



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

“Factores que Generan un Compromiso en el Trabajador para Beneficiar la Calidad en el Servicio del Hospital Comunitario de Cortázar, Gto.”

“Factors that Generate an Employee’s Commitment to Benefit the Quality of Service in the Community Hospital of Cortazar, Gto.”

Carla María Troche Rosas

Estudiante de Séptimo Semestre de la Licenciatura de Psicología en la Universidad Centro de Estudios Cortázar

correo: carlamaria@live.com.mx

teléfono: (411)110-8415

Resumen:

Esta investigación trata sobre los factores que generan el compromiso que los trabajadores tienen para su organización. Fue realizada en el Hospital Comunitario de Cortázar , Gto con sus 99 empleados. Estos factores fueron analizados en dos fases: la primera consiste en identificar si existe o no compromiso, y la segunda fase es para identificar si este compromiso está asociado con la calidad en el servicio. Para tal efecto, se utilizó una escala Likert de Meyer y Allen.

Palabras claves: compromiso, organización, normativo, calculado, afectivo, trabajador

Abstract:

This investigation is about the factors that generate an employee’s commitment to their organization. It was realized in the Community Hospital of Cortazar, Gto with its 99 employees. These factors where analyzed in two phases: the first phase



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortázar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

consists in the identification of the existence or inexistence of commitment, and in the second phase is to determine if this commitment is associated with quality service. In both phases, a likert scale by Meyer and Allen was used.

Keywords: commitment, organization, normative, calculative, affective, employee

Introducción:

“La importancia que tiene el compromiso organizacional para el personal de recursos humanos, es principalmente el que tiene impacto en actitudes y conductas, como aceptación de metas, valores y cultura de la organización, disminución de ausentismo, y baja rotación del personal entre otros” (de la Fuentes 2009 pg. 126). Es por esto que se supone que existe una relación positiva entre el compromiso del empleado y el servicio de calidad. Esto es algo que se trata de determinar dentro de esta investigación.

La investigación se llevó a cabo en el Hospital Comunitario de Cortázar, en Guanajuato. Se enfocó en el compromiso del trabajador en la organización; lo cual es un tema de importancia para el hospital debido a la observación del director sobre la resistencia que se está presentando en un número significativo del personal en relación a los cambios que se están haciendo en la institución tales como: llenado de formatos, horarios, responsabilidades, cambio en la jerarquía de la organización, entre otros.

El objetivo fué determinar cómo influyen los factores que generan un compromiso en el trabajador para beneficiar la calidad en el servicio del Hospital Comunitario de Cortázar, Gto. Los factores que se analizarón en relación al compromiso organizacional fueron el compromiso afectivo, normativo y calculado. El compromiso afectivo abarca la actitud que expresa el trabajador en relación a la



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

organización y su puesto. El compromiso calculado se obtiene por el costo personal que puede resultar en renunciar o por falta de alternativas de empleo. Y el compromiso normativo es el sentimiento de obligación moral que tiene el trabajador hacia la organización (un sentimiento que puede ser resultado, por ejemplo, de los beneficios que le ha brindado la organización al trabajador) (Ibarra s. f.).

En 1997 Meyer y Allen describieron el compromiso organizacional como el carácter psicológico de la relación que tiene el empleado con su organización. Se trata de los vínculos que forman los trabajadores con sus superiores y con su trabajo. Y un factor importante en el fortalecimiento positivo de esto es el clima organizacional, que según Guillén y Guil (2000) influye en su percepción del trabajo; si lo ven como algo positivo consideran que su trabajo les permitirá posibilidades y satisfacer sus necesidades (de la Fuentes 2009 pg. 125).

Metodología:

El instrumento que fué utilizado para esta investigación mide el compromiso en general y el compromiso afectivo, normativo y calculado de los trabajadores del hospital. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo debido a los datos numéricos que se derivaron de los instrumentos aplicados. Fué de tipo descriptiva porque se analizaron los comportamientos y características de una población a través de un instrumento validado. La investigación se divide en dos fases: en la primera fase se utilizó un instrumento que fué creado por Meyer y Allen (Fields 2002 p. 51). Para sacar los resultados, se sumaron los puntajes de cada trabajador para cada categoría (general, afectivo, normativo y calculado) y sus porcentajes, luego se compararon los porcentajes de los tres factores mencionados anteriormente para identificar cual estaba más presente en el compromiso de estos trabajadores, y también se utilizaron los porcentajes del compromiso general para identificar su nivel de magnitud en los trabajadores. En



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

la segunda fase, se utilizara un instrumento de escala Likert para con los usuarios del hospital para medir la calidad de servicio para luego evaluar su relación con el compromiso de los trabajadores.

