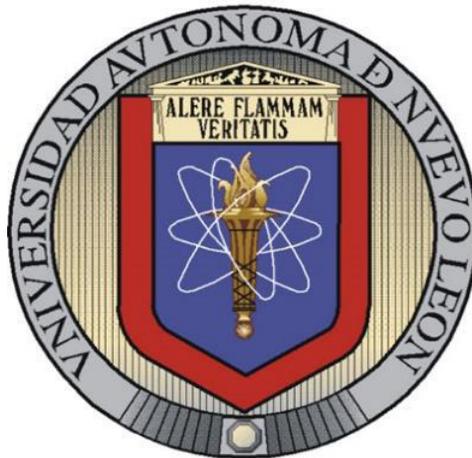


UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN



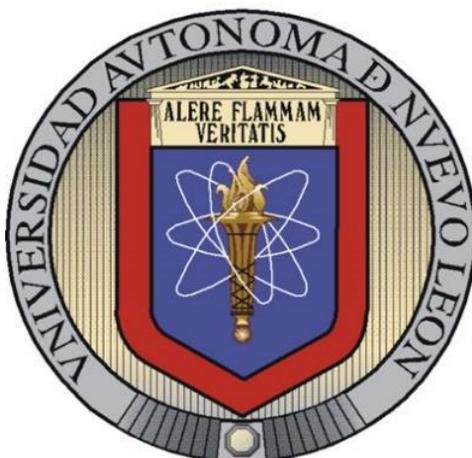
**EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL
EN HOSPITALES UNIVERSITARIOS MEXICANOS: UN MODELO DE
ECUACIONES ESTRUCTURALES BASADO EN REGRESIONES DE MÍNIMOS
CUADRADOS PARCIALES**

DISERTACIÓN PRESENTADA POR
SONIA LOZANO QUINTANILLA

**COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTOR EN
FILOSOFÍA CON ESPECIALIDAD EN ADMINISTRACIÓN**

JUNIO, 2018

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN
CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y POSGRADO



**EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL
EN HOSPITALES UNIVERSITARIOS MEXICANOS: UN MODELO DE
ECUACIONES ESTRUCTURALES BASADO EN REGRESIONES DE MÍNIMOS
CUADRADOS PARCIALES**

DISERTACIÓN PRESENTADA POR

SONIA LOZANO QUINTANILLA

**COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTOR EN
FILOSOFÍA CON ESPECIALIDAD EN ADMINISTRACIÓN**

SAN NICOLÁS DE LOS GARZA, NUEVO LEÓN, MÉXICO

JUNIO 2018

EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN
HOSPITALES UNIVERSITARIOS MEXICANOS: UN MODELO DE ECUACIONES
ESTRUCTURALES BASADO EN REGRESIONES DE MÍNIMOS CUADRADOS
PARCIALES

Aprobación de la Tesis por el Comité Doctoral:

Dra. Adriana Segovia Romo
Presidenta

Dr. Pablo Guerra Rodríguez
Secretario

Dr. Juan Rositas Martínez
Vocal 1

Dr. Joel Mendoza Gómez
Vocal 2

Dr. José Luis Abreu Quintero
Vocal 3

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Declaro solemnemente que el documento que presento a continuación es producto de mi propio intelecto y trabajo, además tengo conocimiento de que no contiene material previamente publicado o escrito por otro autor, a excepción de aquellos materiales o ideas que por ser de otras personas les he dado el debido reconocimiento y los he citado en las referencias.

Igualmente, declaro que tampoco contiene material que haya sido aprobado para el otorgamiento de cualquier otro grado o diploma de alguna universidad o institución de educación superior.

Nombre: Sonia Lozano Quintanilla

Fecha: Junio 2018

Firma: _____

Dedicatoria

A mi madre, mi amiga incondicional, quien siempre me acompaña, aconseja y motiva a alcanzar mis objetivos.

A mi padre, quien desde hace años ya no está a mi lado, pero me dejó su ejemplo de fortaleza y dedicación, y la enseñanza de que, trabajando, tarde o temprano los sueños se cumplen. Siempre será mi inspiración y mi referencia para sobresalir.

Los amo con todo mi corazón, este trabajo es para ustedes, mamá y papá.

Agradecimientos

Agradezco enormemente a mi directora de tesis, la Dra. Adriana Segovia Romo, por su paciencia, apoyo incondicional e invaluable tiempo dedicado a mi trabajo durante todo este proceso, sus consejos, por compartirme sus conocimientos y, además, ser mi guía en mis inicios en la investigación científica. Gracias por confiar en mí y dejarme esta experiencia que marcará mi trabajo futuro en la investigación.

También agradezco al Dr. Juan Rositas Martínez y al Dr. Joel Mendoza Gómez, que, además de ser mis maestros, me apoyaron con sus valiosas recomendaciones en las diferentes etapas de mi investigación. Al Dr. Pablo Guerra Rodríguez y al Dr. José Luis Abreu Quintero por formar parte de mi comité y enriquecer mi trabajo.

Agradezco a todos mis compañeros y amigos del Departamento de Patología Clínica, quienes me apoyaron totalmente desde el momento en el que decidí iniciar con el programa de doctorado, teniendo que soportar mis ausencias y descargas de trabajo para poder realizar mi investigación.

Muchas gracias a mis grandes amigos, de quienes me tuve que distanciar en muchas ocasiones, pero siguen presentes y me alientan a seguir adelante.

Finalmente, agradezco a mi familia y seres queridos, mis principales cómplices en este camino, quienes me comprendieron y apoyaron en todos los sentidos y en todo momento, motivándome a dar lo mejor de mí.

Resumen

Esta investigación destaca el estudio del desempeño del personal y el compromiso organizacional en hospitales universitarios mexicanos. El personal profesional sanitario juega un papel importante en el ámbito hospitalario y forma parte esencial de los resultados organizacionales, por ello se atiende el estudio de los factores organizacionales y percepciones individuales que influyen en el comportamiento organizacional, como en la satisfacción laboral. En este trabajo se busca identificar los factores organizacionales e individuales que determinan el desempeño del personal y el compromiso organizacional mediante aspectos del comportamiento organizacional del personal profesional sanitario, a partir de un modelo de ecuaciones estructurales basado en regresiones de mínimos cuadrados parciales. El análisis desarrollado con el software estadístico SmartPLS 3 muestra interesantes resultados que discrepan de lo mostrado en otras investigaciones.

Palabras clave: desempeño del personal, compromiso organizacional, satisfacción laboral, hospital universitario, modelo de ecuaciones estructurales

Abstract

This research highlights the study of personnel performance and organizational commitment in Mexican university hospitals. Professional health personnel play an important role in the hospital environment and is an essential issue for the organizational results, as attention is given to the study of organizational factors and individual perceptions that influence organizational behavior such as job satisfaction. This investigation seeks to identify organizational and individual factors that determine personnel performance and organizational commitment through professional health personnel behavioral features, using structural equation modeling based on partial least squares regressions. The analysis developed by the SmartPLS 3 software reveals interesting results that refute what previous research exhibit.

Key words: personnel performance, organizational commitment, job satisfaction, university hospital, structural equation modeling

Abreviaturas y términos técnicos

AVE:	Average variance extracted; Promedio de varianza extraída
Blindfolding:	Técnica que consta de un proceso iterativo de evaluación de la muestra para determinar la relevancia predictiva de un modelo de trayectorias PLS
Bootstrapping:	Procedimiento no paramétrico que permite probar la significancia estadística de varios resultados del PLS-SEM
Constructo endógeno:	Variable dependiente del modelo estructural, tiene trayectorias apuntando hacia ella y, en algunos casos, puede tener también trayectorias saliendo de ella
Constructo exógeno:	Variable independiente del modelo estructural, únicamente tiene trayectorias saliendo de ella
IMSS:	Instituto Mexicano del Seguro Social
INEGI:	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
PLS:	Partial least squares; Mínimos cuadrados parciales
PLS-SEM:	Partial least squares structural equation modeling; Modelo de ecuaciones estructurales basado en regresiones de mínimos cuadrados parciales
SEM:	Structural equation modeling; Modelo de ecuaciones estructurales
SmartPLS:	Software estadístico para la solución de modelos de ecuaciones estructurales basados en regresiones de mínimos cuadrados parciales
SPSS:	Statistical Package for the Social Sciences; Software estadístico usado en las ciencias exactas, sociales y aplicadas

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE FIGURAS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1. NATURALEZA Y DIMENSIÓN DEL ESTUDIO	3
1.1 Antecedentes del problema a estudiar	3
1.1.1 Relevancia del clima y el comportamiento organizacional.....	3
1.1.2 Contexto de la investigación en el sector salud	6
1.2 Planteamiento del problema de investigación	10
1.2.1 Antecedentes teóricos del fenómeno a estudiar	11
1.2.2 Mapa conceptual del planteamiento del problema.....	17
1.3 Pregunta central de investigación	19
1.4 Objetivo general de la investigación	20
1.4.1 Objetivos metodológicos de la investigación.....	20
1.5 Hipótesis general de investigación	21
1.6 Metodología	21
1.7 Justificación y aportaciones del estudio	22
1.8 Delimitaciones del estudio	26
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	28
2.1 Enfoque teórico del tema	28
2.2 Variables dependientes	35
2.2.1 Desempeño del personal	35
2.2.2 Compromiso organizacional	41
2.3 Variable mediadora “satisfacción laboral”	45
2.4 Variables independientes	54
2.4.1 Reconocimiento	54
2.4.2 Participación en la toma de decisiones	56
2.4.3 Identificación y afecto por la organización	58
2.5 Hipótesis específicas	60
2.5.1 Modelo gráfico de las hipótesis	62
2.5.2 Modelo de relaciones teóricas con las hipótesis	63
CAPÍTULO 3. ESTRATEGIA METODOLÓGICA	67
3.1 Tipo y diseño de la investigación	67
3.2 Método de recolección de datos	69
3.2.1 Operacionalización de las variables de la hipótesis.....	69
3.2.2 Validez de contenido	75

3.2.3	Elaboración del instrumento.....	77
3.3	Población, marco muestral y muestra	79
3.3.1	Tamaño de muestra	79
3.3.2	Sujetos de estudio	82
3.4	Prueba piloto y análisis de confiabilidad.....	82
3.5	Estudio de campo.....	84
3.6	Métodos de análisis.....	85
<i>CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</i>		<i>87</i>
4.1	Análisis descriptivo – demográfico del profesional encuestado	87
4.2	Análisis descriptivo de las variables.....	92
4.3	Análisis estadístico de ecuaciones estructurales.....	95
4.3.1	Componente del modelo de medición (outer model)	96
4.3.2	Componente del modelo estructural (inner model)	108
4.3.3	Efecto mediador	118
4.4	Comprobación de hipótesis.....	123
<i>CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</i>		<i>126</i>
5.1	Conclusiones	126
5.2	Implicaciones teóricas	127
5.3	Implicaciones prácticas	132
5.4	Limitaciones de la investigación	134
5.5	Recomendaciones	135
<i>REFERENCIAS.....</i>		<i>137</i>
<i>ANEXOS.....</i>		<i>148</i>
<i>AUTOBIOGRAFÍA</i>		<i>153</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa conceptual del fenómeno a estudiar y los factores que influyen en el mismo	19
Figura 2. Modelo gráfico de la hipótesis general	62
Figura 3. Tipo de contrato del participante	89
Figura 4. Estado civil de los participantes	90
Figura 5. Nivel de estudios de los participantes	90
Figura 6. Licenciatura de los participantes	91
Figura 7. Porcentajes de los niveles de respuesta a las variables de investigación	94
Figura 8. Modelo de ecuaciones estructurales – Algoritmo de mínimos cuadrados parciales	111
Figura 9. Modelo de ecuaciones estructurales – Bootstrapping	112
Figura 10. Modelo de hipótesis apoyadas en la investigación.....	124

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relación estructural hipótesis – marco teórico	64
Tabla 2. Operacionalización de las variables	71
Tabla 3. Ítems del instrumento de medición	78
Tabla 4. Selección de la muestra no probabilística en proporción.....	81
Tabla 5. Resultados del análisis de confiabilidad de las variables	83
Tabla 6. Número de encuestas recolectadas	85
Tabla 7. Edad de los participantes	88
Tabla 8. Antigüedad laboral de los participantes.....	88
Tabla 9. Análisis demográfico del personal profesional sanitario encuestado	91
Tabla 10. Análisis descriptivo de las variables	93
Tabla 11. Análisis de medición reflexivo: Alfa de Cronbach y confiabilidad compuesta....	99
Tabla 12. Análisis de medición reflexivo: cargas externas (outer loadings) y valor de comunalidad	100
Tabla 13. Análisis de medición reflexivo: Valores AVE	102
Tabla 14. Evaluación de la validez discriminante: criterio de las cargas cruzadas	103
Tabla 15. Evaluación de la validez discriminante: criterio de Fornell-Larcker	104
Tabla 16. Evaluación de la validez discriminante: Valores HTMT	105
Tabla 17. Evaluación de la validez discriminante: Intervalos de confianza de los valores HTMT	106
Tabla 18. Resumen de resultados del modelo de medición reflexivo	107
Tabla 19. Estadísticos de colinealidad: valores VIF y tolerancia	109
Tabla 20. Pruebas de significancia del modelo estructural.....	113
Tabla 21. Valores F^2 del modelo.....	114
Tabla 22. Medición de los efectos f^2	116
Tabla 23. Relevancia predictiva del modelo: valor Q^2	118
Tabla 24. Análisis de significancia de los efectos directos e indirectos	121
Tabla 25. Comprobación de las hipótesis de la investigación	123

INTRODUCCIÓN

El desempeño del personal es uno de los principales indicadores para medir los resultados de cualquier empresa, así mismo, el compromiso organizacional beneficia la estabilidad de la organización. Esta investigación consiste en la identificación de los factores organizacionales y percepciones individuales, relacionadas al clima organizacional, que determinan el desempeño del personal y el compromiso organizacional mediante la satisfacción laboral en hospitales universitarios de México.

Para lograr el éxito en la búsqueda e identificación de las particularidades del ambiente organizacional en estudio, es necesario partir de ciertas vertientes y analizarlas minuciosamente, por ello en el primer capítulo de esta tesis se encuentran los antecedentes y el contexto del problema de investigación, apartados en los que se reúnen datos relevantes en cuanto a los hospitales universitarios y el personal profesional sanitario, así como su relación con el desempeño del personal y el compromiso organizacional.

Partiendo de esta revisión, se ahonda en el fenómeno a estudiar y los factores que logran influir en él, para así formular la pregunta central del estudio, los objetivos y la hipótesis general de investigación. Como conclusión del primer capítulo se señalan brevemente las generalidades de la metodología utilizada, la justificación teórica, práctica y metodológica, terminando con las delimitaciones de la investigación.

Dentro de una extensa exploración bibliográfica para fundamentar el marco teórico, en el segundo capítulo se presentan las definiciones y las teorías que relacionan cada una de las variables de estudio, lo que permite justificar su elección. A partir de esto se propone un modelo gráfico que representa de manera concisa las hipótesis específicas de la investigación.

El tercer capítulo detalla la estrategia metodológica, determinando el tipo y diseño de la investigación y el método de recolección de datos, que incluye el proceso de validación de la operacionalización de las variables y la elaboración del instrumento de medición. Se incluye también la descripción de la población de estudio, la estimación de la muestra, la descripción de la prueba piloto, el análisis de confiabilidad del instrumento, así como la descripción del estudio de campo y los métodos de análisis llevados a cabo.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados finales mediante un análisis descriptivo-demográfico de los participantes, descriptivo de las variables y estadístico de ecuaciones estructurales, incluyendo los efectos mediadores del modelo, dando lugar a la etapa de comprobación de las hipótesis.

Finalmente, el capítulo cinco presenta las conclusiones y recomendaciones que se desarrollan con base en los resultados del capítulo previo, donde se exponen también las implicaciones teóricas y prácticas de la investigación desarrollada, además de las limitaciones encontradas y las recomendaciones con base en los resultados del estudio.

CAPÍTULO 1. NATURALEZA Y DIMENSIÓN DEL ESTUDIO

La primera parte de este trabajo envuelve el planteamiento del problema, del cual derivan distintas aseveraciones sobre el tema de investigación. En este capítulo se presentan los antecedentes del problema de estudio, el contexto, el tema central de la investigación y los factores que influyen en él. Después, se describe la pregunta central de investigación, así como los objetivos y la hipótesis general, para finalizar con una breve descripción de la metodología utilizada, la justificación e identificación de las aportaciones del estudio y sus delimitaciones.

1.1 Antecedentes del problema a estudiar

Esta sección presenta una revisión introductoria del tema de investigación con la finalidad de comenzar a ubicar el fenómeno a estudiar y así resaltar la importancia de su estudio. A continuación, se inicia con un breve antecedente del clima organizacional y la satisfacción laboral, para luego destacar la importancia del estudio del desempeño del personal y el compromiso organizacional. En la segunda parte de esta sección se describe también el contexto de la investigación, donde se resaltan las características del sector salud que enmarcan este estudio.

1.1.1 Relevancia del clima y el comportamiento organizacional

La cuestión de la calidad del clima organizacional tiene relevancia en los estudios de investigación ya que impacta directa e indirectamente en los resultados de cualquier organización. Por ello, algunas teorías establecen que las estructuras organizacionales y sociales en el trabajo impactan en el desempeño

del personal, más que las cuestiones ajenas al lugar de trabajo (Poghosyan, Nannini y Clarke, 2013).

El clima organizacional es el conjunto de percepciones que comparten los individuos en una organización respecto de su ambiente laboral (Reinoso y Araneda, 2007). Esta situación se determina a partir de atributos organizacionales percibidos por los individuos y que no se pueden medir directamente, pero pueden ser gestionados por la organización. Además, permite suponer que entre los individuos de una organización se tienen percepciones similares acerca de ella.

Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo (2009) mencionan que el clima organizacional es el resultado de la percepción que los miembros de una organización tienen en relación con distintos elementos de ésta, por ejemplo, respecto al ambiente físico o social.

Así mismo, este clima construido en las organizaciones es el que orienta a los individuos a tomar cierto comportamiento, el cual se refleja en su participación dentro de la organización y en sus resultados, impactando a nivel social y en su desempeño. De esta manera, el clima organizacional es una cuestión relacionada al desempeño del personal (Salazar et al., 2009).

