, C. (1993). Commitment to organizational and occupations: extension and test of a three-component conceptualization. *Revista de psicología Aplicada*, 538-551.

Organizacional Profissional Da Equipe De Saúde, C. E., Costa, M., & Profesor Doctor, P. (n.d.). COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y PROFESIONAL DEL EQUIPO DE SALUD.

Peña, M.C.; Díaz, M.G.; Chávez, A.G. y Esparza, C. E. (2016). El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas industrial. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 95-115.

Pineda, A. L. (2007). Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública, 10(2), 30–37.

Pontificia universidad católica del Perú escuela de graduados. (2010).

PROPUESTA DE MEJORA DEL NIVEL DE COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA “ CERÁMI COS LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA “ CERÁMI COS. (2016).

Robbins P, Stephen 15edicion. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. www.pearsonenespañol.com/corobbins

Ruiz de Alba Robledo, J. L. (2013). Organizational commitment.: A personal and business value in the internal marketing. *Revista de Estudios Empresariales*. Segunda Época, 1(1), 67–86. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5089649&info=resumen&idioma=ENG>

Thomas L.T. y Ganster, D.C. (1995): "Impact of family-supportive work variables on work- family conflict and strain: a control perspective", *Journal of Applied Psychology*, 80 (1), pp. 6-15.

Thompson, C.A., Beauvis, L.L. y Lyness, K.S. (1999): "When workfamily benefits are not enough: the influence of work-family culture on benefit utilization, organizational attachment, and work-family conflict", *Journal of Vocational Behaviour*, 54, pp. 392- 415.

Anexos

Anexo 1 Cuestionario aplicado



UNIVERSIDAD CATÒLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Encuesta realizada con la finalidad de determinar el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores del CAP. Carlos Castañeda Iparraguirre – Essalud, 2020.

Edad: _____

Sexo: M F

Estado Civil: _____

¿En qué área te encuentras?: _____

Antigüedad: _____

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa, la que mejor refleje desde su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones según su criterio. No hay respuestas buenas ni malas.

ESCALA DE MEDICIÓN	TOTALMENTE EN DESACUERDO	DESACUERDO	NEUTRAL	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
VALORACIÓN	1	2	3	4	5

COMPROMISO ORGANIZACIONAL						
		1	2	3	4	5
	Compromiso afectivo					
1	Mi equipo de trabajo es como parte de mi familia					
2	Siento una compenetración del 100% con mi equipo de trabajo					
3	Mis metas se alinean perfectamente a las de la organización					
4	Mis proyectos personales y mi crecimiento están alineados a los de la organización					
5	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal					

6	Me siento emocionalmente vinculado con esta organización					
7	Realmente siento los problemas de la organización como propios					
8	Siempre trato de hacer algo más que las tareas inherentes a mi trabajo					
9	Realizo mi trabajo de la manera más efectiva sin que esto signifique un costo mayor para la organización					
10	Siento que mientras en menos incurra la organización yo me podría beneficiar mas					
11	Mi trabajo debe cumplir con las expectativas de mis superiores y por ende de la organización					
12	Siento que todo esperan un buen desempeño de mi parte					
13	Siento que mi trabajo se adapta a mis competencias					
14	Siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora					
15	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización					
16	Este trabajo es para mí algo más que una obligación, es el centro de mi vida					
	Compromiso de Continuidad					
17	Sería muy difícil para mí en este momento dejar la organización, incluso si lo deseara					
18	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte					
19	Permanecer en la organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo					
20	Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso pertenezco en esta organización					
	Compromiso Normativo					
21	Si sigo esforzándome en mi trabajo podría quedarme en esta organización					
22	Al demostrar al profesional que hay en mí podría cambiar mi situación de colaborador temporal					
23	Me sentiría culpable si renunciara a la organización en este momento					
24	No renunciaría a esta organización porque me siento obligado con la gente en ella					
25	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a esta organización					
26	Esta organización merece mucho más de mí, gracias a la gente con la que comparto					