Hipótesis (Fase Uno):

H1. Los trabajadores presentan un nivel alto de compromiso calculado en comparación con el compromiso afectivo y normativo.

H0. Los trabajadores presentan un nivel alto de compromiso afectivo y normativo en comparación con el compromiso calculado.

Hipótesis (Fase Dos):

H1. Existe una relación significativa entre el compromiso del trabajador y la calidad en el servicio.

H0. No existe una relación significativa entre el compromiso del trabajador y la calidad en el servicio.

Resultados (Fase Uno):

Estos resultados son de la primera fase de la investigación:

El promedio de compromiso general en los trabajadores resulto ser 74.16%.

El promedio de compromiso afectivo en los trabajadores resulto ser 64.99%.

El promedio de compromiso normativo fue 59.74%.

Y el promedio de compromiso calculado fue 72.75%.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

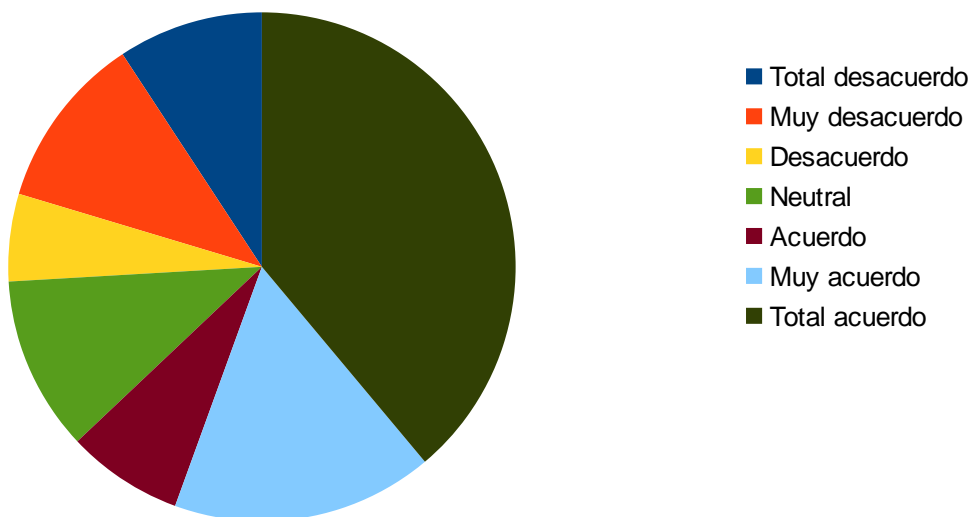
Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

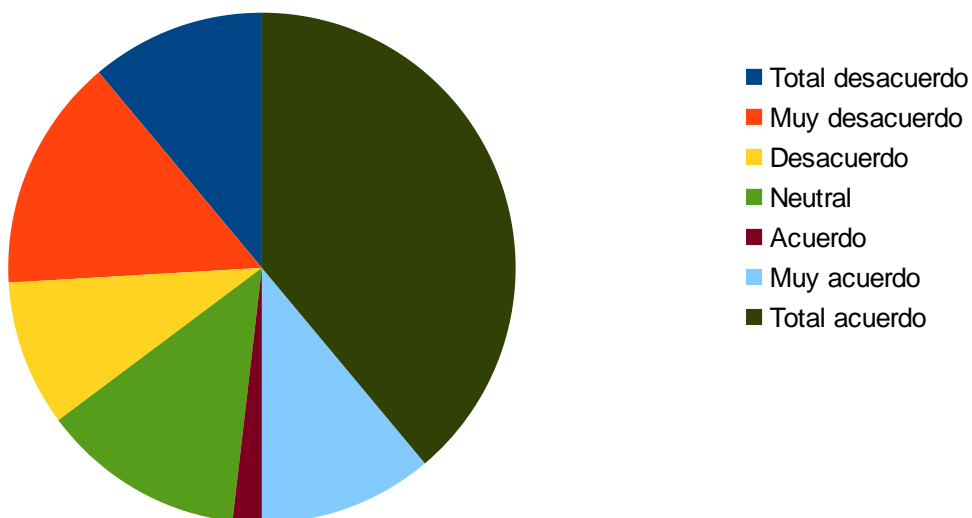
Área Afectiva: Reactivo Cuatro

Yo no me siento como “parte de la familia” en mi organización.