Como continuación al tema de los ambientes sociales, se conoce que toda organización se conforma de personas, y tal es así que todos los éxitos y fracasos organizacionales son resultado de las conductas individuales (Griffin y Moorhead, 2010). En relación con lo anterior, se aborda la importancia de estudiar y comprender a las personas en el ambiente laboral.

Griffin y Moorhead (2010) definen el comportamiento organizacional como el estudio del comportamiento humano en los entornos organizacionales, que incluye el estudio de las conexiones entre el comportamiento humano y la organización y el estudio de la organización misma.

Una de las finalidades del estudio del comportamiento organizacional es mejorar la eficacia personal y organizacional (Griffin y Moorhead, 2010). Sin importar el tipo de organización, es necesario comprender las diversas áreas del comportamiento como un todo. Por tanto, resulta preciso resaltar que la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional es parte esencial del estudio del comportamiento organizacional.

Es así como se pueden presentar relaciones entre diferentes variables o constructos, como se ha realizado entre los procesos y atributos individuales y entre los procesos y factores organizacionales. A partir de esto, el estudio del comportamiento organizacional ha sugerido que el comportamiento humano, en una situación determinada, depende de los elementos de la situación (Griffin y Moorhead, 2010).

Por otra parte, el papel de las personas como recurso humano se relaciona con su desempeño en la organización. Debido a esto, el comportamiento de las personas, como un conjunto, es fundamental para alcanzar un buen desempeño a nivel organizacional, el cual representa el grado en el que un individuo contribuye al desarrollo de la organización, respecto a los objetivos y estándares organizacionales (Potcovaru y Girneata, 2015).

En las últimas décadas se ha realizado una gran cantidad de trabajos que muestran la relación entre el desempeño del personal y ciertas actitudes del comportamiento organizacional. Por ejemplo, Nabirye, Brown, Pryor y Maples (2011) mostraron que existen distintos elementos de la organización y algunas variables demográficas que tienen efectos sobre el desempeño laboral entre enfermeras en Uganda.

Respecto al estudio del comportamiento organizacional, otros trabajos han señalado que la satisfacción laboral está relacionada con el compromiso que tienen los empleados con la organización en donde laboran, y de alguna manera esta relación logra impactar en el desempeño del personal (Sánchez-Sellero M., Sánchez-Sellero P., Cruz-González y Sánchez-Sellero F., 2014).

1.1.2 Contexto de la investigación en el sector salud

El sector salud en México tiene como objetivo la promoción de la salud de la población, subdividiéndose en público y privado. En el subsector público, los servicios sanitarios dependen del gobierno, por el contrario, en el subsector privado, los servicios dependen de entidades distintas al gobierno. El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2013) define a los hospitales como unidades económicas que tienen como función principal proporcionar servicios médicos, contando con instalaciones para la hospitalización de los pacientes.

Todas las unidades asistenciales, promotoras de la salud, sean del subsector público o privado, se clasifican en niveles de complejidad. La complejidad comprende las actividades asistenciales y el grado de desarrollo asistencial

alcanzado, además, condiciona el tipo de recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para las funciones de cada unidad (Julio, Vacarezza, Álvarez y Sosa, 2011).

Las unidades de primer nivel de complejidad incluyen centros de salud, consultorios y otros, que cuentan con profesionales de la salud, y algunos especialistas como: médicos familiares, generales, pediatras y ginecólogos. Las unidades de segundo nivel de complejidad comprenden a los hospitales con especialidades, algunas de ellas: medicina interna, pediatría, ginecología, cirugía general y psiquiatría (Julio et al., 2011).

Finalmente, las unidades de tercer nivel de complejidad comprenden hospitales que se destacan por realizar prácticas médicas y quirúrgicas con presencia de subespecialidades, trabajando con un gran número de recursos humanos y de equipamiento, así como realizando procedimientos complejos con ayuda de alta tecnología (Julio et al., 2011).

Entre las variantes de los hospitales existen los hospitales universitarios u hospitales-escuela. Es importante mencionar las características propias de éstos, pues, a diferencia de los demás hospitales, un hospital universitario está afiliado a una universidad, generalmente pública. Debido a esta afiliación, su filosofía muestra el compromiso y dedicación a la asistencia, docencia e investigación médica, enfocándose en la formación teórico-práctica de estudiantes de pregrado y posgrado (Martínez, 2002).

Las prácticas docentes y de investigación realizadas en este tipo de hospitales obligan al desarrollo de un buen servicio. Por ello, los hospitales universitarios apuntan a trabajar con calidad y mejora continua de sus servicios, a raíz de la aplicación de los avances médicos provenientes de la investigación desarrollada y de la formación de profesionales de la salud.

Debido a las características de los hospitales universitarios, en ellos se presentan ciertas condiciones laborales que incurren en el compromiso del personal y en las responsabilidades inherentes al puesto laboral, reflejándose en el servicio que ofrecen (Medina M.L., Medina M.G. y Merino, 2015).

De acuerdo con la última Encuesta Intercensal del INEGI, realizada en el 2015, la población mexicana es de 119,938,473 habitantes. Aproximadamente, 98,224,540 habitantes se encuentran afiliados o tienen derechos a servicios de salud, resultando entonces que aproximadamente el 18% de la población mexicana es usuario de servicios de salud en instituciones de servicios a la población abierta (INEGI, 2015), dirigidas principalmente a la población no derechohabiente.

Un breve análisis de los datos anteriores indica que por lo menos 21,713,933 mexicanos pueden verse en la necesidad de solicitar atención médica en instituciones dirigidas a la población abierta, campo al cual corresponden los hospitales universitarios. De esta manera sobresale la importancia de las actividades asistenciales de los hospitales universitarios en México.

Es también necesario determinar las características del personal profesional sanitario que labora en un hospital universitario. Entre estos elementos se puede encontrar un gran número de profesionales de distintas ramas del área médica, por ejemplo: enfermeros, médicos, químicos clínicos, entre otros.

Las actividades de estos profesionales requieren gran responsabilidad y generan desgaste físico, ya que, al adquirir la responsabilidad de laborar para un hospital universitario, se ven comprometidos no solamente a desenvolverse con ética y profesionalismo ante los pacientes, sino, además, a colaborar en la formación práctica-profesional de los universitarios en sus respectivas áreas de trabajo. Dicho en otras palabras, la carga de trabajo puede ser mayor para los profesionales que laboran en hospitales universitarios que para quienes se desenvuelven en hospitales que se enfocan únicamente en el aspecto asistencial.

Por lo anterior, es que se pueden encontrar muchos trabajos de investigación, a nivel mundial, centrados en ciertas actitudes individuales, por ejemplo en la satisfacción de los profesionales sanitarios (Cabrera et al., 2004; Cetina-Tabares, Chan-Canul y Sandoval-Jurado, 2006; Chiang, Salazar y Núñez, 2007; Fernández et al., 1995; Figueiredo-Ferraz, Grau-Alberola, Gil-Monte y García-Juesas, 2012; Gandarillas et al., 2014; Herrera-Amaya y Manrique-Abril, 2008; Kavanaugh, Duffy y Lilly, 2006; López-García, Valdez-Martínez, Goycochea-Robles y Bedolla, 2009; Molina, Avalos, Valderrama y Uribe, 2009; Nava-Galán et al., 2013; Villagómez, Hernández y Villarreal, 2003), siendo los que más abundan los efectuados entre el personal de enfermería.

De lo antes mencionado se despliega el contenido de este trabajo de investigación, en el que se estudia el desempeño del personal y el compromiso organizacional del personal de los hospitales universitarios, como resultado de factores organizacionales y percepciones individuales que influyen a través del comportamiento organizacional.

Cabe mencionar que los hospitales universitarios seleccionados para esta investigación se ubican en el noreste de México, incluyendo el más grande del país. Éstos brindan servicio a la población sin cobertura médica social, uno de ellos siendo un hospital-escuela de tercer nivel de atención y el otro de segundo nivel. En cuanto a sus dimensiones, uno cuenta con más de 800 camas y el otro con más de 170, para atender a la población de Coahuila, Nuevo León, Tamaulipas y San Luis Potosí.

Según el INEGI, en México existen actualmente al menos cinco hospitales universitarios en distintos estados: Coahuila, Colima, Nuevo León, Puebla y San Luis Potosí (INEGI, 2016). Todos cuentan con más de 250 elementos en el personal ocupado, lo cual los clasifica como empresas grandes de servicios, pues ocupan a 101 o más personas (INEGI, 2009).

1.2 Planteamiento del problema de investigación

En esta sección se describen los antecedentes teóricos del problema de investigación, mostrando algunas de las aportaciones teóricas e investigaciones que permiten identificar el problema de estudio.

1.2.1 Antecedentes teóricos del fenómeno a estudiar

En este apartado se presenta la entrada al estudio del desempeño del personal y el compromiso organizacional, cuestiones centrales de esta investigación, así como las definiciones preliminares de ambos conceptos. Además, se muestran algunos trabajos que señalan la importancia del seguimiento de su estudio.

Dentro de toda organización se debe considerar y observar la perspectiva individual que cada persona lleva al entorno laboral, en donde la comunicación se ejerce como principal dinámica (Griffin y Moorhead, 2010). Como consecuencia de las perspectivas y características personales, la organización se ve afectada por la presencia de cada individuo. De la misma manera, el clima, los procesos y los factores de la organización crean efectos en las personas, para dar lugar al desarrollo de perspectivas individuales.

Es importante resaltar que la percepción que tiene el recurso humano respecto al ambiente y las condiciones laborales afecta directamente en el servicio que se brinda (González-Garza, 2006); dicho en otras palabras, afecta en sus resultados dentro de la organización.

Para comenzar a hablar del desempeño del personal se presenta como definición la utilizada por AbuAIRub (2004) y AbuAIRub y Al-Zaru (2008), describiéndolo como la efectividad de una persona para llevar a cabo los roles y las responsabilidades relacionadas con su trabajo. Numerosos trabajos han estudiado el desempeño del personal en relación con otras variables.

Algunos de ellos han documentado relaciones entre ciertos aspectos del comportamiento organizacional y el desempeño del personal (Ismail, Mohamad, Hussain, Rashid S. y Rashid M., 2011; Leung, 1997; Leung, Chen y Yu, 2008). Además, otros trabajos han destacado al desempeño como una variable importante en el área de enfermería (AbuAlRub, 2004; AbuAlRub y Al-Zaru, 2008), personal que está incluido como parte de este estudio.

Por otro lado, el desempeño se ha identificado como resultado del grado de satisfacción laboral (Kim, 2004). Aunque también se ha considerado el desempeño como variable causal de otros temas organizacionales (Kim H., Kim Y., Woo y Hyun, 2015).

Lo anterior permite relacionar las cuestiones del clima organizacional, las percepciones individuales de los empleados y su comportamiento dentro de la organización con los resultados que logran en ella. Este escenario comienza a dar forma a la definición del problema de investigación.

En otra instancia, el compromiso organizacional es un campo que forma parte del comportamiento que toman los integrantes de una organización. El compromiso organizacional se relaciona con la empatía que mantiene el empleado con la organización en la que labora y el anhelo por seguir perteneciendo a ésta (Arias, 2006).

Mowday, Steers y Porter (1979) estudiaron el compromiso organizacional y lo reconocieron como parte del comportamiento. Entre sus aportaciones presentaron un instrumento validado para evaluar el compromiso organizacional, el cual se

retomará más adelante en este documento al hablar del desarrollo del instrumento de medición que se utilizó.

Meyer y Allen (1997) manifestaron que el concepto de compromiso es multidimensional y por ello lo clasificaron en tres tipos de compromiso: afectivo, normativo y de continuidad. El compromiso afectivo se refiere al grado de afinidad que un individuo mantiene con la organización por gusto propio, el normativo se relaciona con la afinidad existente entre un individuo y su organización cuando el individuo cree que pertenecer a ella es una obligación y el de continuidad se presenta cuando, para un individuo, la terminación de la relación con la organización determina una gran pérdida para sí mismo.

Sobre la base anterior se puede manifestar que el grado de compromiso depende de elementos propios de la organización en la que se desenvuelve el individuo, de la sociedad en general y de las condiciones y el pensamiento crítico individual. Debido a la complejidad de los factores inherentes al compromiso, se desarrolla una conexión psicológica entre el individuo y su entorno social, permitiendo al individuo adaptarse a las particularidades del entorno (Meyer, Becker y Van Dick, 2006).

Por tanto, el compromiso organizacional se genera, en parte, del bienestar psicológico del personal. Esta relación aproxima a la idea de que el compromiso se puede ver afectado directamente por el grado de satisfacción laboral (Arias, 2006).

Ismail et al., (2011) muestran que existe relación entre el compromiso organizacional, la satisfacción laboral y el desempeño. Y soportando lo anterior, Kim (2004), Mañas, Salvador, Boada, González y Agulló (2007) y Rad y De Moraes (2009) han encontrado relación causal entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Lo anterior es parte del tratamiento teórico relativo al desempeño del personal y el compromiso organizacional. Para continuar con el planteamiento del problema de esta investigación, en el siguiente apartado se describen y presentan los factores que influyen en ambas variables.

1.2.1.1 Los factores que influyen en el fenómeno

En este apartado se revisa un componente del comportamiento organizacional que influye en el desempeño del personal y el compromiso organizacional: la satisfacción laboral. Ésta funge como una de las variables de investigación. Así mismo, se indican otras de las variables que tienen efectos en el desempeño, el compromiso y la satisfacción, que han sido estudiadas previamente en otros trabajos.

Anteriormente se mencionó el impacto de las percepciones a nivel individual respecto al entorno laboral. Esta circunstancia promueve que cada individuo desarrolle ciertas actitudes, observándose en su comportamiento, siendo el nivel de satisfacción laboral uno de estos resultados. A continuación, se revisa este concepto, además de los factores organizacionales y las percepciones individuales que pueden afectar las actitudes dentro de la organización.

1.2.1.1.1 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral forma parte del estudio del comportamiento organizacional. Una de las definiciones más populares es la que presenta Locke (1969): una respuesta emocional placentera que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias personales en el lugar de trabajo. Este concepto se ha estudiado en muchos trabajos de investigación a nivel mundial y en distintos ámbitos laborales.

El clima organizacional y las condiciones de trabajo son factores fundamentales para el crecimiento y desarrollo del personal, por esto, su impacto en la satisfacción laboral es un componente importante (Cabrera et al., 2004). Debido a esta relevancia, el estudio de la satisfacción laboral requiere centrar la atención en las condiciones o elementos del entorno laboral para poder hacer referencia a las respuestas derivadas de esos estímulos específicos.

La satisfacción laboral también es una variable central entre el personal del área hospitalaria, ya que la presencia de satisfacción se vincula con la eficacia, la innovación y la adaptación del personal (Chiang et al., 2007). Por lo tanto, la asociación de la satisfacción laboral con los resultados organizacionales es una cuestión importante que invariablemente debe ser medida en el contexto hospitalario.

Muchos trabajos de investigación han reportado que la satisfacción laboral tiene efectos en el desempeño de la gente, mostrando correlaciones altas entre ambas variables (Cetina-Tabares et al., 2006; Formosa, Caruana y Chockalingam,

2014; Herrera-Amaya y Manrique-Abril, 2008; Ismail et al., 2011; Juárez-Adauta, 2012; Leung, 1997; Leung et al., 2008; Nabirye et al., 2011; Nava-Galán et al., 2013; Susanty y Miradipta, 2013).

Este lazo entre la satisfacción laboral, los resultados y los factores organizacionales refleja la importancia de continuar con la investigación en los tres campos.

1.2.1.1.2 Factores organizacionales y percepciones individuales

Los factores organizacionales son una serie de elementos que se desarrollan dentro de una organización (Castillo, Varela y Manzanilla, 2013), como son los elementos del clima organizacional. Durante el siglo XX se desarrollaron muchos estudios e investigaciones dirigidas a la relación entre factores organizacionales y la satisfacción laboral (Alfaro De Prado y Vecino, 1999; Chiang et al., 2007; Fernández et al., 1995; Figueiredo-Ferraz et al., 2012; Gandarillas et al., 2014; Molina et al., 2009; Ostroff, 1992; Salgado, Remeseiro e Iglesias, 1996; Villagómez et al., 2003; Yáñez, Arenas y Ripoll, 2010).

Algunos autores han identificado factores que impactan en la satisfacción laboral dentro de los servicios de salud, señalando la existencia de elementos clave del clima organizacional directamente relacionados con el estado emocional de los trabajadores, como es el caso de: la relación con los superiores, el ambiente físico, la participación en la toma de decisiones, el trabajo individual, el reconocimiento (Chiang et al., 2007), la relación con los compañeros de trabajo, la

tensión relacionada con el trabajo, la competencia profesional y la monotonía en el trabajo (Fernández et al., 1995; Gandarillas et al., 2014; Molina et al., 2009).

Distintas teorías se han dado a conocer, relacionando variables de acuerdo con el tipo de trabajo y la cultura del contexto de investigación. Bajo este tenor, Kim (2004) estudió la satisfacción laboral y el compromiso afectivo, evaluando este último mediante un instrumento constituido por ítems relativos a la identificación y el afecto de las personas por la organización.

En otro trabajo, Meyer, Paunonen, Gellatly, Goffin y Jackson (1989), estudiaron algunas percepciones individuales como la identificación, el lazo emocional y la participación que el empleado tiene en la organización, viéndose relacionadas al compromiso organizacional.

A partir de diferentes trabajos de investigación, incluyendo los mencionados en los párrafos anteriores, se seleccionaron y estudiaron los factores organizacionales y las percepciones individuales que pueden influir en el desempeño del personal y el compromiso organizacional mediante la satisfacción laboral.

En el siguiente apartado se presenta un análisis de las dimensiones consideradas en este trabajo, para más adelante detallar cada una de las variables seleccionadas para integrar el modelo de esta investigación.

1.2.2 Mapa conceptual del planteamiento del problema

Con base en los trabajos mencionados se evidencia que existen relaciones entre las cuestiones del clima organizacional, las percepciones individuales de los

empleados y su comportamiento dentro de la organización. Incluso, esta mezcla de cuestiones tiene impacto en los resultados organizacionales, lo cual lleva a definir estas interrelaciones como una problemática a estudiar, pues es necesario identificar sus variables causales para poder medirla en el contexto hospitalario.