Anexo 2 Tabla cruzada Compromiso con Sexo del entrevistado

Tabla cruzada Compromiso Organizacional*Sexo

		Sexo		Total	
		Hombre	Mujer		
PromCompromiso	Bajo	Recuento	1	0	1
		% dentro de PromCompromiso	100,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de Sexo	5,0%	0,0%	1,7%
		% del total	1,7%	0,0%	1,7%
	Medio	Recuento	0	3	3
		% dentro de PromCompromiso	0,0%	100,0%	100,0%
		% dentro de Sexo	0,0%	7,5%	5,0%
		% del total	0,0%	5,0%	5,0%
	Alto	Recuento	19	37	56
		% dentro de PromCompromiso	33,9%	66,1%	100,0%
		% dentro de Sexo	95,0%	92,5%	93,3%
		% del total	31,7%	61,7%	93,3%
Total	Recuento	20	40	60	
	% dentro de PromCompromiso	33,3%	66,7%	100,0%	
	% dentro de Sexo	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	33,3%	66,7%	100,0%	

Anexo 3 Tabla cruzada Compromiso con Área de trabajo

Tabla cruzada PromCompromiso*Área de trabajo

		Área de trabajo					Total	
		Cuerpo medico	Unidad Administra tiva	Enferme ría	Servicio Prevencio n	Servicio de Ayuda		
PromCompromiso	Bajo	Recuento	0	0	1	0	0	1
		% dentro de PromCompromiso	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de Area de trabajo	0,0%	0,0%	5,3%	0,0%	0,0%	1,7%
		% del total	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	1,7%
	Medio	Recuento	0	0	2	0	1	3
		% dentro de PromCompromiso	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%	100,0%
		% dentro de Area de trabajo	0,0%	0,0%	10,5%	0,0%	9,1%	5,0%
		% del total	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	1,7%	5,0%
	Alto	Recuento	8	11	16	11	10	56
		% dentro de PromCompromiso	14,3%	19,6%	28,6%	19,6%	17,9%	100,0%
		% dentro de Area de trabajo	100,0%	100,0%	84,2%	100,0%	90,9%	93,3%
		% del total	13,3%	18,3%	26,7%	18,3%	16,7%	93,3%
Total	Recuento	8	11	19	11	11	60	
	% dentro de PromCompromiso	13,3%	18,3%	31,7%	18,3%	18,3%	100,0%	
	% dentro de Area de trabajo	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	13,3%	18,3%	31,7%	18,3%	18,3%	100,0%	

Anexo 4 Tabla cruzada Compromiso con Antigüedad del entrevistado

Tabla cruzada PromCompromiso*Antigüedad del entrevistado

		Antigüedad del entrevistado				Total	
		0-10 años	10-20 años	20-30 años	Mas de 30 años		
PromCompromiso	Bajo	Recuento	0	1	0	0	1
		% dentro de PromCompromiso	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de Antigüedad del entrevistado	0,0%	5,0%	0,0%	0,0%	1,7%
		% del total	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	1,7%
	Medio	Recuento	1	0	2	0	3
		% dentro de PromCompromiso	33,3%	0,0%	66,7%	0,0%	100,0%
		% dentro de Antigüedad del entrevistado	5,6%	0,0%	13,3%	0,0%	5,0%
		% del total	1,7%	0,0%	3,3%	0,0%	5,0%
	Alto	Recuento	17	19	13	7	56
		% dentro de PromCompromiso	30,4%	33,9%	23,2%	12,5%	100,0%
		% dentro de Antigüedad del entrevistado	94,4%	95,0%	86,7%	100,0%	93,3%
		% del total	28,3%	31,7%	21,7%	11,7%	93,3%
Total	Recuento	18	20	15	7	60	
	% dentro de PromCompromiso	30,0%	33,3%	25,0%	11,7%	100,0%	
	% dentro de Antigüedad del entrevistado	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	30,0%	33,3%	25,0%	11,7%	100,0%	

Anexo 5 Tabla cruzada Compromiso Afectivo con sexo

Tabla cruzada Promafectivo*Sexo

		Sexo		Total	
		Hombre	Mujer		
Promafectivo	Medio	Recuento	2	2	4
		% dentro de Promafectivo	50,0%	50,0%	100,0%
		% dentro de Sexo	10,0%	5,0%	6,7%
		% del total	3,3%	3,3%	6,7%
	Alto	Recuento	18	38	56
		% dentro de Promafectivo	32,1%	67,9%	100,0%
		% dentro de Sexo	90,0%	95,0%	93,3%
		% del total	30,0%	63,3%	93,3%
Total		Recuento	20	40	60
		% dentro de Promafectivo	33,3%	66,7%	100,0%
		% dentro de Sexo	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	33,3%	66,7%	100,0%