Área Normativa: Reactivo Dos

Yo no creo que una persona siempre tiene que ser leal a su organización.





“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

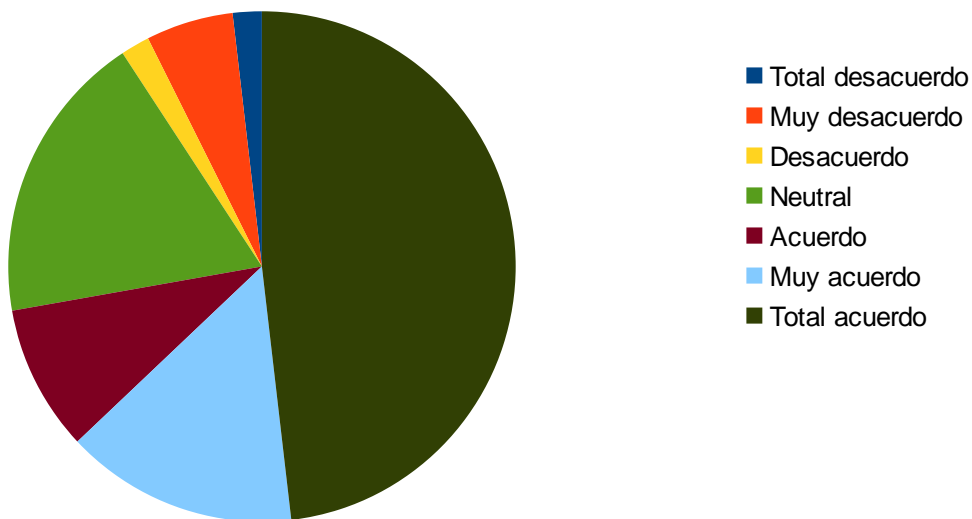
Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

Área Calculada: Reactivo Tres

En este momento, quedarme con mi organización es una cuestión de necesidad tanto como deseo.



Conclusiones Parciales:

La hipótesis de que los trabajadores presentan un nivel alto de compromiso en comparación con el compromiso afectivo y normativo fue comprobada. La mayoría de los trabajadores también presentaron un alto nivel de compromiso, que de acuerdo a los resultados está influido en la mayoría por los beneficios que reciben y la necesidad que sienten los trabajadores de pertenecer a esta organización. Esto conlleva varias preguntas: ¿Exactamente qué puede hacer el hospital para mantener este tipo de compromiso y aumentarlo? Y ¿Es suficientemente estable y motivador este tipo de compromiso para el mejorar y mantener la calidad de



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

servicio de los trabajadores? Estas preguntas serán exploradas en la siguiente fase de la investigación.

Bibliografía:

Correa, F., Contreras, C., Ramírez, A. y López, E. *Dimensiones Individualismo-Colectivismo en México: un estudio exploratorio*. Seminario de Investigación Kurt Lewin: Universidad Autónoma Metropolitana, Iztapalapa.

De Frutos, B., Ruiz, M. y San Martín, R. (1998). *Análisis Factorial Confirmatoria de las Dimensiones del Compromiso con la Organización*. *Psicológica*: 19, p. 345-366.

De la Fuentes, A. y Soberanes, L. (2009). *El Clima y el Compromiso Organizacional en las Organizaciones*. *Revista Internacional: La Nueva Gestión Organizacional: México*. Vol. 5 (9): 120-127.

Fields, D. (2002). *Taking the measure of work*. Sage Publications: California.

Ibarra, L. y Ramírez, M. “Compromiso Organizacional”. *Eumed.net* [en línea] disponible desde < http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso_organizacional.html> [15 Octubre 2012].