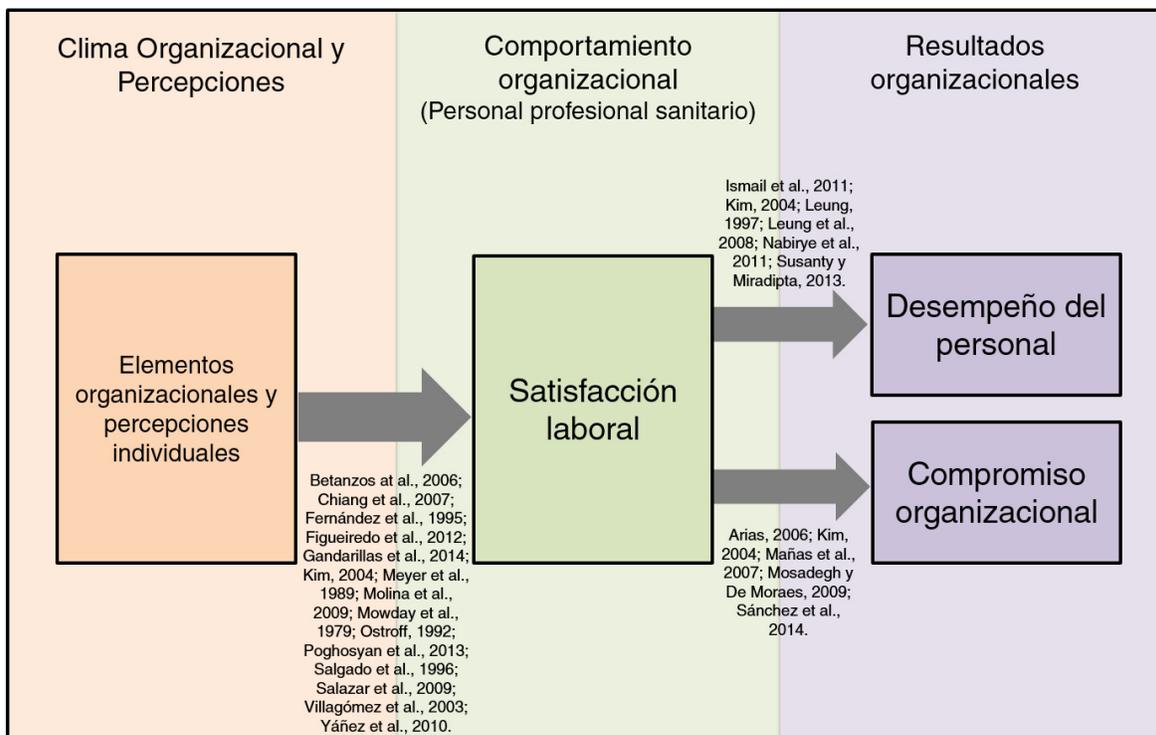
Este planteamiento permite identificar tres dimensiones. La primera dimensión está compuesta por el clima organizacional y las percepciones, integrada por los factores organizacionales, elementos inherentes a los hospitales universitarios, y las percepciones individuales del personal. La segunda dimensión corresponde al comportamiento organizacional del personal profesional sanitario. Y finalmente, la tercera dimensión envuelve los resultados organizacionales, identificados como el desempeño del personal y el compromiso organizacional.

Al analizar las dimensiones descritas, se puede asumir que las cuestiones del clima organizacional, como son los factores organizacionales, y las percepciones individuales, derivadas de las características organizacionales, tienen efectos en su comportamiento dentro de la organización y en los resultados que se obtienen. Conjuntamente, estas relaciones pueden existir de manera directa o indirecta mediante el grado de satisfacción laboral entre el personal profesional sanitario.

Lo anterior permite definir la siguiente premisa: los factores organizacionales y percepciones individuales son causales del desempeño del personal y el compromiso organizacional mediante la satisfacción laboral. A partir de esta proposición se desarrolló un mapa conceptual (Figura 1) que resume la relación

entre las variables, mostrando las dimensiones del problema de investigación, lo cual ayuda a establecer el sustento para la declaración de la pregunta central de investigación que se detalla en la siguiente sección.

Figura 1. Mapa conceptual del fenómeno a estudiar y los factores que influyen en el mismo



Fuente: Elaboración propia.

1.3 Pregunta central de investigación

A partir de la revisión de la literatura previa emerge la pregunta base de este estudio, la cual además define la marcha de la investigación científica:

¿Qué factores organizacionales y percepciones individuales determinan el desempeño del personal y el compromiso organizacional mediante la satisfacción laboral del personal profesional sanitario?

1.4 Objetivo general de la investigación

Con el análisis preliminar de literatura y la selección de variables ya observadas en trabajos teóricos y empíricos, esta investigación pretende alcanzar una aportación teórica con base en la estadística pertinente. En atención a esto, se presenta el objetivo general de esta investigación:

“Determinar que los factores organizacionales y las percepciones individuales influyen en el desempeño del personal y el compromiso organizacional mediante la satisfacción laboral del personal profesional sanitario que labora en hospitales universitarios”.

La aportación que se logre con el cumplimiento del objetivo general permitirá integrar los resultados a un plano práctico en el área de capital humano del sector salud, en especial en los hospitales con fines asistenciales, de docencia e investigación.

1.4.1 Objetivos metodológicos de la investigación

Para dar sustento práctico a esta investigación se presentan los siguientes objetivos metodológicos:

1. Analizar los antecedentes del problema de investigación.
2. Revisar y fundamentar teóricamente las variables seleccionadas para el estudio.
3. Elaborar y validar un instrumento de medición de las variables seleccionadas.

4. Aplicar el instrumento de medición en la población de interés para la investigación.
5. Analizar los datos obtenidos con el instrumento de medición mediante la técnica estadística pertinente.
6. Desarrollar los resultados del análisis de los datos para la elaboración de conclusiones y aportaciones teóricas.

1.5 Hipótesis general de investigación

Como resultado de la revisión de los antecedentes teóricos del fenómeno de estudio y de la selección de las variables de investigación, se propone la siguiente hipótesis general:

“Los factores organizacionales como: el reconocimiento y la participación en la toma de decisiones, además de las percepciones individuales como: la identificación y el afecto por la organización, impactan positivamente en el desempeño del personal y el compromiso organizacional mediante la satisfacción laboral del personal profesional sanitario que labora en los hospitales universitarios”.

1.6 Metodología

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo y, según los objetivos de investigación presentados, se clasifica también como explicativa. Además es no experimental, de corte transversal y analítica.

El universo de estudio lo conforma el total de empleados de dos hospitales universitarios del noreste de México. La población corresponde al personal profesional sanitario: Licenciado en Enfermería, Médico Cirujano Partero, Químico Clínico Biólogo, Licenciado en Nutrición y Licenciado en Psicología, que laboran en los hospitales universitarios bajo estudio.

Los datos recopilados se evaluarán mediante un modelo multivariante bajo técnicas estadísticas de segunda generación. Se utilizará el software estadístico SmartPLS 3 (Ringle, Wende y Becker, 2015) para el análisis de un modelo de ecuaciones estructurales basado en regresiones de mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM), con la finalidad de presentar los resultados del modelo de medición y del modelo estructural, correspondientes al modelo de investigación propuesto (Hair, Hult, Ringle y Sarstedt, 2017).

1.7 Justificación y aportaciones del estudio

El desarrollo de este trabajo contribuye a la diligencia de los factores organizacionales y el seguimiento de las percepciones individuales del personal sanitario, así como de las cuestiones ligadas al comportamiento organizacional en el sector salud en México. Manteniendo el enfoque en los hospitales universitarios, hospitales-escuela y cualquier otro hospital público o privado del país.

Los resultados de esta investigación prometen ser una aportación para el área de capital humano en los hospitales universitarios y hospitales-escuela mexicanos. Esto referente a la identificación de los factores que intervienen en la

generación de satisfacción laboral, la promoción del desempeño del personal y el desarrollo del compromiso organizacional entre el personal sanitario. Es bien considerar que la unidad de análisis para este trabajo es el personal profesional sanitario de dos hospitales universitarios, siendo uno de ellos el más grande y desarrollado a nivel nacional, situación que sustenta la trascendencia de esta investigación.

Las variables consideradas en este trabajo tienen una relevancia evidente puesto que se pueden encontrar en múltiples trabajos de investigación. En específico, se ha declarado la importancia práctica del desempeño (AbuAlRub, 2004; AbuAlRub y Al-Zaru, 2008) y el compromiso organizacional (Mowday et al., 1979).

En relación con lo anterior, Thomas y Tymon (1982) argumentan que, si la variable dependiente en una investigación es relevante, de interés para los profesionales en la práctica, entonces es lo suficientemente útil para estudiarla. En un sentido similar, Rositas, Alarcón y Badii (2006) mencionan que la utilidad de encontrar explicación a un problema de investigación es una circunstancia que también ayuda a justificar el desarrollo de una investigación.

De lo anterior se parte para resaltar que el desempeño del personal y el compromiso organizacional en las instituciones de salud, como en cualquier otra organización, son cuestiones importantes y significativas porque reflejan parte de los resultados y el funcionamiento integral de las organizaciones, lo cual lo convierte en una problemática que requiere atención permanente.

En los antecedentes presentados se muestra que existen trabajos que involucran las variables de este estudio en diferentes contextos, pero hasta el momento son reducidas las investigaciones en un contexto similar en México. Este vacío o escasez de investigaciones es suficiente para justificar la realización de esta investigación científica, como lo manifiestan Rositas et al. (2006) y Creswell (2009) en la primera deficiencia del modelo que éste último propone.

El modelo de deficiencias propuesto por Creswell (2009) tiene como finalidad ayudar a justificar la realización de una investigación; el autor también menciona otras deficiencias en la literatura científica, por ejemplo: que la literatura pueda necesitar ser replicada o repetida para ver si los resultados se mantienen con las nuevas muestras o contextos de estudio y que la voz de grupos subrepresentados aún no haya sido representada en la literatura. De acuerdo con estas últimas deficiencias, la necesidad de replicación también ampara esta investigación, ya que existen estudios que utilizan algunas de las variables a investigar, pero además han sido realizadas en otras poblaciones y contextos.

Weick (1979) también ofrece elementos para justificar la relevancia de las investigaciones científicas, haciendo referencia a la causalidad y la correlación. Con la causalidad se refiere a la relación causal entre las variables de un estudio; esto quiere decir que las variables pueden variar en cuanto a su orden (dependiente o independiente) en distintos trabajos de investigación. La correlación hace referencia a las situaciones en las que las variables aparecen como interdependientes, cuando en otros contextos se presentan como independientes, o viceversa.

Esta primera cuestión de Weick (1979) permite hacer énfasis en el modelo gráfico de esta investigación, el cual es un modelo completamente original, pues el conjunto de relaciones que presenta no se ha identificado en otros trabajos de investigación.

Por ejemplo, el desempeño del personal y el compromiso organizacional son las variables dependientes en este estudio, mientras que en otros trabajos se pueden encontrar como variables independientes o en algunos casos mediadoras (AbuAlRub y Al-Zaru, 2008; Kim et al., 2015). El modelo gráfico presenta la satisfacción laboral como variable mediadora, cuando otros estudios la han estudiado como la variable dependiente (Ismail et al., 2011; Judge, Bono y Locke, 2000; Rad y De Moraes, 2009).

Además, es necesario mencionar que una de las variables independientes para esta investigación es una composición a partir de dos variables; en el siguiente capítulo se mencionará la manera en la que se elaboró dicha variable. Estas características del modelo de investigación a proponer enmarcan la cuestión más importante del trabajo investigativo, ya que la creación de un modelo original y de una variable independiente, que hasta el momento no ha sido identificada en trabajos de otros autores, es una aportación trascendental.

Como se mencionó al principio de esta sección, se espera que, a partir de la aplicación del método científico, los resultados del análisis de los constructos fructifiquen en la aplicación práctica de las conclusiones y, de esta manera, ofrezcan ventajas competitivas para cualquier hospital. Además, cabe mencionar

el desarrollo y validación del instrumento de medición, el cual tiene sustento teórico en instrumentos de medición aplicados en otras investigaciones y en la experiencia profesional de expertos del área de capital humano. Este instrumento también podrá ser útil para otros proyectos de investigación.

Por último, el método estadístico utilizado, PLS-SEM, considera la evaluación de parámetros que ayudan a valorar el efecto mediador de las variables en modelos de ecuaciones estructurales. Estas evaluaciones parten de las investigaciones más recientes respecto a la implementación de modelos de ecuaciones estructurales (Hair et al., 2017). Asimismo, la elección de este método es el indicado cuando existen correlaciones entre la variable mediadora y las demás variables de un modelo (Hayes, 2013). Por lo tanto, la presentación del análisis de los datos y los resultados también justifican la realización de la investigación, siendo una aportación metodológica para futuras investigaciones.

1.8 Delimitaciones del estudio

Para la presente investigación se definen delimitaciones espaciales, demográficas y temporales con la finalidad de puntualizar el alcance del estudio.

- Delimitación espacial: la investigación se llevará a cabo en dos hospitales universitarios ubicados en el noreste de México, uno de tercer y otro de segundo nivel de atención.
- Delimitación demográfica: el sujeto de investigación es el personal profesional sanitario de ambos hospitales universitarios.

- Delimitación temporal: la investigación es transversal, ya que se realizará para observar cómo se encuentra la situación del fenómeno en la actualidad.

Con esta explicación de la importancia del estudio, además de su justificación teórica, práctica y metodológica, es que concluye el primer capítulo. Esto es una revisión preliminar de los antecedentes y la problemática del desempeño del personal y el compromiso organizacional en un contexto hospitalario. La presentación de la pregunta central, los objetivos y la hipótesis general de investigación son también parte esencial del planteamiento y permiten dar entrada al marco teórico para ampliar el tratamiento del problema y las variables que intervienen en él.

En el siguiente capítulo se amplía y profundiza el contenido de la literatura, además se presentan las definiciones de los tres tipos de variables que se estudian en esta investigación. Se incluye también la propuesta del modelo gráfico y las hipótesis a comprobar.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se encuentra el marco teórico de la investigación. A partir de las teorías y la exploración de una muestra de trabajos teóricos y empíricos, se señalan, definen e interrelacionan a profundidad las variables dependientes, mediadora e independientes del modelo a probar. Asimismo, se presentan las hipótesis sobre las cuales se argumenta el trabajo empírico realizado, para terminar con la propuesta del modelo gráfico de la investigación, derivado de la revisión bibliográfica realizada.

2.1 Enfoque teórico del tema

En esta sección se exploran de manera más concreta los antecedentes teóricos del tema para terminar de revisar la literatura correspondiente a las variables de la investigación y así llegar al análisis de las relaciones de éstas. A continuación, se muestran las teorías principales que enmarcan el tema a investigar.

Diversas investigaciones han llevado a cabo el estudio del clima organizacional, considerando distintas variables que afectan en él, positiva o negativamente. Entre los investigadores más populares del clima organizacional, León (2000) hizo un resumen de 23 variables, contemplando, por ejemplo, la toma de decisiones, las relaciones interpersonales y la recompensa.

El clima organizacional es un aspecto esencial en el desarrollo de las organizaciones que buscan lograr mayor eficiencia. En vista de esta situación, se

ha vuelto necesario comprender los elementos que influyen en el desempeño de los individuos en el lugar de trabajo, así como en el compromiso que desarrollan con la organización. De esta manera, el clima organizacional se distingue como el conjunto de percepciones de los trabajadores, en relación con los factores de la organización que logran influir en sus actividades, en su comportamiento y en el ambiente social que se crea dentro de la organización (Segredo, García, López, León y Perdomo, 2015).

Con lo mencionado se deduce que un buen clima organizacional permite obtener mayor productividad y beneficios generales para las organizaciones. Aquí se desprende la importancia y necesidad de estudiar todo lo que influye en el rendimiento de las personas para lograr un desarrollo positivo en la organización, como es el buen desempeño individual y el alto grado de compromiso.

Por otra parte, el concepto de comportamiento organizacional considera el análisis de las diferencias cognitivas y emocionales entre las personas dentro de una organización (Daft, 2007). Su desarrollo proviene de distintos elementos clave pertenecientes a la organización, como son las características del personal o el entorno en el que se desarrollan (Smith, 2007).

De esta manera, se puede identificar cierta interacción entre el clima y el comportamiento organizacional. El clima organizacional involucra los elementos inherentes a la organización, lo que lleva a los individuos a crearse percepciones que terminan formando parte esencial del comportamiento que rige sus resultados en la organización.

Hackman, Oldham, Janson y Purdy (1975) y Hackman y Oldham (1976) presentaron un Modelo de Características del Puesto para la motivación laboral, el cual considera tres fases: 1) las dimensiones centrales del puesto, 2) los estados psicológicos críticos y 3) los resultados personales y organizacionales. La estructura de este modelo puede tener similitud con lo señalado en los apartados anteriores con respecto a la interacción entre el clima organizacional, las actitudes de los empleados y sus resultados.

Por tanto, similar a la estructura del modelo de Hackman et al. (1975) y Hackman y Oldham (1976), la presente investigación se concentra en el reconocimiento de tres dimensiones: 1) el clima organizacional y las percepciones, conformada por factores organizacionales y percepciones individuales, 2) las actitudes individuales como resultado del comportamiento organizacional, representadas por la satisfacción laboral y 3) los resultados, el impacto de las dimensiones anteriores en el desempeño del personal y el compromiso organizacional.

El Modelo de Características del Puesto está centrado en el comportamiento organizacional, donde los autores logran identificar tres clases de variables dentro de las organizaciones. Dichas variables se referían a los elementos laborales clasificados como estructura organizacional, los estados psicológicos del personal y los resultados obtenidos a partir de dichas condiciones personales. Por ello, este modelo fue de gran utilidad al tomarlo como base para la definición de la estructura de la literatura y la propuesta del modelo gráfico de esta investigación.

En otro estudio, Oldham y Hackman (1981) vuelven a destacar la relación que existe entre la dimensión que llamaron estructura organizacional y las actitudes con las que los empleados se desenvuelven en la organización. En vista de las declaraciones anteriores, se asume que las actitudes en el trabajo se desarrollan a partir de lo que el personal percibe de los elementos del clima organizacional, y son esas actitudes las que se reflejan en los resultados que obtiene el personal. O sea, el clima organizacional influye en el desempeño del personal y el grado de compromiso organizacional a través de las actitudes individuales que caracterizan su comportamiento organizacional.