Anexo 6 Tabla cruzada Compromiso Afectivo con Área de trabajo

Tabla cruzada Promafectivo*Área de trabajo

		Area de trabajo					Total	
		Cuerpo medico	Unidad Administrativa	Enfermeria	Servicio Prevencion	Servicio de Ayuda		
Promafectivo	Medio	Recuento	0	1	2	0	1	4
		% dentro de Promafectivo	0,0%	25,0%	50,0%	0,0%	25,0%	100,0%
		% dentro de Area de trabajo	0,0%	9,1%	10,5%	0,0%	9,1%	6,7%
		% del total	0,0%	1,7%	3,3%	0,0%	1,7%	6,7%
	Alto	Recuento	8	10	17	11	10	56
		% dentro de Promafectivo	14,3%	17,9%	30,4%	19,6%	17,9%	100,0%
		% dentro de Area de trabajo	100,0%	90,9%	89,5%	100,0%	90,9%	93,3%
		% del total	13,3%	16,7%	28,3%	18,3%	16,7%	93,3%
	Total	Recuento	8	11	19	11	11	60
		% dentro de Promafectivo	13,3%	18,3%	31,7%	18,3%	18,3%	100,0%
		% dentro de Area de trabajo	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	13,3%	18,3%	31,7%	18,3%	18,3%	100,0%

Anexo 7 Tabla cruzada Compromiso Afectivo con Antigüedad

Tabla cruzada Promafectivo*Antigüedad del entrevistado

		Antigüedad del entrevistado				Total	
		0-10 años	10-20 años	20-30 años	Mas de 30 años		
Promafectivo	Medio	Recuento	2	1	1	0	4
		% dentro de Promafectivo	50,0%	25,0%	25,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de Antigüedad del entrevistado	11,1%	5,0%	6,7%	0,0%	6,7%
		% del total	3,3%	1,7%	1,7%	0,0%	6,7%
Alto		Recuento	16	19	14	7	56
		% dentro de Promafectivo	28,6%	33,9%	25,0%	12,5%	100,0%
		% dentro de Antigüedad del entrevistado	88,9%	95,0%	93,3%	100,0%	93,3%
		% del total	26,7%	31,7%	23,3%	11,7%	93,3%
Total		Recuento	18	20	15	7	60
		% dentro de Promafectivo	30,0%	33,3%	25,0%	11,7%	100,0%
		% dentro de Antigüedad del entrevistado	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	30,0%	33,3%	25,0%	11,7%	100,0%

Anexo 8 Tabla cruzada Compromiso Continuo con Sexo

Tabla cruzada PronContinuo*Sexo

		Sexo		Total	
		Hombre	Mujer		
PronContinuo	Medio	Recuento	6	13	19
		% dentro de PronContinuo	31,6%	68,4%	100,0%
		% dentro de Sexo	30,0%	32,5%	31,7%
		% del total	10,0%	21,7%	31,7%
	Alto	Recuento	14	27	41
		% dentro de PronContinuo	34,1%	65,9%	100,0%
		% dentro de Sexo	70,0%	67,5%	68,3%
		% del total	23,3%	45,0%	68,3%
Total	Recuento	20	40	60	
	% dentro de PronContinuo	33,3%	66,7%	100,0%	
	% dentro de Sexo	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	33,3%	66,7%	100,0%	

Anexo 9 Tabla cruzada compromiso continuo y Área de trabajo

Tabla cruzada PronContinuo*Área de trabajo

			Área de trabajo				Total	
			Cuerpo medico	Unidad Administ rativa	Enferm eria	Servicio Prevenci on		Servicio de Ayuda
PronCon tinuo	Med io	Recuento	3	2	6	4	4	19
		% dentro de PronContinuo	15,8%	10,5%	31,6%	21,1%	21,1%	100,0 %
		% dentro de Área de trabajo	37,5%	18,2%	31,6%	36,4%	36,4%	31,7 %
		% del total	5,0%	3,3%	10,0%	6,7%	6,7%	31,7 %
Alto		Recuento	5	9	13	7	7	41
		% dentro de PronContinuo	12,2%	22,0%	31,7%	17,1%	17,1%	100,0 %
		% dentro de Área de trabajo	62,5%	81,8%	68,4%	63,6%	63,6%	68,3 %
		% del total	8,3%	15,0%	21,7%	11,7%	11,7%	68,3 %
Total		Recuento	8	11	19	11	11	60
		% dentro de PronContinuo	13,3%	18,3%	31,7%	18,3%	18,3%	100,0 %
		% dentro de Área de trabajo	100,0%	100,0%	100,0 %	100,0%	100,0%	100,0 %
		% del total	13,3%	18,3%	31,7%	18,3%	18,3%	100,0 %

Anexo 10 Tabla cruzada compromiso continuo y Antigüedad.