Por otra parte, se han identificado muchas investigaciones desarrolladas en contextos hospitalarios a nivel internacional. En específico, las que se llevan a cabo en hospitales universitarios son muy abundantes. La mayor parte de los estudios pertenecen al área médica y presentan investigaciones de casos médicos, desarrollo y validación de nuevas técnicas asistenciales y amplia investigación experimental.

La investigación sobre temas administrativos en hospitales universitarios no es muy diversa y, particularmente, el estudio del desempeño, el compromiso organizacional y la satisfacción laboral es limitado, en especial el del compromiso organizacional.

La satisfacción laboral es la variable más investigada en el contexto de los hospitales universitarios u hospitales-escuela, pero solo se identificaron estudios en Arabia Saudita, Irán, Suecia, Pakistán, Etiopía, Malasia e Irak; de estas

investigaciones, siete estudiaron la satisfacción laboral del personal de enfermería y sólo uno presenta el estudio entre personal médico (Al-Dossary, Vail y Macfarlane, 2012; Fallahnejad y Mallahoseiny, 2016; Gardulf et al., 2008; Khowaja, Merchant e Hirani, 2005; Negussie y Demissie, 2013; Negussie y Kaur, 2016; Ramoo, Abdullah y Piaw, 2013; Sadeq y Khudair, 2013).

Otras variables estudiadas en los trabajos mencionados fueron: demanda laboral, control laboral, apoyo social, intención de irse, promoción, supervisión, beneficios, recompensas, procedimientos de operación, compañeros de trabajo, trabajo, comunicación, sueldo, beneficios adicionales, satisfacción con el matrimonio, estilos de liderazgo, eficacia, claridad de metas, liderazgo, administración, retroalimentación del desempeño, desarrollo de habilidades, carga de trabajo, reconocimiento, respeto, apoyo de los compañeros, cansancio y síndrome de quemarse por el trabajo.

Irán es uno de los pocos países que ha sido sede de investigaciones en hospitales-escuela, referentes al desempeño del personal de enfermería (Nasirpour, Gohari y Moradi, 2010) y al compromiso organizacional del personal administrativo en hospitales afiliados a una universidad (Ravangard, Sajjadnia y Ansarizade, 2013). Las variables que se estudiaron en esta investigación, en relación con el desempeño del personal, fueron: cultura organizacional y concentración de la estructura; las variables estudiadas en relación al compromiso organizacional fueron: constancia, justicia procesal y justicia interactiva.

En otro aspecto, gran parte de la literatura disponible en las bases de datos presenta investigaciones que tienen como unidad de estudio al personal sanitario; entre los grupos más estudiados, como ya se ha mencionado, está el de enfermería. Un ejemplo de esto es un trabajo realizado en Brasil, en el que estudiaron ciertas variables del comportamiento organizacional en una muestra de personal de enfermería (Castro, Faria, Ferreira y de Fátima, 2012).

Otros trabajos que se han centrado en trabajar exclusivamente con muestras de personal de enfermería son los de AbuAIRub (2004), AbuAIRub y Al-Zaru (2008), Herrera-Amaya y Manrique-Abril (2008), Molina et al. (2009), Nabirye et al. (2011), Figueiredo-Ferraz et al. (2012) y Nava-Galán et al. (2013). Todo estos se realizaron en diferentes países como: Colombia, España, Jordania, México y Uganda.

Uno de los trabajos referentes al estudio de variables del comportamiento organizacional de médicos, en este caso médicos especialistas, es el de Kim et al. (2015). Otros realizados en México entre médicos familiares son los de Villagómez et al. (2003) y Cetina-Tabares et al. (2006).

Numerosos trabajos de investigación han tenido como muestra al personal profesional, técnico y administrativo de hospitales, englobando sus muestras de estudio en lo que identifican como personal sanitario. Algunos de los trabajos incluyen médicos, enfermeros, entre otros elementos del personal de un hospital. Estos trabajos se realizaron en Chile, España, Estados Unidos, México, entre otros países (Cabrera et al., 2004; Chiang et al., 2007; Fernández et al., 1995;

Gandarillas et al., 2014; Kavanaugh et al., 2006; López-García et al., 2009; Morris y Bloom, 2002; Shore y Martin, 1989).

Toda esta teoría engloba el conocimiento del fenómeno a estudiar y sus determinantes, así como su contexto. En los apartados siguientes se definen e interrelacionan las variables que se estudian a lo largo de esta investigación.

Antes de profundizar en las variables es necesario aclarar que una variable se refiere a una característica o atributo de un individuo dentro de una organización, la cual puede ser medida u observada y puede variar entre los individuos y las organizaciones bajo estudio (Creswell, 2009).

De acuerdo con Creswell (2009), las variables en la investigación cuantitativa se distinguen por dos características: el orden temporal y su medición (u observación). Esta investigación presenta tres tipos de variables: dos dependientes, una mediadora y tres independientes.

Se han definido como variables dependientes el *desempeño del personal* y el *compromiso organizacional*, como variable mediadora la *satisfacción laboral* y como variables independientes: el *reconocimiento*, la *participación en la toma de decisiones* y la *identificación y afecto por la organización*. A continuación, se detalla cada una de ellas.

2.2 Variables dependientes

Una variable dependiente es el constructo que depende de las variables independientes, y es el resultado de la influencia de estas últimas (Creswell, 2009). El desempeño del personal y el compromiso organizacional son las variables que dependen de otras variables en esta investigación. Por ello, a continuación, se presenta la literatura que les da sustento teórico y se profundiza su estudio con la exposición de definiciones, las relaciones entre ambas variables dependientes y las demás variables a utilizar, además de los fundamentos que sustentan su estudio.

2.2.1 Desempeño del personal

2.2.1.1 Teorías y fundamentos teóricos

Behn (2003) menciona que uno de los propósitos de la medición del desempeño en las organizaciones es aprender. El autor hace referencia a esa cuestión en dos casos: 1) cuando se quiere saber si lo que se realiza en una organización es adecuado para sus funciones y objetivos y 2) cuando se requiere realizar redistribuciones de los recursos para mejorar la situación. Por lo mismo, otro de los propósitos de la medición del desempeño es mejorar, a partir de la evaluación de la situación actual que se ve influenciada por la conducta del personal.

Según Behn (2003) para hacer uso de la medición del desempeño con el objetivo de aprender, los directivos deben ser capaces de detectar el desarrollo significativo, además de poder anticiparse a una amplia variedad de

comportamientos organizacionales, humanos y sociales. Asimismo, explica que, para hacer uso de la medición del desempeño con el objetivo de lograr mejoras, los directivos necesitan comprender cómo las acciones afectan la situación interna del comportamiento de las personas que contribuyen al logro de los resultados de la organización.

En cuanto a las revisiones de Kim (2004), el desempeño es un aspecto que tiene cierta dificultad al momento de su medición ya que puede ser medido de manera objetiva, por ejemplo, al revisar resultados financieros, o de manera perceptiva, por medio de evaluaciones sobre el desempeño del personal. A pesar de esta circunstancia, la mayoría de los trabajos que miden el desempeño del personal lo hacen de manera perceptiva. Como dato interesante, Kim (2004) menciona que los resultados de las percepciones del desempeño del personal generalmente tienen una estrecha relación al correlacionarlos con las mediciones objetivas del desempeño.

De igual manera existen otras definiciones del desempeño del personal, entre ellas la de Salgado (2006), quien lo define como el grado en que un individuo ayuda a la organización a lograr sus metas.

En el capítulo anterior se había presentado una definición más específica que ayuda a plantear un concepto de desempeño del personal más afín a esta investigación. Ésta es la de AbuAlRub (2004) y AbuAlRub y Al-Zaru (2008), quienes mencionan que el desempeño del personal es la efectividad de una

persona para llevar a cabo los roles y las responsabilidades relacionadas con su trabajo.

Según otro enfoque de Lin, Yu e Yi (2014), el desempeño se define como el comportamiento relacionado al trabajo que puede ser medido por el nivel de contribución del individuo a las metas de la organización.

Si se analizan estas definiciones del desempeño del personal, se puede distinguir que algunos autores, quizá por el contexto de sus investigaciones, utilizan definiciones muy ligadas a los objetivos organizacionales (Salgado, 2006; Lin et al., 2014).

Debido a que el concepto de desempeño que se maneja a lo largo de esta investigación involucra exclusivamente los resultados individuales del personal, influenciados por su comportamiento, la definición de *desempeño del personal* que se toma para fines de este estudio es una adaptación de la que brindan AbuAIRub (2004) y AbuAIRub y Al-Zaru (2008), y es la siguiente: la efectividad de un individuo para llevar a cabo las actividades y responsabilidades inherentes a su puesto de trabajo.

2.2.1.2 Estudios de investigaciones aplicadas

A continuación, se presentan en orden cronológico los trabajos encontrados que han estudiado relaciones entre el desempeño del personal y otras variables.

Shore y Martin (1989) presentaron correlaciones entre la satisfacción laboral y el desempeño ($r=0.26$, $p<0.025$), y correlaciones menos fuertes entre el compromiso organizacional y el desempeño ($r=0.05$, $p<0.05$). Ambas relaciones se

midieron en una muestra de 72 trabajadores profesionales de un hospital y 71 trabajadores de un banco.

En un estudio realizado por Meyer et al. (1989) se observó una correlación significativa entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral de los empleados de una organización de servicios de comida ($r=0.25$, $p<0.05$).

Locke y Latham (1990) realizaron un análisis concluyendo que el desempeño laboral, derivado de diversos aspectos individuales y del trabajo, determina la satisfacción y ésta lleva a que el individuo desarrolle compromiso con la organización, creando lo que ellos llamaron el Ciclo del Alto Desempeño. De esta manera, Locke y Latham (1990) relacionan las tres variables, aunque en diferente orden temporal, pues establecen la satisfacción y el compromiso como dependientes del desempeño.

Ostroff (1992) estudió la relación entre la satisfacción, el compromiso y el desempeño en una muestra de 14,721 maestros en Estados Unidos, viendo como resultado la relación positiva entre la satisfacción y el desempeño. Adicionalmente observó que el desempeño de los maestros era dependiente de su compromiso con la organización. Para este estudio, la variable dependiente fue medida a partir de cuestionarios aplicados a los directivos de las escuelas; fueron 352 directores los que participaron.

Leung (1997) desarrolló un estudio empírico entre trabajadores de tiendas de ropa en Hong Kong para demostrar la relación entre algunos componentes del comportamiento organizacional y el desempeño. En otro estudio, la satisfacción

laboral presentó correlación positiva con el desempeño ($b=0.360$, $p<0.001$), el cual fungió como variable dependiente, entre 1,739 empleados gubernamentales de Corea (Kim, 2004), concluyendo que la satisfacción laboral influye en el desempeño.

Salgado (2006) menciona que el desempeño tiene ciertos determinantes, entre ellos los elementos de la situación, que se refieren a las condiciones del entorno en el trabajo. Investigaciones realizadas en Jordania han incluido grupos de enfermeras para estudiar el desempeño en el trabajo como variable importante en el contexto sanitario (AbuAlRub, 2004; AbuAlRub y Al-Zaru, 2008).

Otro estudio empírico realizado en una muestra de 142 profesionales de la construcción de Hong Kong mostró la relación entre componentes del comportamiento organizacional y el desempeño (Leung, et al. 2008). En él se observaron relaciones positivas entre todas las variables utilizadas y concluyeron que, en conjunto, son indicadores de los resultados que obtiene la organización, siendo indicadores del desempeño del personal.

Ismail et al. (2011) enfatiza la importancia del entorno laboral para el personal y lo describe como determinante de los resultados organizacionales. En una muestra de 430 gerentes intermedios de instituciones financieras en Pakistán comprobaron la relación entre el desempeño y otras actitudes provenientes del comportamiento organizacional, siendo el desempeño del personal una de las variables dependientes.

Dalal, Baysinger, Brummel y LeBreton (2012) realizaron un estudio entre empleados de diversos sectores en Estados Unidos. Ellos trabajaron con una muestra de 191 trabajadores, desde profesionistas hasta estudiantes con trabajos de medio tiempo, y observaron que el compromiso organizacional es un precedente del desempeño de los trabajadores.

Un trabajo empírico desarrollado con una muestra de 200 empleados administrativos y no administrativos de una compañía demostró que algunos componentes del comportamiento organizacional, como la satisfacción ($b=0.724$, $p<0.05$) y el compromiso ($b=0.262$, $p<0.05$), tienen un efecto positivo en el desempeño laboral (Susanty y Miradipta, 2013).

Kim et al. (2015) utilizaron el desempeño como variable mediadora en un estudio realizado en una muestra de médicos especialistas de varios hospitales coreanos con diferentes niveles de especialización.

De lo anterior se resume que muchos trabajos han identificado relaciones positivas y significativas entre la satisfacción laboral y el desempeño organizacional, en ese orden temporal. Igualmente, se han observado relaciones positivas y significativas entre el compromiso organizacional y el desempeño organizacional, también en ese orden temporal.

Por otro lado, se han visto relaciones entre estas mismas variables con otro orden temporal, donde el desempeño actúa como variable independiente, impactando en la satisfacción o en el compromiso.

Algunos trabajos también mencionan la relación entre ciertos factores organizacionales, los cuales varían de acuerdo al contexto de las investigaciones, pero resuelven que, al ser elementos influyentes en el comportamiento de los individuos, indirectamente impactan en el desempeño de éstos.

Por tal motivo, se concluye que la mayoría de los trabajos sostienen la relación en la que la satisfacción laboral impacta en el desempeño del personal, por lo que se asume que esta misma relación se puede comprobar dentro del contexto de esta investigación.

2.2.2 Compromiso organizacional

2.2.2.1 *Teorías y fundamentos teóricos*

Dado que existen tres tipos de compromiso organizacional (afectivo, normativo y de continuidad), descritos en el capítulo anterior, se pueden encontrar distintas definiciones para este concepto. Mowday, Porter y Steers (1982) definieron una clase de compromiso: el compromiso afectivo, que es la fuerza relativa a la identificación del individuo con la organización y su participación en ella. En esta investigación se retoma la idea del compromiso afectivo, pero con una orientación al compromiso organizacional.

Toro (1998) define el compromiso con la organización como la disposición favorable a experimentar interés hacia el trabajo y hacia la empresa, que mueve a la persona a dar apoyo, a realizar esfuerzo adicional y a dar cumplimiento cabal a sus responsabilidades.

Meyer y Herscovitch (2001) definen el compromiso como la fuerza que une a un individuo a un curso de acción que es relevante para un objetivo en particular. Para Chiang, Núñez, Martín y Salazar (2010), el compromiso organizacional es la fuerza con la que un individuo se siente vinculado a una organización y que implica el seguimiento de un curso de acción relevante para la organización.

En este estudio, la definición de compromiso organizacional queda como una adaptación de las definiciones de Mowday et al. (1982), Toro (1998) y Chiang et al. (2010). Por lo que se define el *compromiso organizacional* como la disposición favorable de un individuo a experimentar interés hacia las responsabilidades de su puesto y hacia la organización, que además le permite identificarse y vincularse con la misma.

2.2.2.2 Estudios de investigaciones aplicadas

También hay diversos trabajos que muestran las relaciones entre el compromiso organizacional y las demás variables de investigación. Muestra es que en Canadá se realizó el estudio de algunos componentes del compromiso organizacional, tomando en cuenta variables como el lazo emocional, la identificación y la participación dentro de la organización, entre otras (Meyer et al., 1989).

Locke (1997) propuso un complejo modelo centrado en una teoría de motivación relacionando el desempeño, la satisfacción y el compromiso. En él señaló que el desempeño era causal de la satisfacción y ésta a su vez era causal del compromiso organizacional.

Toro (1998) llevó a cabo un estudio en una muestra de 2,426 empleados de 11 empresas en Colombia. En él se investigó la relación entre algunos aspectos del clima organizacional, como las relaciones interpersonales ($r=0.56$), el sentido de pertenencia ($r=0.40$) y la retribución ($r=0.32$), así como sus efectos en el compromiso de los empleados. Identificó correlaciones altamente significativas ($p<0.0001$) entre sus variables independientes y la dependiente, que era el compromiso con la organización.

Un metaanálisis realizado por Ricketta (2002) muestra una relación entre el compromiso actitudinal y el desempeño laboral. Observaron diferentes resultados al considerar otras variables moderadoras, por ejemplo, donde la correlación entre el compromiso actitudinal y el desempeño es significativamente mayor en el personal administrativo (white-collar workers) ($r=0.20$) que entre los obreros (blue-collar workers) ($r=0.10$, $p=0.01$). También se distinguió que esta misma correlación decrecía conforme la edad y la antigüedad de los trabajadores aumentaba.

Meyer, Becker y Vandenberghe (2004) propusieron un modelo integrador del compromiso del empleado y la motivación. Este modelo muestra las relaciones entre un constructo multidimensional del compromiso, considerando el compromiso afectivo por la organización y ciertos procesos motivacionales. Observaron que, en conjunto, el compromiso y la motivación son causales de la satisfacción y los resultados de los empleados. Para desarrollar este modelo realizaron una adaptación del modelo anteriormente presentado por Locke (1997).

López-Araujo, Osca y Peiró (2007) manifiestan, a partir de la revisión de otros estudios empíricos, que la satisfacción y el compromiso están recíprocamente relacionados, por lo que al existir satisfacción respecto al trabajo que realiza el personal, se desarrolla el sentido de compromiso con la organización y viceversa.

Otras investigaciones han señalado relaciones causales entre el compromiso y la satisfacción laboral (Mañas et al., 2007; Rad y De Moraes, 2009). Kim (2004) presenta el hallazgo de correlaciones positivas entre las variables independientes de su investigación: satisfacción laboral y compromiso organizacional ($r=0.629$, $p<.01$). En otro trabajo, Ismail et al. (2011) presentaron la relación positiva entre el compromiso organizacional, la satisfacción y el desempeño.

Las relaciones anteriores permiten reconocer que el compromiso organizacional se ha estudiado múltiples veces como diferentes tipos de variables. En algunos casos como dependiente de la satisfacción o la satisfacción como dependiente del compromiso organizacional.

Por otra parte, existen trabajos que muestran al compromiso interrelacionado con la satisfacción laboral, otros lo muestran como dependiente de algunos elementos, como del sentido de pertenencia o de identificación con la organización, y otros lo presentan como variable independiente del desempeño organizacional.

La conclusión de la revisión teórica del compromiso organizacional permite esperar una relación positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el contexto de este estudio.

2.3 Variable mediadora “satisfacción laboral”

2.3.1 Teorías y fundamentos teóricos

Una variable mediadora es un constructo que se encuentra entre las variables independientes y las dependientes, mediando el efecto de la variable independiente sobre la variable dependiente (Creswell, 2009).

A partir de los datos y literatura revisada, se distingue la satisfacción laboral como precedente del desempeño del personal y el compromiso organizacional, como se ha mencionado en el capítulo anterior. Este campo es objeto de medición importante en todo tipo de empresas y es por esto por lo que su seguimiento en las organizaciones de salud es indiscutible. Organizaciones como los hospitales ofrecen servicios en los que el personal profesional sanitario mantiene contacto estrecho con el paciente, situación que lleva a la necesidad constante de medir del grado de satisfacción laboral en el personal sanitario. A continuación, se presentan las referencias que enmarcan el tratamiento de la variable mediadora y las independientes, para profundizar en ellas con la exposición de definiciones, las relaciones entre dichas variables y los fundamentos que sustentan su tratamiento en esta investigación.

La definición más popular de satisfacción laboral, presentada desde el primer capítulo, es la descrita por Locke (1969), quien define la satisfacción laboral como una respuesta emocional placentera que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias personales en el lugar de trabajo.

Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) definen la satisfacción laboral como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir orientadas hacia el trabajo en general o hacia aspectos específicos del mismo.

Adams y Bond (2000) definen la satisfacción laboral como el grado de afecto positivo hacia el trabajo o sus componentes, determinado por las características del individuo y del trabajo, y particularmente por cómo el trabajo está organizado en el ambiente organizacional.

Para esta investigación se utiliza la definición de satisfacción laboral de Bravo et al. (1996): una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por un individuo hacia su situación de trabajo y que pueden ir orientadas hacia el trabajo en general o hacia aspectos específicos del mismo.

2.3.2 Estudios de investigaciones aplicadas

Hay numerosos trabajos de investigación que involucran el estudio de las relaciones de la satisfacción laboral con muchas otras variables, llevados a cabo en gran variedad de contextos. A continuación, se mencionan cronológicamente algunos de ellos.

Entre los primeros estudios desarrollados, Mowday et al. (1979) observaron que la satisfacción y el compromiso son constructos relacionados. Más adelante, Ostroff (1992) midió la satisfacción de una muestra de 14,721 maestros entre 362 escuelas en Estados Unidos, considerando la satisfacción con los compañeros de trabajo, supervisión, salario, administración, oportunidad de crecimiento profesional, recursos físicos y comunicación, entre otras variables. Las mediciones se realizaron con escalas tipo Likert de cinco puntos.

En España, Fernández et al. (1995) realizaron un estudio empírico para medir la relación entre ocho variables y la satisfacción laboral de 612 trabajadores sanitarios y de varios hospitales en Madrid. Las variables que analizaron fueron: el exceso/presión de trabajo, la promoción profesional, el puesto de trabajo, la monotonía laboral, las relaciones interprofesionales, la competencia profesional, la tensión con el trabajo y las relaciones con los compañeros; obtuvieron resultados muy distintos entre el personal médico, de enfermería y administrativo.

Otra investigación sobre la satisfacción laboral se llevó a cabo en una muestra de empleados de una PYME española comercializadora de automóviles (Salgado et al., 1996). Mediante un cuestionario evaluaron los factores de relaciones interpersonales, autorrealización y estabilidad/cambio con los siguientes aspectos de satisfacción en el trabajo: los compañeros, el trabajo, las oportunidades de promoción, el mando y el salario. Observaron correlaciones significativas entre la dimensión de relaciones interpersonales (implicación, cohesión, y apoyo) y satisfacción laboral global ($0.55 < r > 0.74$, $p < 0.01$).

Leung (1997), en su estudio realizado en Hong Kong, observó una alta correlación entre la satisfacción y el desempeño ($r=.72$). De nuevo, en España, se realizó un estudio de satisfacción laboral en dos empresas, una privada dedicada al envase y exportación de aceitunas y otra empresa pública estatal de transformación agraria. Como resultado se observó que algunas de las variables que mayor índice de satisfacción generaban entre los empleados de ambas empresas eran la autoestima, el prestigio del puesto fuera de la organización, la seguridad en el puesto, la importancia del trabajo y los lazos de amistad (Alfaro De Prado y Vecino, 1999).

Judge, Thoresen, Bono y Patton (2001) realizaron un metaanálisis en donde presentaron siete diferentes modelos de relación entre satisfacción y desempeño que resumían dichas investigaciones.

Los modelos diferían de la siguiente manera: el primero en donde la satisfacción determina el desempeño, el segundo en donde el desempeño genera la satisfacción, el tercer modelo es en el que ambos constructos tienen una relación recíproca, el cuarto y quinto también muestran una relación recíproca entre ambos constructos pero además moderada por otras variables, el sexto en donde se presentan como variables completamente independientes y el séptimo en donde se relaciona el afecto, que engloba varios constructos actitudinales incluyendo la satisfacción, como determinante del desempeño, el cual incluía también diferentes tipos de desempeño dentro del ambiente laboral.

Después del análisis de estos trabajos realizados en varias décadas, Judge et al. (2001) llegaron a la construcción de un modelo en el que la satisfacción y el desempeño mantienen una relación recíproca moderada por distintos aspectos referentes al comportamiento, actitudes, personalidades, entre otros.

El estudio de Morris y Bloom (2002) refleja la relación entre algunos factores organizacionales, la satisfacción y el compromiso organizacional, manejando estas últimas dos variables como dependientes entre el personal de 17 centros de salud mental en Estados Unidos. Los autores resaltaron la importancia de ciertos factores organizacionales como antecedentes de los resultados del personal, en donde se puede incluir su desempeño.

En México, una evaluación de seis años sobre la satisfacción laboral entre 85 médicos familiares en un primer muestreo, y 72 en un segundo muestreo, se realizó en unidades médicas del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) de Querétaro. Las dimensiones que se estudiaron fueron el logro, el reconocimiento y la capacitación, viéndose el logro como el mayor determinante de la satisfacción de los médicos (Villagómez et al., 2003).

El trabajo de Kim (2004) también resalta la evaluación del compromiso afectivo mediante un instrumento constituido por ítems relativos a la identificación y el afecto de las personas por la organización, relacionadas a la satisfacción laboral.

El trabajo realizado por Betanzos, Andrade y Paz (2006) muestra el compromiso organizacional como un constructo multidimensional en el que se

distinguen la identificación y el afecto por la organización como componentes de las percepciones laborales del personal, viéndose relacionadas también con cuestiones del comportamiento organizacional. En dicho estudio se trabajó con 233 empleados de una empresa pública y otra privada.

Chiang et al. (2007) estudiaron a 327 empleados entre profesionales, técnicos y personal administrativo de un hospital público en Chile. Las variables utilizadas fueron la relación con los superiores, el ambiente físico, la participación en las decisiones, el trabajo personal y el reconocimiento; las relaciones entre todas las dimensiones y la satisfacción laboral fueron significativas ($p < 0.05$).

Otro estudio realizado por Leung et al. (2008) en Hong Kong manifiesta la relación entre el desempeño y la satisfacción laboral al dar como resultado una relación positiva entre ambas variables ($r^2 = 0.444$, $p < 0.001$). Nabirye et al. (2011) estudiaron las relaciones entre la satisfacción, el desempeño y otras variables, destacando la relación entre la satisfacción y el desempeño.

En España, Molina et al. (2009) realizaron un estudio sobre la satisfacción laboral en una muestra de 75 profesionales de enfermería de un hospital en Granada. Las variables de estudio correlacionadas a la satisfacción laboral fueron la promoción profesional ($r = 0.788$, $p < 0.001$), las características extrínsecas del estatus ($r = .611$, $p < 0.001$), la monotonía laboral ($r = 0.380$, $p = 0.001$), la presión del trabajo ($r = 0.630$, $p < 0.001$), la tensión relacionada con el trabajo ($r = 0.728$, $p < 0.001$), la relación interpersonal con sus jefes ($r = 0.446$, $p < 0.001$), la competencia profesional ($r = 0.540$, $p < 0.001$), satisfacción por el trabajo ($r = 0.764$,

$p < 0.001$) y la relación interpersonal con los compañeros de trabajo ($r = 0.223$, $p = 0.054$).

Yáñez et al. (2010) llevaron a cabo una investigación en la que evaluaron las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral utilizando dos variables independientes: la relación con la jefatura y la relación con los pares. Observaron una correlación alta y significativa entre la relación con la jefatura y la satisfacción laboral ($r = 0.93$, $p < 0.001$).

El trabajo de Ismail et al. (2011) mostró la relación entre la satisfacción y el desempeño al utilizarlas como variables dependientes en su modelo. Susanty y Miradipta (2013) mostraron que la satisfacción laboral tiene un efecto positivo significativo en el desempeño laboral ($b = 0.724$, $p < 0.05$).

Thumin F. y Thumin L. (2011) destacan que la satisfacción laboral es parte esencial del clima organizacional, por lo que medir el clima organizacional debe incluir la dimensión de satisfacción. Entre la teoría que exponen resalta que existen muchas propuestas de relaciones entre estos dos constructos y una de ellas se incluye en este trabajo de investigación. Se refiere a que el clima organizacional es causal de la satisfacción, por lo que la satisfacción es una variable dependiente que varía respecto a lo bien o mal que el clima organizacional parece para los individuos.

Algunos trabajos declaran que la satisfacción mejora la vida laboral, reflejándose también en el desempeño resultante (Cetina-Tabares et al., 2006;

Formosa et al., 2014; Herrera-Amaya y Manrique-Abril, 2008; Juárez-Adauta, 2012; Nava-Galán et al., 2013).

Figueiredo-Ferraz et al. (2012) estudiaron una muestra de 316 elementos del personal de enfermería, pertenecientes a trece hospitales de Valencia, España. En esta investigación tomaron como variables causales de la satisfacción: la supervisión, al ambiente físico, las prestaciones, aspectos intrínsecos y la participación.

De nuevo, en España, 676 profesionales sanitarios de un hospital universitario de Santander participaron en un estudio sobre la satisfacción laboral (Gandarillas et al., 2014). Fueron quince los factores evaluados como causales de la satisfacción: las condiciones físicas del trabajo, la aplicación de métodos propios de trabajo, los compañeros de trabajo, el reconocimiento, el superior jerárquico, la responsabilidad asignada, el salario, el uso de la capacidad profesional, la relación entre profesionales y la dirección, la posibilidad de promoción, el modo de gestión de la organización, la atención a las sugerencias, el horario de trabajo, la variedad de tareas y la estabilidad en el empleo. Gandarillas et al. (2014) encontraron diferentes correlaciones significativas ($p < 0.0005$) entre todas las variables, considerando características demográficas de la muestra.

Trabajos como los de Cetina-Tabares et al. (2006), Figueiredo-Ferraz et al. (2012), Gandarillas et al. (2014), Herrera-Amaya y Manrique-Abril (2008), Juárez-Adauta (2012), López et al. (2009), Mañas et al. (2007) y Molina et al. (2009)

indican que el grado de medición de compromiso y/o de satisfacción laboral es proporcional a los resultados del personal, dentro de los cuales se distingue el desempeño.

Algunos estudios aluden a cierta relación entre el compromiso y la satisfacción laboral en la que ambos estados, a la par, se ven involucrados en los resultados y el desempeño del personal (Cújar, Ramos, Hernández y López, 2013; Hauser, 2014; Meyer et al., 2006; Nava-Galán et al., 2013; Sánchez-Sellero et al., 2014).

De acuerdo con estas relaciones presentadas, la satisfacción laboral se ha estudiado en numerosas ocasiones siendo una variable dependiente, mediadora o independiente. Se han visto relaciones positivas entre la satisfacción y el desempeño del personal, en ese orden temporal, así como interacciones entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

En cuanto a los factores organizacionales y las percepciones individuales, la mayoría de la literatura, que desde los antecedentes se describe, presenta la satisfacción laboral como dependiente de algunos elementos del clima organizacional. Esto sostiene las relaciones que se proponen más adelante en el modelo gráfico de la investigación.

Ahora bien, para medir el grado de satisfacción presente en el personal profesional sanitario, es necesario identificar los elementos del clima organizacional y las percepciones individuales que surgen de las condiciones de

ese clima, conduciendo al desarrollo de un buen desempeño y compromiso con la organización.

2.4 Variables independientes

Las variables independientes son las variables que causan, influyen o afectan otras variables o constructos (Creswell, 2009). Las variables independientes en el modelo de esta investigación son tres: reconocimiento, participación en la toma de decisiones y, por último, identificación y afecto por la organización.

A continuación, se mencionan las cuestiones teóricas que permiten definir los constructos independientes en esta investigación. Los constructos son conceptos que tienen un sentido deliberado y consciente para un propósito científico especial (Kerlinger, 1988). Ante esto, las definiciones que a continuación se presentan están basadas en otros constructos, pero descritas para el propósito de esta investigación.

2.4.1 Reconocimiento

2.4.1.1 Teorías y fundamentos teóricos

Saldarriaga (2014) habla sobre la importancia de reconocer al humano en el ambiente organizacional con la finalidad de llegar a mejores resultados y desempeño. Así mismo, define el reconocimiento como la valoración del ser humano como sujeto y las particularidades que aportan para el desarrollo de la organización.

La definición de *reconocimiento* por Saldarriaga (2014) permite construir la definición que se utiliza en esta investigación: la valoración de las particularidades y habilidades de un individuo, las cuales le permiten realizar aportaciones a la organización.

2.4.1.2 Estudios de investigaciones aplicadas

Alonso (2008) realizó un estudio respecto a la satisfacción laboral de 80 individuos pertenecientes al área de administración y servicios de la Universidad de Huelva, en España. De acuerdo con la escala utilizada, los resultados indicaron que las mujeres manifestaban un alto grado de satisfacción en cuanto al reconocimiento laboral, aunque no reflejaban diferencias significativas.

El mismo trabajo de Alonso (2008) mostró que los funcionarios o directivos se encontraban menos satisfechos con las relaciones con los jefes inmediatos, pero en cuanto a los empleados públicos se obtuvieron resultados significativos en la relación entre el reconocimiento laboral y la satisfacción ($p < 0.05$). Por otra parte, el personal de mayor antigüedad se encontraba menos satisfecho con la relación con el jefe inmediato y los de menor antigüedad estaban menos satisfechos con el reconocimiento.

En una muestra de 62 trabajadores de dos organizaciones públicas chilenas, se estudiaron las relaciones entre ciertos elementos del clima organizacional y el compromiso organizacional. Entre ellos se evaluó la autonomía y el reconocimiento, y se observaron relaciones estadísticamente significativas con el compromiso (Chiang et al., 2010). La relación entre el reconocimiento y el

compromiso fue más fuerte en los hombres ($r=0.559$, $p<0.01$) que en las mujeres ($r=0.461$, $p<0.05$).

La literatura revisada muestra relaciones positivas entre el reconocimiento y la satisfacción laboral, así como entre el reconocimiento y el compromiso organizacional. Esto permite proponer las mismas relaciones entre estas variables en el modelo de la investigación, pues las relaciones en la literatura sostienen que éstas se puedan probar en el contexto de este estudio. Adicionalmente se debe evaluar la propuesta de la relación entre el reconocimiento y el desempeño del personal, en este contexto, como probable aportación a la literatura.

2.4.2 Participación en la toma de decisiones

2.4.2.1 Teorías y fundamentos teóricos

Reinoso y Araneda (2007) llaman a esta dimensión “consideración” y la expresan como la representación de la percepción y las expectativas de los trabajadores respecto del grado de participación en los procesos de decisión que desarrollan en sus organizaciones, que además evalúa el grado en que los trabajadores se sienten integrados.

Boria-Reverter, Crespi-Vallbona y Mascarilla-Miró (2012) mencionan que la participación en la toma de decisiones es la posibilidad de ser partícipe en las decisiones de un grupo o equipo, involucrando la iniciativa e independencia del individuo.

Como definición de *participación en la toma de decisiones* se establece una adaptación de la definición brindada por Boria-Reverter et al. (2012): la posibilidad

de un individuo de ser partícipe en las decisiones relativas a las actividades que realiza y que involucra su iniciativa.

2.4.2.2 Estudios de investigaciones aplicadas

El trabajo de Boria-Reverter et al. (2012) refleja la relación positiva entre la participación en la toma de decisiones y la satisfacción laboral. Boria-Reverter et al. (2012) estudiaron una muestra de distintos grupos de trabajadores en España, concluyendo que los grupos con mayor satisfacción respecto a la participación en la toma de decisiones fueron los directivos de empresas y de la administración pública, seguidos de los técnicos científicos e intelectuales.

Un estudio empírico realizado en España por Muñoz et al. (2014), en una muestra de 3,787 trabajadores de administración y servicios del Servicio de Salud Pública de Asturias, evaluó algunas dimensiones del clima organizacional. Los autores reportaron la relación significativa entre la participación de los empleados y el buen clima laboral ($t = 7.90$, $p < 0.001$), donde advirtieron también sobre el impacto que el clima laboral puede tener en la satisfacción del personal.

A partir de estos estudios se puede admitir que la participación en la toma de decisiones es una variable que influye en la satisfacción del personal. Por otra parte, no se han encontrado relaciones entre la participación en la toma de decisiones y el desempeño del personal, ni entre esta variable independiente y el compromiso organizacional. Es preciso tomar en cuenta esta situación al proponer ambas relaciones en el modelo gráfico de la investigación.

2.4.3 Identificación y afecto por la organización

2.4.3.1 Teorías y fundamentos teóricos

Respecto al componente de identificación, lo que se toma a consideración es el grado de aceptación de los valores organizacionales y la identificación que una persona tiene con su puesto y su organización (Betanzos et al., 2006).