Tabla cruzada PronContinuo*Antigüedad del entrevistado

		Antigüedad del entrevistado				Total	
		0-10 años	10-20 años	20-30 años	Mas de 30 años		
PronContinuo	Medio	Recuento	5	2	7	5	19
		% dentro de PronContinuo	26,3%	10,5%	36,8%	26,3%	100,0%
		% dentro de Antigüedad del entrevistado	27,8%	10,0%	46,7%	71,4%	31,7%
		% del total	8,3%	3,3%	11,7%	8,3%	31,7%
Alto		Recuento	13	18	8	2	41
		% dentro de PronContinuo	31,7%	43,9%	19,5%	4,9%	100,0%
		% dentro de Antigüedad del entrevistado	72,2%	90,0%	53,3%	28,6%	68,3%
		% del total	21,7%	30,0%	13,3%	3,3%	68,3%
Total		Recuento	18	20	15	7	60
		% dentro de PronContinuo	30,0%	33,3%	25,0%	11,7%	100,0%
		% dentro de Antigüedad del entrevistado	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	30,0%	33,3%	25,0%	11,7%	100,0%

Anexo III Tabla cruzada Compromiso normativo y Sexo.

Tabla cruzada PromNormativo*Sexo

		Sexo		Total	
		Hombre	Mujer		
PromNormativo	Bajo	Recuento	1	0	1
		% dentro de PromNormativo	100,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de Sexo	5,0%	0,0%	1,7%
		% del total	1,7%	0,0%	1,7%
	Medio	Recuento	5	10	15
		% dentro de PromNormativo	33,3%	66,7%	100,0%
		% dentro de Sexo	25,0%	25,0%	25,0%
		% del total	8,3%	16,7%	25,0%
	Alto	Recuento	14	30	44
		% dentro de PromNormativo	31,8%	68,2%	100,0%
		% dentro de Sexo	70,0%	75,0%	73,3%
		% del total	23,3%	50,0%	73,3%
Total	Recuento	20	40	60	
	% dentro de PromNormativo	33,3%	66,7%	100,0%	
	% dentro de Sexo	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	33,3%	66,7%	100,0%	

Anexo 12 Tabla cruzada compromiso normativo y Antigüedad

Tabla cruzada PromNormativo*Antigüedad del entrevistado

		Antigüedad del entrevistado				Total		
		0-10 años	10-20 años	20-30 años	Mas de 30 años			
PromNormativo	Bajo	Recuento	0	1	0	0	1	
		% dentro de PromNormativo	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
		% dentro de Antigüedad del entrevistado	0,0%	5,0%	0,0%	0,0%	1,7%	
		% del total	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	1,7%	
		Medio	Recuento	6	3	5	1	15
		% dentro de PromNormativo	40,0%	20,0%	33,3%	6,7%	100,0%	
		% dentro de Antigüedad del entrevistado	33,3%	15,0%	33,3%	14,3%	25,0%	
		% del total	10,0%	5,0%	8,3%	1,7%	25,0%	
		Alto	Recuento	12	16	10	6	44
		% dentro de PromNormativo	27,3%	36,4%	22,7%	13,6%	100,0%	
		% dentro de Antigüedad del entrevistado	66,7%	80,0%	66,7%	85,7%	73,3%	
		% del total	20,0%	26,7%	16,7%	10,0%	73,3%	
Total		Recuento	18	20	15	7	60	
		% dentro de PromNormativo	30,0%	33,3%	25,0%	11,7%	100,0%	
		% dentro de Antigüedad del entrevistado	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
		% del total	30,0%	33,3%	25,0%	11,7%	100,0%	