Paule-Hernández y Caboverde-Silvente (2011) mencionan que la identificación con la organización es el grado de pertenencia que tienen los trabajadores hacia la organización laboral, es decir, hasta qué punto éstos reconocen su labor individual en estrecha relación con los objetivos.

En el trabajo de Shragay y Tziner (2011) se toma como definición, para el concepto de identificación con el trabajo, el grado de involucramiento personal del empleado en su trabajo a un nivel psicológico.

En cuanto al componente afecto por la organización, éste hace referencia a los sentimientos de agrado y felicidad que una persona tiene por pertenecer a su organización (Betanzos et al., 2006).

Después de revisar las definiciones de los autores anteriores, las descritas por Betanzos et al. (2006) conforman la base para elaborar la definición de la variable *identificación y afecto por la organización*, para fines de esta investigación, la cual se precisa como: el grado de aceptación de los valores organizacionales y la identificación que una persona tiene con su puesto y su organización, así como los sentimientos y percepciones de agrado y felicidad que un individuo manifiesta al pertenecer a una organización.

2.4.3.2 Estudios de investigaciones aplicadas

En los trabajos realizados por Betanzos et al. (2006), Kim (2004) y Mowday et al. (1979) se presenta el sentido de identificación y el sentido de afecto por la organización como determinantes del compromiso organizacional, a consecuencia de su aborde en sus investigaciones.

Un grupo de 354 trabajadores españoles, pertenecientes a una empresa especializada como centro de contacto, participaron en un estudio para comprobar la relación entre el sentido de identificación con la organización, el afecto por la organización y el compromiso (Dávila y Jiménez, 2014). Se incluyó personal de puestos de mando, agentes teleoperadores y sus superiores inmediatos. Los resultados mostraron correlaciones significativas entre el sentido de identificación ($r=-0.245$, $p<0.01$) y el compromiso organizacional, así como entre el afecto por la organización ($r=-0.283$, $p<0.01$) y el compromiso organizacional.

Como conclusión de la literatura respecto a la identificación y el afecto por la organización, ésta es una variable identificada como causal del compromiso organizacional. Se destaca que no se ha encontrado literatura que la relacione con la satisfacción laboral y el desempeño del personal, situación que no se debe ignorar al proponer el modelo gráfico de la investigación. De igual modo, se debe analizar su relación con las variables mencionadas, también como probable aportación a la literatura.

2.5 Hipótesis específicas

Como resultado de la revisión del marco teórico y de la identificación de las variables relevantes del tema, se proponen seis hipótesis específicas:

H₁: El *reconocimiento* impacta positivamente en el *desempeño del personal* mediante la *satisfacción laboral*

H₂: El *reconocimiento* impacta positivamente en el *compromiso organizacional* mediante la *satisfacción laboral*

H₃: La *participación en la toma de decisiones* impacta positivamente en el *desempeño del personal* mediante la *satisfacción laboral*

H₄: La *participación en la toma de decisiones* impacta positivamente en el *compromiso organizacional* mediante la *satisfacción laboral*

H₅: La *identificación y afecto por la organización* impactan positivamente en el *desempeño del personal* mediante la *satisfacción laboral*

H₆: La *identificación y afecto por la organización* impactan positivamente en el *compromiso organizacional* mediante la *satisfacción laboral*

Cada una de las hipótesis específicas incluye la mediación de la *satisfacción laboral* en las relaciones entre los factores organizacionales y las variables dependientes: *desempeño del personal* y *compromiso organizacional*. La relación entre la satisfacción laboral y el desempeño se encuentra apoyada por los trabajos de Ismail et al. (2011), Judge et al. (2001), Kim (2004), Leung (1997), Leung et al.

(2008), Ostroff (1992), Nabirye et al. (2011), Shore y Martin (1989) y Susanty y Miradipta (2013).

La relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional se soporta con los resultados de los estudios de Arias (2006), Kim (2004), Locke (1997), López et al. (2007), Mañas et al. (2007), Rad y De Moraes (2009), Mowday et al. (1979) y Sánchez-Sellero et al. (2014).

En cuanto a las relaciones entre las variables independientes con la satisfacción laboral, el desempeño del personal y el compromiso organizacional:

H₁ y H₂ mencionan que el *reconocimiento* se relaciona con la *satisfacción laboral*, relación apoyada por Alonso (2008), Chiang et al. (2007), Gandarillas et al. (2014) y Villagómez et al. (2003); la relación del *reconocimiento* con el *desempeño del personal* no se vio reportada en la literatura revisada; en contraste, el *reconocimiento* relacionado con el *compromiso organizacional* solamente se encontró reportado en el trabajo de Chiang et al. (2010).

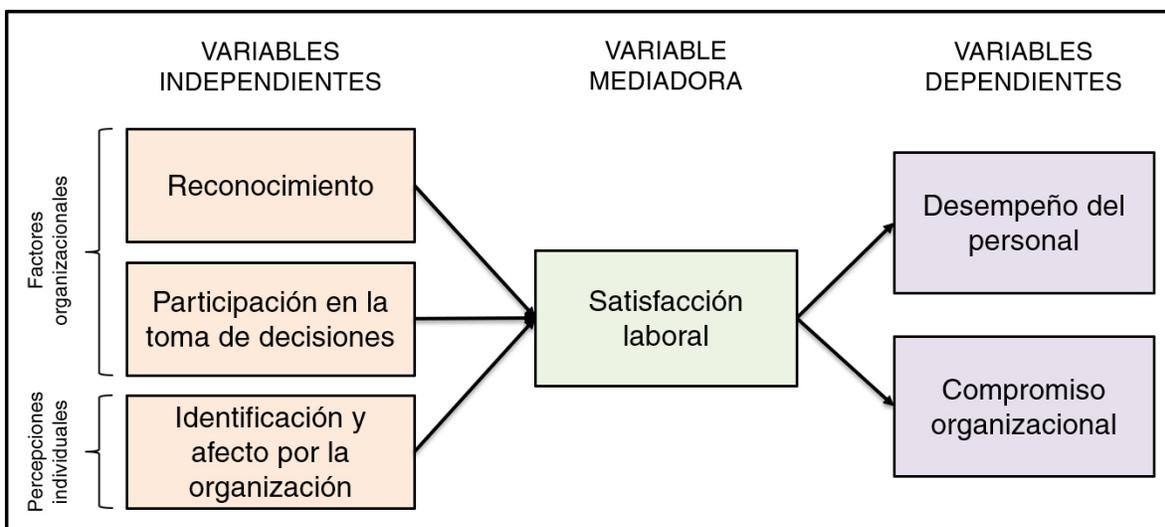
H₃ y H₄ describen a la *participación en la toma de decisiones* relacionada con la *satisfacción laboral*, relación apoyada por Boria-Reverter et al. (2012), Chiang et al. (2007), Figueiredo-Ferraz et al. (2012) y Muñiz et al. (2014); en cuanto a la relación entre la *participación en la toma de decisiones* y el *desempeño del personal*, tampoco se encontró en la literatura revisada, debiendo ser también una aportación de esta investigación; la relación entre la *participación en la toma de decisiones* y el *compromiso organizacional* se encontró en la publicación de Meyer et al. (1989).

Finalmente, H₅ y H₆ proponen la relación de la *identificación y el afecto por la organización* con la *satisfacción laboral*, así como la relación de la *identificación y el afecto por la organización* con el *desempeño del personal*, a pesar de que en la literatura revisada no se han descrito estas relaciones. Por otro lado, sí se ha relacionado con el *compromiso organizacional* en los trabajos de Betanzos et al. (2006), Dávila y Jiménez (2014), Kim (2004), Meyer et al. (1989), Mowday et al. (1979) y Toro (1998).

2.5.1 Modelo gráfico de las hipótesis

Como modelo gráfico de las hipótesis específicas, que surgen de las relaciones revisadas en la literatura de las secciones anteriores, se presenta la Figura 2. Las tres variables independientes que se detallan en el modelo gráfico propuesto fueron seleccionadas a partir de la revisión de distintos trabajos de investigación llevados a cabo en Chile, Corea, España, Estados Unidos y México.

Figura 2. Modelo gráfico de la hipótesis general



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a las variables utilizadas en los trabajos anteriores, se presentan tres variables con efecto causal del *desempeño del personal* y el *compromiso organizacional* mediante la *satisfacción laboral*: el *reconocimiento* (Chiang et al., 2007; Gandarillas et al., 2014; Villagómez et al., 2003), la *participación en la toma de decisiones* (Chiang et al., 2007; Figueiredo-Ferraz et al., 2012) y la *identificación y afecto por la organización* (Betanzos et al., 2006; Kim, 2004; Mowday et al., 1979).

Corresponde aclarar que respecto al componente de “identificación” de la última variable independiente, lo que se considera es el grado de aceptación de los valores organizacionales y la identificación que una persona tiene con su puesto y su organización. En cuanto al componente de “afecto”, éste hace referencia a los sentimientos de agrado y felicidad que una persona tiene por pertenecer a su organización (Betanzos et al., 2006).

Solamente algunas de las relaciones entre las variables independientes y las dependientes, como se explicó en los apartados pertinentes, se han determinado significativamente en trabajos previos, por lo que las relaciones que no han sido estudiadas en éste y otros contextos se manejarán como aportaciones al área del comportamiento organizacional.

2.5.2 Modelo de relaciones teóricas con las hipótesis

A continuación, se presenta la Tabla 1 que muestra una síntesis de los trabajos empíricos que previamente han estudiado las variables que conforman el

modelo de investigación, especificando las relaciones que se han evaluado con sus resultados.

Tabla 1. Relación estructural hipótesis – marco teórico

Referencia	REC	PART	IDAF	SL	DES	CO
Alonso (2008)	X			X		
Betanzos et al. (2006)			X			X
Boria-Reverter et al. (2012)		X		X		
Cabrera et al. (2004)				X		
Caruana y Chockalingam (2014)				X	X	
Cetina-Tabares et al. (2006)				X	X	
Chiang et al. (2007)	X	X		X		
Chiang et al. (2010)	X					X
Cújar et al. (2013)				X	X	X
Dalal et al. (2012)					X	X
Dávila y Jiménez (2014)			X			X
De la Rosa-Navarro y Carmona-Lavado (2010)						X
Fernández et al. (1995)				X		
Figueiredo-Ferraz et al. (2012)		X		X		
Gandarillas et al. (2014)	X			X		
Hauser (2014)				X	X	X
Herrera-Amaya y Manrique-Abril (2008)				X	X	
Ismail et al. (2011)				X	X	X
Juárez-Adauta (2012)				X	X	
Judge et al. (2001)				X	X	
Kim (2004)				X	X	X
Leung (1997)				X	X	
Leung et al. (2008)				X	X	
Locke (1997)				X	X	X
Locke y Latham (1990)				X	X	X
López et al. (2007)				X		X
Mañas et al. (2007)				X		X
Meyer et al. (1989)		X	X		X	X
Meyer et al. (2004)				X		X
Meyer et al. (2006)				X	X	X
Molina et al. (2009)				X		
Morris y Bloom (2002)				X		X
Mowday et al. (1979)			X	X		X
Muñiz et al. (2014)		X		X		
Nava-Galán et al. (2013)				X	X	X
Ostroff (1992)				X	X	X
Rad y De Moraes (2009)				X		X
Riketta (2002)					X	X
Saari y Judge (2004)				X		
Salgado et al. (1996)				X		
Sánchez-Sellero et al. (2014)				X	X	X
Shore y Martin (1989)				X	X	X
Susanty y Miradipta (2013)				X	X	X

Tabla 1. Relación estructural hipótesis – marco teórico (continuación)

Referencia	REC	PART	IDAF	SL	DES	CO
Toro (1998)			X			X
Villagómez et al. (2003)	X			X		
Yáñez et al. (2010)				X		

Nota: REC, reconocimiento; PART, participación en la toma de decisiones; IDAF, identificación y afecto por la organización; SL, satisfacción laboral; DES, desempeño del personal; CO, compromiso organizacional.

Fuente: Elaboración propia.

Como resumen de este segundo capítulo se destaca que solamente algunas de las relaciones presentadas en el modelo gráfico propuesto se han probado en otros trabajos de investigación, aunque no exactamente como el modelo que aquí se pretende probar. Las relaciones que no se han visto descritas en la literatura serán aportaciones a la teoría, por lo que se espera que las hipótesis específicas que se elaboraron se comprueben como se plantearon.

La conducción de la estructura y presentación de la literatura se llevó a cabo clasificando la información para cada variable. Cabe mencionar que la construcción de la estructura del marco teórico se fundamenta en lo que presenta la teoría de Whetten (1989).

Esta teoría comprende la realización de la literatura respecto a las variables a estudiar con la finalidad de poder crear literatura o teoría útil. En relación con esto, Whetten (1989) propone la elaboración adecuada de contenido académico por medio del desarrollo amplio de las variables de estudio. De esta manera, él propone la descripción del “qué”, “cómo” y “por qué” de la literatura.

Whetten (1989) describe el “qué” como la descripción del fenómeno a estudiar por medio de variables y se refiere a que las variables integradas en una investigación deben formar parte de la explicación del fenómeno. El “cómo” es la descripción de las relaciones entre las variables. De esta manera, el desarrollo y presentación del “qué” y el “cómo” de un fenómeno constituyen los cimientos de la teoría que permiten integrar el modelo gráfico de la investigación.

El “por qué” que Whetten (1989) menciona se refiere a la justificación de la elección de las variables y de sus interrelaciones propuestas. El autor menciona que el desarrollo de teoría debe ofrecer conocimiento nuevo y, por ello, el explicar el “por qué” trata de fundamentar adecuadamente lo que se establece en el “qué” y el “cómo”. Los elementos del “qué” y del “cómo” describen y componen este capítulo, los elementos del “por qué” lo explican, y dicha explicación es la que se presentará con la parte metodológica y estadística en los siguientes capítulos.

CAPÍTULO 3. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

El presente capítulo contiene la descripción del tipo y diseño de la investigación, así como los métodos de recolección de datos, incluyendo el proceso de validez de contenido del instrumento y su elaboración. Se presenta también la definición de la población, muestra de investigación, prueba piloto realizada, el análisis de confiabilidad y el estudio de campo, finalizando con una breve descripción de los métodos de análisis a utilizar.

3.1 Tipo y diseño de la investigación

La determinación del tipo y diseño de una investigación permiten responder a la pregunta de investigación planteada y cumplir con los objetivos del estudio; así mismo, sirven para comprobar las hipótesis de investigación. A continuación, se describen estos aspectos.

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo y se clasifica de esta manera porque presenta la estructura del problema y el plan de investigación para mostrar y explicar las relaciones entre las variables que conforman el problema (Creswell, 2009). Esto considera la recolección de datos para probar las hipótesis de investigación con base en los resultados del análisis estadístico y, de esta manera, establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Según los objetivos de la investigación, el alcance de este estudio es exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo. Es exploratorio porque se

examinan teóricamente las variables de investigación y es descriptivo porque especifica las características y rasgos actuales del problema de investigación en un contexto específico. El estudio también es correlacional porque asocia las variables de investigación en su contexto y llega a ser explicativo porque se busca establecer las causas del fenómeno de estudio (Hernández et al., 2010).

Creswell (2009) y Hernández et al. (2010) mencionan que un estudio explicativo pretende no solamente mostrar la relación que existe entre las variables de investigación, sino explicar e interpretar el efecto que tienen esas relaciones; por ejemplo, si los factores organizacionales tienen un efecto positivo o negativo en la satisfacción laboral, el desempeño del personal o el compromiso organizacional. Los estudios de nivel explicativo buscan explorar la relación funcional existente entre variables, en función de las pruebas de los modelos teóricos para integrarlos a la teoría (Ato, López y Benavente, 2013).

En cuanto al diseño de investigación, se identifican características que lo describen como no experimental, también llamada investigación por encuestas, según Creswell (2009), puesto que se examinan los determinantes de una situación sin intentar modificar los factores que tienen influencia en ella (Briones, 2002).

En otras palabras, la investigación no experimental no requiere de la manipulación de las variables de investigación, pues únicamente se observan los fenómenos del ambiente natural de las variables para entonces llevar a cabo un análisis (Hernández et al., 2010).

Por último, el tipo de diseño de investigación no experimental de este trabajo es transeccional o transversal, cuya característica es que los datos a analizar se recopilan en un momento único (Briones, 2002; Hernández et al., 2010).

3.2 Método de recolección de datos

Para las investigaciones con diseños no experimentales se requiere la recolección de datos mediante la especificación de una técnica de campo. Este trabajo se basa en la implementación de encuestas como instrumento de medición. Su finalidad es obtener los datos necesarios para explicar la relación entre las variables de investigación y así desarrollar explicaciones de la situación del fenómeno medido. En los siguientes apartados se describe la definición operacional de las variables de investigación, el proceso de validez de contenido de las encuestas para desarrollar la técnica de campo y, finalmente, la elaboración de dicho instrumento.

3.2.1 Operacionalización de las variables de la hipótesis

La definición operacional de las variables de estudio involucra la selección de ítems para medir adecuadamente las variables de investigación. Esto se realizó después de una revisión de literatura para encontrar escalas previamente implementadas en otros trabajos de investigación, tomando como base la confiabilidad reportada para cada uno de ellos.

Un ítem de la variable *desempeño del personal* se tomó de la escala construida por Dalal et al. (2012), de la cual reportó un índice de confiabilidad alfa

de Cronbach de 0.83 para el conjunto de ítems correspondientes al desempeño. Cuatro ítems de la misma variable fueron creados para este instrumento.

Para la variable *compromiso organizacional* se tomaron cuatro ítems de la escala de compromiso organizacional de Mowday et al. (1982) que fue implementada por Betanzos et al. (2006), de la cual se reportó un índice de confiabilidad alfa de Cronbach de 0.84. Uno de los ítems para esta variable se tomó de la escala de Dalal et al. (2012) con un índice de confiabilidad alfa de Cronbach de 0.83. Respecto a la variable *satisfacción laboral* se tomaron los cinco ítems de la escala de satisfacción laboral implementada por Shernoff (2003) reportada con un coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach de 0.86.

Para los ítems de la variable *participación en la toma de decisiones* y tres ítems de la variable *reconocimiento* se tomó como referencia la escala de satisfacción laboral tomada de Chiang et al. (2007), de la cual reportaron un alfa de Cronbach de 0.878 y 0.737 para cada conjunto de ítems, respectivamente. Dos ítems para la variable *reconocimiento* se crearon para este instrumento.

Por último, dos ítems de la variable *identificación y afecto por la organización* se tomaron de la escala de desempeño organizacional de Kim (2004). Los otros tres ítems de la misma variable se tomaron de la escala del trabajo de Betanzos et al. (2006), quienes reportaron un índice de confiabilidad alfa de Cronbach de 0.786.

A continuación, se presenta la Tabla 2 que muestra las variables de investigación, sus definiciones, los ítems seleccionados para medir cada una de

las variables y los índices de confiabilidad reportados en las escalas de donde se obtuvieron los ítems.

Tabla 2. Operacionalización de las variables

Variable	Definición	Ítems	Confiabilidad
Desempeño del personal	La efectividad de un individuo para llevar a cabo las actividades y responsabilidades inherentes a su puesto de trabajo. Adaptación de AbuAlRub (2004) y AbuAlRub y Al-Zaru (2008).	1. Completo las tareas de mi puesto adecuadamente	Se aplicaron 191 encuestas a empleados de diferentes sectores de Estados Unidos, desde profesionistas hasta estudiantes con trabajos de medio tiempo. Alfa de Cronbach para los ítems de la variable “desempeño” = 0.83
		Tomada de la escala construida por Dalal et al. (2012).	
		2. Mi desempeño laboral cumple con las expectativas esperadas	
		3. Mis superiores me felicitan por los aspectos positivos relativos a mi desempeño laboral	
		4. Conozco bien todas las actividades y responsabilidades de mi puesto de trabajo	
		5. Cuento con todas las habilidades y conocimientos que requiere mi puesto de trabajo	
		Elaboración propia.	
Compromiso organizacional	La disposición favorable de un individuo a experimentar interés hacia las responsabilidades de su puesto y hacia la organización, que	1. Me siento comprometido a esforzarme más de lo esperado por mi organización 2. Siento orgullo de pertenecer a mi organización 3. Realmente me	Se aplicaron 250 cuestionarios entre personal del área de finanzas de un aeropuerto pertenecientes a una organización pública y personal administrativo de una organización

Tabla 2. Operacionalización de las variables (continuación)

Variable	Definición	Ítems	Confiabilidad
	además le permite identificarse y vincularse con la misma. Adaptación de Mowday et al. (1982), Toro (1998) y Chiang et al. (2010).	<p>importa el futuro de mi organización</p> <p>4. Mi organización me inspira a dar lo mejor de mí</p> <p>Adaptados de la escala de compromiso organizacional de Mowday et al. (1982) implementada por Betanzos et al. (2006).</p> <p>5. Me siento comprometido a ser leal a mi organización</p> <p>Adaptado de la escala construida por Dalal et al. (2012).</p>	<p>privada de comercialización y venta de electrodomésticos. En ambas organizaciones se solicitó la participación voluntaria de los empleados. Alfa de Cronbach total = 0.84</p> <p>Se aplicaron 191 encuestas a empleados de diferentes sectores de Estados Unidos, desde profesionistas hasta estudiantes con trabajos de medio tiempo. Alfa de Cronbach para los ítems de la variable "compromiso organizacional" = 0.83</p>
Satisfacción laboral	Una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por un individuo hacia su situación de trabajo y que pueden ir orientadas hacia el trabajo en general o hacia aspectos específicos del mismo (Bravo et al., 1996).	<p>1. Mi trabajo realmente lo hago con entusiasmo</p> <p>2. Mi trabajo es muy interesante y significativo</p> <p>3. Realmente disfruto el trabajo que realizo</p> <p>4. El trabajo que realizo me hace muy feliz</p> <p>5. El trabajo que realizo me gusta más que cualquier otro que haya tenido antes</p> <p>Adaptados de la escala de satisfacción laboral implementada por Shernoff (2003).</p>	<p>Se aplicaron 709 encuestas de manera voluntaria a enfermeras de un hospital de Detroit, Michigan, Estados Unidos. Alfa de Cronbach de la escala utilizada por Shernoff (2003) = 0.86</p>

Tabla 2. Operacionalización de las variables (continuación)

Variable	Definición	1. Ítems	Confiabilidad
Reconocimiento	La valoración de las particularidades y habilidades de un individuo, las cuales le permiten realizar aportaciones a la organización. Adaptación de Saldarriaga (2014).	<p>2. Las oportunidades de promoción que tengo en esta organización me parecen muy satisfactorias</p> <p>3. Las oportunidades de desarrollo y formación que me ofrecen en mi organización son adecuadas y satisfactorias</p> <p>4. Estoy satisfecho con la retribución económica que recibo</p> <p>Adaptados de la escala de satisfacción laboral tomada de Chiang et al. (2007).</p> <p>5. La manera en que se reconocen mis logros respecto a mi trabajo me parece satisfactoria</p> <p>6. El reconocimiento que recibo de mis compañeros y jefes en mi organización me parece satisfactorio</p> <p>Elaboración propia.</p>	Se aplicaron 328 cuestionarios entre personal profesional, técnico y administrativo de un hospital de Chile. La muestra se orientó a los servicios clínicos que cuentan con pacientes hospitalizados y a las unidades que prestan apoyo a estos servicios. Alfa de Cronbach para los ítems de la variable "reconocimiento" = 0.737
Participación en la toma de decisiones	La posibilidad de un individuo de ser partícipe en las decisiones relativas a las actividades que realiza y que involucra su iniciativa (Boria-Reverter et al., 2012).	<p>1. Mi participación en la toma de decisiones de mi unidad, departamento o área me parece satisfactoria</p> <p>2. Mi participación en la toma de decisiones de mi grupo de trabajo relativas al trabajo me parece</p>	Se aplicaron 328 cuestionarios entre personal profesional, técnico y administrativo de un hospital de Chile. La muestra se orientó a los servicios clínicos que cuentan con pacientes hospitalizados y a las unidades que prestan

Tabla 2. Operacionalización de las variables (continuación)

Variable	Definición	Ítems	Confiabilidad
		<p>satisfactoria</p> <p>3. Estoy satisfecho con la igualdad de participación en la toma de decisiones en mi organización</p> <p>4. Me satisface la autonomía que tengo para decidir sobre aspectos relativos a mi trabajo</p> <p>5. Me satisface la forma en que se manejan o negocian las decisiones en mi organización</p> <p>Adaptados de la escala de satisfacción laboral tomada de Chiang et al. (2007).</p>	<p>apoyo a estos servicios. Alfa de Cronbach para los ítems de la variable “participación en la toma de decisiones” = 0.878</p>
Identificación y afecto por la organización	<p>El grado de aceptación de los valores organizacionales y la identificación que una persona tiene con su puesto y su organización, así como los sentimientos y percepciones de agrado y felicidad que un individuo manifiesta al pertenecer a una organización. Adaptación de Betanzos et al. (2006)</p>	<p>1. Mi sentimiento de pertenencia a la organización es muy fuerte</p> <p>2. Me siento como parte de la familia en mi organización</p> <p>Adaptados de la escala de desempeño organizacional de Kim (2004).</p> <p>3. Mis valores y los valores de la organización son muy similares</p> <p>4. Considero que mi organización es la mejor para trabajar</p> <p>5. Estoy feliz de trabajar en mi organización y pienso hacer carrera en ella</p>	<p>La muestra se conformó por 2,000 empleados permanentes de tiempo completo de agencias de gobierno de la República de Corea. Se obtuvo una respuesta del 87% de los encuestados.</p> <p>Se aplicaron 250 cuestionarios entre personal del área de finanzas de un aeropuerto pertenecientes a una organización pública y personal administrativo de una organización privada de comercialización y venta de electrodomésticos. En</p>

Tabla 2. Operacionalización de las variables (continuación)

Variable	Definición	Ítems	Confiabilidad
		Adaptados del análisis factorial de componentes principales con Rotación Varimax del compromiso organizacional de Betanzos et al. (2006).	ambas organizaciones se solicitó la participación voluntaria de los empleados. Alfa de Cronbach para los ítems de la variable "identificación con la organización" = 0.786

Fuente: Elaboración propia y formato adaptado de Segovia (2014).

3.2.2 Validez de contenido

Después de conjuntar las definiciones de las variables de investigación con los ítems seleccionados para cada una de ellas, se llevó a cabo la validez de su contenido. Este proceso se refiere a la verificación de la correspondencia de los ítems del instrumento con cada una de las variables a medir (Rositas, 2014), así como a la revisión de la redacción adecuada para cada ítem. Este proceso requirió la participación de expertos en el área de capital humano.

Edmondson, Edwards y Boyer (2012) mencionan que para realizar una buena escala Likert se requiere de tiempo y dinero, ya que debe pasar por algunas pruebas para demostrar que la escala está realmente midiendo el concepto que se intenta medir, además de utilizar el análisis estadístico para sustentar esa validación (validez de contenido).

La planeación del proceso de validez para este estudio involucró, en primera instancia, la participación de 6 especialistas del área de capital humano de empresas grandes y organizaciones públicas del área metropolitana de Monterrey,

Nuevo León. Se evaluó la relevancia de cada uno de los ítems planteados respecto a su variable de investigación, así como la redacción de éstos.

Se hizo llegar a los expertos un documento (Anexo 1), adaptado de Segovia (2014), con el que pudieran verificar la relevancia de los ítems respecto a las definiciones previamente establecidas para esta investigación. En él se encontraban las variables, los reactivos correspondientes a cada una de las variables y la definición de cada una de ellas. Las instrucciones del documento solicitaban una calificación entre irrelevante, señalado con el número 1, y muy relevante, señalado con el número 4, para cada reactivo respecto a su variable.

Este proceso se realizó en dos etapas. En la primera, los resultados que se obtuvieron del análisis de las evaluaciones de los expertos, se observaron promedios muy bajos para algunos de los ítems propuestos. Algunos de los participantes hicieron llegar recomendaciones para lograr una mejor expresión de los ítems respecto a la variable a evaluar. A partir de esto se rediseñaron los ítems que habían obtenido calificaciones bajas y se volvió a realizar el proceso de validez de contenido.

En la segunda etapa participaron 5 de los expertos que habían participado en la primera etapa y se añadió un experto más. En el análisis de la segunda etapa se mostraron promedios mayores a 2 (Anexo 2), resultados que validaron todos los ítems propuestos.

3.2.3 Elaboración del instrumento

Como resultado del proceso de validez de contenido se desarrolló el instrumento de medición integrado en dos secciones. La sección 1 recaba la información general del participante: edad, años laborando en la empresa, género, estado civil, tipo de empleado, nivel de estudios y la especificación de su licenciatura. La sección 2 contiene 35 reactivos, correspondientes a las seis variables de investigación.

Las respuestas para cada uno de los reactivos mantienen una escala Likert de 5 puntos, en donde 1 indica estar “Totalmente en desacuerdo”, 2 “En desacuerdo”, 3 “Ni en desacuerdo ni de acuerdo”, 4 “De acuerdo” y 5 “Totalmente de acuerdo”.

Las escalas Likert son las más utilizadas para la recolección de información en las ciencias sociales. Likert (1932) menciona que las respuestas a una actitud, a pesar de ser inflexibles, pueden moverse solamente dentro de cierto rango. Es así como este tipo de escalas pueden reflejar respuestas cercanas a la realidad y pueden ser utilizadas en investigación.

En el Anexo 3 se presenta el instrumento elaborado para la obtención de los datos. Cabe mencionar que el instrumento de medición contiene 5 ítems correspondientes a una séptima variable, la cual finalmente no se integró en el modelo de la investigación, por lo tanto, los datos de esos ítems se ignoraron al momento del análisis estadístico.

A continuación, se presenta la Tabla 3 en donde se identifican los ítems correspondientes a cada una de las variables del modelo.

Tabla 3. Ítems del instrumento de medición

Variable	Ítem
Desempeño del personal	1DES
	8DES
	15DES
	22DES
	29DES
Compromiso organizacional	3CO
	10CO
	17CO
	24CO
	31CO
Satisfacción laboral	2SL
	9SL
	16SL
	23SL
	30SL
Reconocimiento	6REC
	13REC
	20REC
	27REC
	34REC
Participación en la toma de decisiones	5PART
	12PART
	19PART
	26PART
	33PART
Identificación y afecto por la organización	7IDAF
	14IDAF
	21IDAF
	28IDAF
	35IDAF

Fuente: Elaboración propia y formato adaptado de Segovia (2014).

3.3 Población, marco muestral y muestra

El universo de estudio se conformó por todos los empleados de los dos hospitales universitarios anteriormente descritos, siendo un total de 3,650 elementos. La población incluyó a los siguientes profesionales sanitarios: Licenciado en Enfermería (488), Médico Cirujano Partero (278), Químico Clínico Biólogo o carrera afín (116), Licenciado en Nutrición (24) y Licenciado en Psicología (20) que estuvieran laborando en alguno de los hospitales universitarios participantes durante el periodo del estudio de campo, siendo un total de 926 elementos.

3.3.1 Tamaño de muestra

Existen diversos criterios para calcular el tamaño de muestra adecuado. El primero que se describe se ha visto asociado a modelos similares al de este estudio, modelos de ecuaciones estructurales por mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM), los cuales se describen ampliamente en el siguiente capítulo. Hair et al., (2017) mencionan una regla de 10 descrita por Barclay, Higgins y Thompson (1995), la cual indica que el tamaño mínimo de muestra debe ser igual a diez veces el mayor número de caminos estructurales dirigidos a un constructo del modelo estructural o diez veces el mayor número de indicadores formativos usados para medir un constructo del modelo.

Siguiendo este criterio, la estimación de la muestra para esta investigación sería de al menos 30, conforme al modelo gráfico propuesto, pues la variable *satisfacción laboral* es la que se ve afectada por más variables (tres). Es común que en PLS-SEM se utilicen muestras pequeñas debido al gran poder estadístico

que brinda el método, siendo el poder estadístico la probabilidad de detectar una relación significativa cuando es realmente significativa en la población (Hair et al., 2017).

Sin embargo, con la finalidad de tener mayor confianza y variabilidad en el muestreo, se utilizó un segundo criterio tomando en consideración el tipo de variables, el tipo de preguntas en el instrumento de medición y la población de estudio (Rositas, 2014). En esta investigación las variables son cuantitativas, las preguntas del instrumento de medición son de tipo Likert y la población es finita.

De acuerdo con este último criterio se llevó a cabo la estimación de la muestra “n” por medio de una hoja de cálculo diseñada por Rositas (2014), en el software Excel de Microsoft Office, con base en la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Ns^2}{(N-1)(d/z)^2 + s^2}$$

En donde “n” es la muestra calculada, “N” es el tamaño de la población (926 elementos), “s²” es la varianza calculada a partir de la desviación estándar estimada, proveniente de la mayor desviación estándar de los ítems en los resultados del muestreo piloto (1.16). El error tolerable “d” (0.15) es el valor de la precisión del intervalo del parámetro poblacional, el cual va en relación con la media muestral, para este caso de 3. Por último, “z” (1.960) es el valor que proviene de la distribución normal estandarizada en función del nivel de confianza, de 95% para esta investigación.

Tomando en cuenta la fórmula anterior, al sustituir las variables de Rositas (2014), se obtuvo como resultado una muestra “n” de 182 elementos.

Rositas (2014) recomienda apegarse lo más posible a la aleatoriedad al momento de la selección de la muestra, con la finalidad de darle fundamento o validez a la prueba de hipótesis y a cualquier resultado estadístico. El tipo de muestreo que se llevó a cabo para esta investigación fue no probabilístico ya que no fue viable seleccionar aleatoriamente a los participantes debido a la posibilidad de que se rehusaran a contestar las encuestas. Aun así, se buscó aplicar las encuestas manteniendo la proporción de profesionales sanitarios de la población descrita.

Por tanto, el muestreo realizado fue no probabilístico en proporción. La Tabla 4 muestra la cantidad de profesionales sanitarios requeridos para la muestra.

Tabla 4. Selección de la muestra no probabilística en proporción

Licenciatura	Número de elementos en la población	Número de elementos requeridos para la muestra
Licenciado en Enfermería	488 (53%)	96 (53%)
Médico Cirujano Partero	278 (30%)	55 (30%)
Químico Clínico Biólogo / Químico Biólogo Parasitólogo / Químico Farmacéutico Biólogo	116 (13%)	23 (13%)
Licenciado en Psicología	20 (2%)	4 (2%)
Licenciado en Nutrición	24 (3%)	5 (3%)
Total	926 (100%)	182 (100%)

Fuente: Elaboración propia.

3.3.2 Sujetos de estudio

Los criterios de inclusión de los elementos de la muestra son los siguientes:

1) personal profesional sanitario que labore en alguno de los hospitales universitarios participantes, 2) que cuente una de las siguientes licenciaturas: Enfermería, Médico Cirujano Partero, Químico Clínico Biólogo, Químico Biólogo Parasitólogo, Químico Farmacéutico Biólogo, Licenciado en Psicología o Licenciado en Nutrición y, 3) personal con más de un año laborando en el respectivo hospital.

Estas especificaciones buscan cerrar la selección de los elementos de la muestra a personal que haya desarrollado un criterio propio a partir de las condiciones y el clima laboral de su lugar de trabajo. Además, que tenga las responsabilidades de asistencia en el servicio que brinda el hospital, experiencia en la parte de formación de personal en el área de pregrado dentro del mismo servicio y que haya tenido la posibilidad de algún tipo de participación en investigaciones científicas de su área de trabajo.

3.4 Prueba piloto y análisis de confiabilidad

La prueba piloto incluyó a 51 profesionales sanitarios de uno de los hospitales universitarios bajo estudio para probar el instrumento de medición previamente validado. Todos los encuestados, como parte de la prueba piloto, cuentan con las características de los sujetos de estudio descritos en el capítulo anterior.

Con los datos de esta primera prueba se realizó el análisis de confiabilidad del instrumento, por lo que se obtuvieron los índices de Alfa de Cronbach para cada grupo de ítems de las variables de investigación utilizando el software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 21 (Tabla 5).

Tabla 5. Resultados del análisis de confiabilidad de las variables

Variable	Alfa de Cronbach (SPSS)	Alfa de Cronbach estandarizado (SPSS)
Desempeño del personal	0.714	0.714
Satisfacción laboral	0.840	0.860
Compromiso organizacional	0.846	0.863
Participación en la toma de decisiones	0.849	0.855
Reconocimiento	0.882	0.885
Identificación y afecto por la organización	0.856	0.855

Fuente: Elaboración propia y formato adaptado de Segovia (2014).