Anexo 13 Tabla cruzada compromiso normativo y Área de trabajo

Tabla cruzada PromNormativo*Área de trabajo

		Área de trabajo					Total	
		Cuerpo medico	Unidad Administ rativa	Enferm eria	Servicio Prevenci on	Servicio de Ayuda		
PromNor mativo	Bajo	Recuento	0	0	1	0	0	1
		% dentro de PromNormativo	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0 %
		% dentro de Área de trabajo	0,0%	0,0%	5,3%	0,0%	0,0%	1,7%
		% del total	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	1,7%
	Med io	Recuento	3	3	5	1	3	15
		% dentro de PromNormativo	20,0%	20,0%	33,3%	6,7%	20,0%	100,0 %
		% dentro de Área de trabajo	37,5%	27,3%	26,3%	9,1%	27,3%	25,0 %
		% del total	5,0%	5,0%	8,3%	1,7%	5,0%	25,0 %
	Alto	Recuento	5	8	13	10	8	44
		% dentro de PromNormativo	11,4%	18,2%	29,5%	22,7%	18,2%	100,0 %
		% dentro de Área de trabajo	62,5%	72,7%	68,4%	90,9%	72,7%	73,3 %
		% del total	8,3%	13,3%	21,7%	16,7%	13,3%	73,3 %
Total	Recuento	8	11	19	11	11	60	
	% dentro de PromNormativo	13,3%	18,3%	31,7%	18,3%	18,3%	100,0 %	
	% dentro de Área de trabajo	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0 %	
	% del total	13,3%	18,3%	31,7%	18,3%	18,3%	100,0 %	

Anexo 14 Estadística descriptiva de las dimensiones que conforman el Compromiso Organizacional

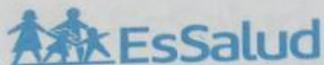
Dimensión	Media
Compromiso Afectivo	4.08
Compromiso Normativo	3.86
Compromiso Continuo	3.73

Fuente: Elaboración propia

Anexo 15 Desviación estándar

		Estadísticos				
		Sexo	Estado civil del entrevistado	Área de trabajo	Antigüedad del entrevistado	Edad del entrevistado
N	Válido	60	60	60	60	60
	Perdidos	0	0	0	0	0
Desv. Desviación		,475	,654	1,285	1,000	10,307

Anexo 16 Carta de autorización de la institución



"Año de la Lucha contra la Corrupción e Impunidad"

NOTA N.º 084 -ADM -CAPIII -OCP Y AP -GRALA -ESSALUD -2020

Chiclayo, 06 de Junio 2019

Mgtr:

Valeria Tamara Llontop Hernández

Directora (e)

Escuela de Administración de Empresas.

UNIVERSIDAD CATOLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

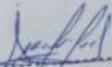
Presente.

REFERENCIA: CARTA 073 -2019 USAT -EADM

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente , y a la vez OTORGAR LAS FACILIDADES a TOCTO VALLEJOS FRANS ADOLFO , identificado con Código Universitario 121TD35459 Y DNI 73075881 , estudiante del IX ciclo de la Escuela de Administración de Empresas , Facultad de Ciencias Empresariales a partir de la fecha hasta el mes de Agosto 2020 , a fin de que recabe información para el desarrollo de su trabajo de investigación : " COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL CAP CARLOS CASTAÑEDA IPARRAGUIRRE -ESSALUD, CHICLAYO 2020 , para lo cual deberá coordinar con la servidora Marlene Reyes Vásquez .

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de consideración y estima.

Atentamente.


Sujelily López Chirinos
JEFE DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACION
CAPI - CARLOS
CASTAÑEDA IPARRAGUIRRE
LA VICTORIA

Slch

c.c. Archivo

Folios (1)

NIT: 1986-2019-0000000210

COMPROMISO
ORGANIZACIONAL DE
LOS TRABAJADORES
DEL CAP. CARLOS
CASTAÑEDA
IPARRAGUIRRE
ESSALUD,
CHICLAYO 2020

por Frans Tocto Vallejos

Fecha de entrega: 09-dic-2020 12:31p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1434994099

Nombre del archivo:

PREINFORME_DE_TESIS_FINAL_COMPROMISO_ORGANIZACIONAL.docx (904.2K)

Total de palabras: 13728

Total de caracteres: 75279

COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL CAP. CARLOS CASTAÑEDA IPARRAGUIRRE ESSALUD, CHICLAYO 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

e 1 tesis.usat.edu.p
Fuente de Internet **7%**

m 2 documentop.co
Fuente de Internet **3%**

e 3 repositorio.ucv.edu.p
Fuente de Internet **3%**

4 Submitted to Universidad Cesar Vallejo
Trabajo del estudiante **2%**

o 5 www.ucb.edu.b
Fuente de Internet **1%**

g 6 www.redalyc.or
Fuente de Internet **1%**

et **7** hdl.handle.n 1%

Fuente de Internet

c **8** revistas.ecotec.edu.e 1%

Fuente de Internet

repositorio.uigv.edu.pe

9 Fuente de Internet 1%

www.theibfr2.com **10** 1%

Fuente de Internet

docplayer.es **11** 1%

Fuente de Internet

repositorio.umch.edu.pe **12** 1%

Fuente de Internet

Submitted to Universidad Católica Santo Toribio **13** de Mogrovejo 1%

Trabajo del estudiante

creativecomm
ons.org 14 Fuente de Internet <1
%

15 Submitted to Universidad Nacional Jose
Faustino Sanchez Carrion <1
Trabajo del estudiante %

16 Submitted to Universidad Loyola Andalucia <1
Trabajo del estudiante %

repositorio.upeu.
edu.pe 17 Fuente de Internet <1
%

Submitted to Universidad San Ignacio de
Loyola 18 Trabajo del estudiante <1
%

19 Peru Submitted to Pontificia Universidad Catolica del <1
Trabajo del estudiante %

20 cagi.org.mx Fuente de Internet <1
%

<1%

21	biblioteca2.ucab.edu.ve	Fuente de Internet	<1%
22	dspace.biblioteca.um.edu.mx	Fuente de Internet	<1%
23	repositorio.uti.edu.ec	Fuente de Internet	<1%
24	repositorio.uss.edu.pe	Fuente de Internet	<1%
	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados	Trabajo del estudiante	<1%
26	edoc.pub	Fuente de Internet	<1%
27	Submitted to Carlos Albizu University	Trabajo del estudiante	<1%

28	Submitted to Universidad Ricardo Palma		<1%
	Trabajo del estudiante		
29	www.revistaespacios.com		<1%
	Fuente de Internet		
30	ortho-eman.ro		<1%
	Fuente de Internet		
31	repositorioacademico.upc.edu.pe	<1%	
	Fuente de Internet		
32	Submitted to University of Colorado, Denver		<1%
	Trabajo del estudiante		
33	www.unavarra.es		<1%
	Fuente de Internet		
34	repositorio.unsa.edu.pe		<1%
	Fuente de Internet		
35	es.scribd.com		<1%
	Fuente de Internet		

36	www.clubensayos.com	Fuente de Internet	<1%
37	repositorio.uade.edu.ar	Fuente de Internet	<1%
38	dspace.udla.edu.ec	Fuente de Internet	<1%
39	www.europarl.europa.eu	Fuente de Internet	<1%
40	pt.scribd.com	Fuente de Internet	<1%
41	www.research.manchester.ac.uk	Fuente de Internet	<1%
	www.el-suracapulco.com.mx		
42	Fuente de Internet		<1%
	www.mexicoeva.org		
43	Fuente de Internet		<1%
	repositorio.unjfsc.edu.pe		
44	Fuente de Internet		<1%

www.cultura10.org 45
Fuente de Internet <1 %

theibfr.com 46
Fuente de Internet <1 %

zaguan.unizar.es 47
Fuente de Internet <1 %

www.medicolegal.com.co 48
Fuente de Internet <1 %

repositorio.ucsg.edu.ec 49
Fuente de Internet <1 %

repositorio.upao.edu.pe 50
Fuente de Internet <1 %

www.researchgate.net 51
Fuente de Internet <1 %

www.web.facpya.unl.mx 52
Fuente de Internet <1 %

mafiad
oc.com **53**
Fuente de Internet

<1
%

spotidoc.c
om **54**

Fuente de Internet <1 %

www.cra
yon.co **55**
Fuente de Internet

<1
%

Submitted to Jose Maria Vargas University
56
Trabajo del estudiante

<1
%

www.ila
.org.pe **57**
Fuente de Internet

<1
%

es.une
sco.org **58**
Fuente de Internet

<1
%

corladlima
.org.pe **59**
Fuente de Internet

<1
%

arch
ive.org
60
Fuente de Internet

<1
%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Activo