Cronbach (1951) menciona que el índice de confiabilidad, conocido también como Alfa de Cronbach, es una estimación de la proporción de la varianza atribuible a los factores comunes entre los ítems del instrumento, por lo que es un índice de concentración común entre factores, y de alguna manera es un índice de homogeneidad. Se recomienda un Alfa de Cronbach entre 0.70 y 0.90 (Rositas, 2014). También Heo, Kim y Faith (2015) señalan que los instrumentos con índices de confiabilidad más altos tienen mayor poder estadístico y menor error de medición. Los índices de confiabilidad para cada variable se encontraron en un rango de 0.714 a 0.921, con excepción de la variable *desempeño del personal*, la cual, en un primer análisis, obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.598.

Para aumentar el índice de esta variable se decidió eliminar uno de los 5 ítems del grupo (15DES). Con el segundo análisis de confiabilidad para esta variable, contemplando solamente los cuatro ítems restantes, se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.714. Finalmente, se decidió continuar con la aplicación de la encuesta para lograr la muestra estimada.

3.5 Estudio de campo

El proceso de recolección de los datos se llevó a cabo durante los meses de septiembre de 2016 a febrero de 2017 en uno de los hospitales universitarios y en noviembre de 2017 en el otro. Se realizó dentro del horario laboral de los participantes, por lo que se trabajó en tres turnos: matutino, vespertino y nocturno. La solicitud de participación se realizó de manera personal y directa al personal profesional sanitario que conforma la población de estudio y su participación fue totalmente voluntaria.

Como se señaló anteriormente, el resultado del cálculo de la muestra fue de 182 elementos, pero al final se recolectaron 255 encuestas. De las encuestas recuperadas, 235 estaban totalmente contestadas, es decir, ambas secciones del cuestionario se contestaron completamente. Las restantes 20 encuestas se descartaron, pues resultaron incompletas ya que había información general del participante sin especificar y reactivos sin contestar. Al final, al ser 235 encuestas recolectadas de manera satisfactoria, se superó la cantidad de muestra requerida

originalmente. La Tabla 6 resume el número de encuestas recolectadas entre el personal profesional sanitario de interés.

Tabla 6. Número de encuestas recolectadas

Licenciatura	Número de encuestas requeridas	Número de encuestas obtenidas
Licenciado en Enfermería	96	126
Médico Cirujano Partero	55	49
Químico Clínico Biólogo / Químico Biólogo Parasitólogo / Químico Farmacéutico Biólogo	23	44
Licenciado en Psicología	4	7
Licenciado en Nutrición	5	9
Total	182	235

Fuente: Elaboración propia.

3.6 Métodos de análisis

Los métodos de análisis que se llevarán a cabo serán: descriptivos-demográficos, descriptivos de las variables y estadísticos. El análisis descriptivo-demográfico permitirá definir las proporciones de la muestra en cuanto a los años laborando, género, tipo de empleado, estado civil y el máximo grado de estudios alcanzado. El análisis descriptivo de las variables permitirá definir la incidencia de niveles bajos, medios o altos en las respuestas de acuerdo con la escala de Likert del instrumento.

El análisis estadístico brindará información de la correlación de las variables y permitirá comprobar las hipótesis de investigación. Para este análisis se utilizará un método estadístico de ecuaciones estructurales (modelo de factores de segundo orden) (Chin, 1998a) a través del software estadístico SmartPLS 3, el

cual evaluará el componente del modelo de medición y el componente del modelo estructural del modelo propuesto en esta investigación (Hair et al., 2017).

Se concluye el tercer capítulo propio de la estrategia metodológica con la descripción del tipo y diseño de la investigación, el método de recolección de los datos a analizar, el proceso de validación de contenido del instrumento de medición y su elaboración. Asimismo, se definió la población y se presentó el cálculo del tamaño óptimo de la muestra de estudio. Se describió la prueba piloto llevada a cabo y el análisis de confiabilidad, finalizando con la mención de los métodos que se utilizarán para analizar los datos, los cuales se presentarán ampliamente en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se describe el análisis descriptivo-demográfico, del personal profesional sanitario encuestado, el análisis descriptivo de las variables de la investigación y el análisis estadístico del modelo de medición y estructural obtenido por medio del software estadístico SmartPLS 3 (Ringle et al., 2015). Así mismo, se presenta la sección donde se describe la comprobación de las hipótesis de la investigación.

A partir de los datos de las 235 encuestas recolectadas, se realizó el análisis correspondiente a la información estadística, tanto descriptiva como inferencial. A continuación, se presentan tres enfoques: el primero es un análisis descriptivo – demográfico, que presenta el perfil del encuestado, el segundo es un análisis descriptivo de las variables y se termina con el análisis de ecuaciones estructurales del modelo de investigación.

4.1 Análisis descriptivo – demográfico del profesional encuestado

Primeramente, se realizó el análisis de las características demográficas del personal profesional sanitario:

En cuanto a la edad, los participantes se encuentran en un rango de 20 a 64 años, teniendo un promedio de edad de 38. La Tabla 7 muestra el número de participantes de acuerdo con la clasificación de los rangos de edad.

Tabla 7. Edad de los participantes

Rango de edad (años)	Número de participantes
20 - 29	68
30 - 39	65
40 - 49	56
50 - 59	45
> 59	1
Total	235

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a los años laborando en los hospitales, los participantes cuentan con antigüedad entre 1 y 37 años, con un promedio de 13 años. La Tabla 8 presenta el número de participantes de acuerdo con los rangos de antigüedad laboral.

Tabla 8. Antigüedad laboral de los participantes

Antigüedad (años)	Número de participantes
1 - 10	124
11 - 20	50
21 - 30	53
31 - 40	8
Total	235

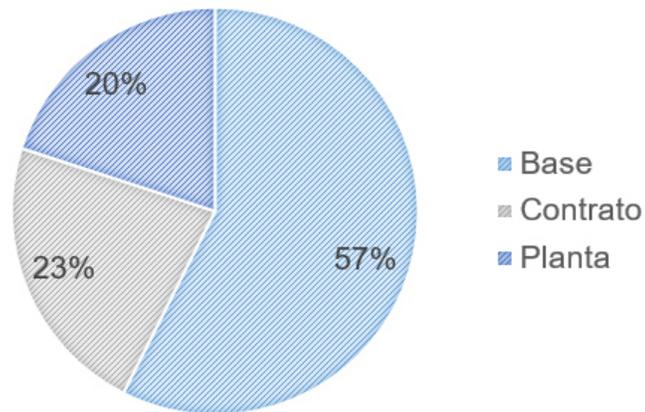
Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al género, la mayoría de los participantes son del género femenino, siendo un 74% de la muestra. Esta mayoría se debe a que más del 70% son profesionales del área de enfermería y de la química clínica, profesiones que en su mayoría son ejercidas por mujeres.

En cuanto al tipo de contrato que tienen los empleados encuestados, la mayoría tienen base (57%) o planta (20%), sumando un total de 77%. Este

porcentaje indica que la mayoría del personal cuenta con cierta estabilidad en el trabajo, ya que les permite acumular antigüedad laboral. El resto del personal participante (23%), cuenta con contrato de renovación anual. La Figura 3 muestra los porcentajes del tipo de empleado participante.

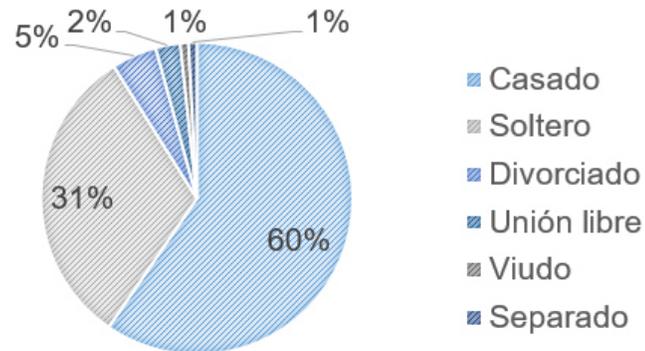
Figura 3. Tipo de contrato del participante



Fuente: Elaboración propia.

En otra instancia, el 60% de los participantes indicó estar casado, seguido por el 31% que son solteros y el resto señaló ser divorciado, viudo, separado o vivir en unión libre. Es importante observar que el 40% de los participantes no vive en pareja, lo que puede verse asociado a sus resultados individuales y compromiso laboral. La Figura 4 muestra la clasificación del estado civil del personal encuestado.

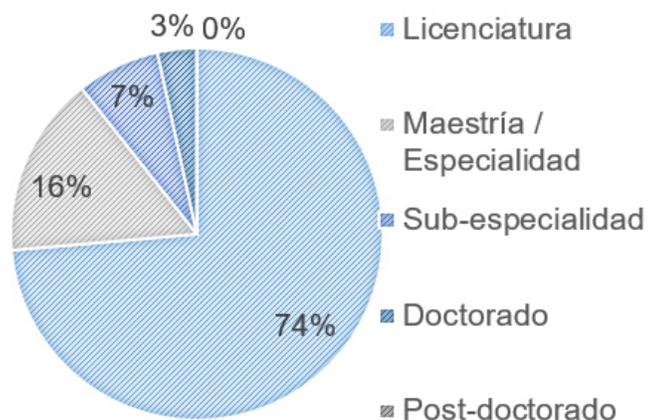
Figura 4. Estado civil de los participantes



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la preparación profesional del personal de salud, el 74% cuenta únicamente con estudios de licenciatura, seguido por un 16% que cuenta con especialidad o estudios de maestría y el resto con subespecialidad o doctorado. La Figura 5 muestra los porcentajes completos del nivel de estudios del personal participante.

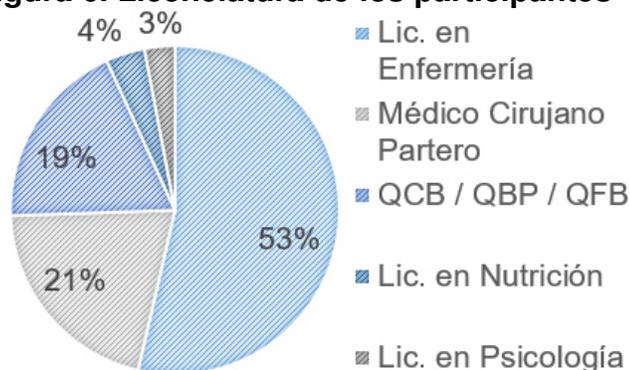
Figura 5. Nivel de estudios de los participantes



Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, los encuestados indicaron que poco más de la mitad tiene Licenciatura en Enfermería (54%), seguidos de los médicos (21%), y profesionales de la química clínica en un 19%, sugiriendo una proporción de la muestra muy parecida a la proporción de la población del hospital. La Figura 6 muestra los porcentajes de participantes de las cinco ramas de la salud consideradas para la investigación.

Figura 6. Licenciatura de los participantes



Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 9 presenta la información completa de los datos demográficos de las 235 encuestas aplicadas al personal profesional sanitario.

Tabla 9. Análisis demográfico del personal profesional sanitario encuestado

	Cantidad	%
Género		
Femenino	174	74
Masculino	61	26
Tipo de empleado		
Base	135	57
Contrato	53	23
Planta	47	20
Estado Civil		
Casado	140	60
Soltero	74	31
Divorciado	11	5
Unión libre	6	3

Tabla 9. Análisis demográfico del personal profesional sanitario encuestado (continuación)

	Cantidad	%
Viudo	2	1
Separado	2	1
Nivel de estudios		
Licenciatura	173	74
Maestría/Especialidad	37	16
Subespecialidad	17	7
Doctorado	8	3
Posdoctorado	0	0
Licenciatura		
Lic. en Enfermería	126	54
Médico Cirujano Partero	49	21
QCB / QBP / QFB	44	19
Lic. en Nutrición	9	4
Lic. en Psicología	7	3

Fuente: Elaboración propia.

4.2 Análisis descriptivo de las variables

En esta sección se presenta un análisis de estadística descriptiva que muestra la incidencia de los niveles de respuesta bajos, medios y altos para cada una de las variables de investigación. Además, se calcularon los promedios de las respuestas a las escalas de Likert de los grupos de ítems para las variables.

En cuanto a los niveles de respuesta, el nivel bajo corresponde a las respuestas 1 y 2 (totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, respectivamente); el nivel medio corresponde a las respuestas con valor de 3 (ni en desacuerdo ni de acuerdo) y el nivel alto corresponde a las respuestas 4 y 5 (de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente).

Todas las variables obtuvieron un mayor porcentaje de respuestas de nivel alto. La más alta fue *satisfacción laboral* con un 97%, seguida de *desempeño del*

personal y compromiso organizacional con 95% y 94%, respectivamente. Las variables *participación en la toma de decisiones e identificación y afecto por la organización* obtuvieron porcentajes de respuestas de nivel alto de 77%. En cambio, de la variable *reconocimiento*, obtuvo un 54% para ese nivel, aun así, cubre la mayoría de las respuestas.

Como se mencionó, también se calcularon los promedios de las respuestas a las escalas de Likert por conjunto de indicadores para cada uno de los constructos del modelo de investigación. La Tabla 10 muestra los porcentajes de los niveles de respuesta, el promedio de las respuestas por constructo, la desviación estándar y la mediana para cada uno de ellos.

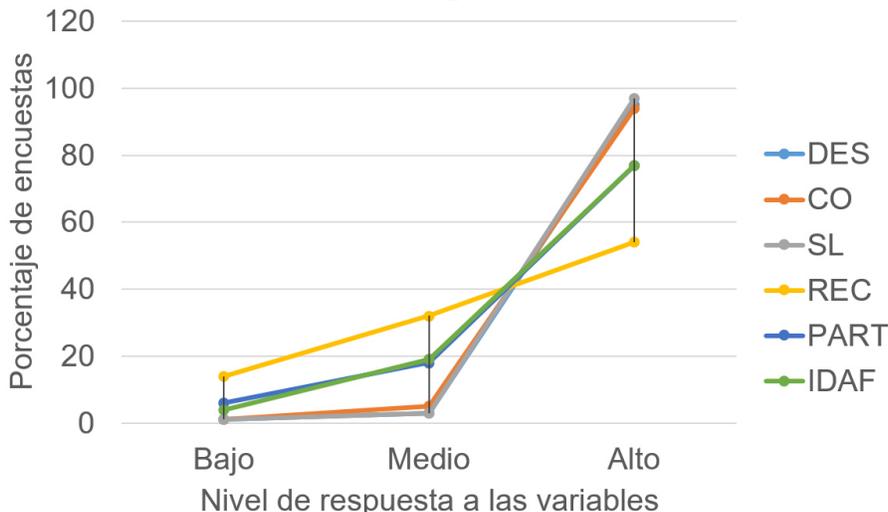
Tabla 10. Análisis descriptivo de las variables

Variable	Bajo % (1-2)	Medio % (3)	Alto % (4-5)	Promedio	Desviación Estándar	Mediana
Desempeño del personal	1	3	95	4.4	0.6	4.5
Compromiso organizacional	1	5	94	4.4	0.6	4.5
Satisfacción laboral	1	3	97	4.5	0.6	4.8
Reconocimiento	14	32	54	3.5	0.9	3.7
Participación en la toma de decisiones	6	18	77	3.9	0.8	4.0
Identificación y afecto por la organización	4	19	77	3.9	0.7	4.0

Fuente: Elaboración propia y formato adaptado de Segovia (2014).

La Figura 7 muestra gráficamente los porcentajes de los niveles de respuesta para las seis variables de investigación, mismos que se muestran en la tabla anterior.

Figura 7. Porcentajes de los niveles de respuesta a las variables de investigación



Nota: DES, desempeño del personal; CO, compromiso organizacional; SL, satisfacción laboral; REL, relación con los superiores; REC, reconocimiento; PART, participación en la toma de decisiones; IDAF, identificación y afecto por la organización.

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a estos datos es relevante analizar los promedios de las respuestas para cada constructo, donde los valores cercanos a 5 se relacionan con respuestas positivas hacia el constructo medido, desde la perspectiva de los participantes. Por ejemplo, de manera preliminar se puede inferir que el personal profesional sanitario considera que su desempeño en el hospital es bueno o satisfactorio, y se sienten comprometidos con el hospital, de acuerdo con el promedio de sus respuestas (4.4). Bajo este criterio, se refleja también que el personal manifiesta un grado alto de satisfacción laboral, pues se obtuvo un promedio de 4.5 para esa variable.

Así mismo, el personal refleja cierta satisfacción respecto a la participación que tienen en la toma de decisiones y también cierto grado de identificación y

afecto por el hospital universitario al que pertenecen. El promedio de respuesta para ambos constructos es de 3.9.

El único constructo que obtuvo promedio muy cercano a un nivel medio es el *reconocimiento*, con valor de 3.5, reflejando que el personal tiene una opinión media, pues prácticamente no manifiesta estar de acuerdo ni en desacuerdo con el reconocimiento que recibe.

Este análisis descriptivo puede indicar que el personal profesional sanitario no considera el reconocimiento recibido como una base determinante del grado de satisfacción laboral, del resultado de su desempeño individual ni del grado de compromiso con el hospital, variables que obtuvieron respuestas satisfactorias y muy altas. Este análisis se fortalece más adelante con la discusión y las conclusiones del análisis estadístico de las ecuaciones estructurales.

4.3 Análisis estadístico de ecuaciones estructurales

Los modelos de ecuaciones estructurales son modelos multivariantes que requieren de técnicas estadísticas de segunda generación para analizar múltiples variables simultáneamente (Hair et al., 2017). Debido a que el modelo de estudio contiene variables independientes, dependientes y una mediadora, se analizó un modelo PLS-SEM por medio del software estadístico SmartPLS 3 (Ringle et al., 2015) con la finalidad de obtener resultados que permitan rechazar o no rechazar las hipótesis planteadas.

El algoritmo PLS, algoritmo de mínimos cuadrados parciales, es una secuencia de regresiones en términos de vectores de peso. Los vectores de peso obtenidos en convergencia satisfacen ecuaciones de punto fijo (Ringle et al., 2015). Este conjunto de pasos sucesivos estima los coeficientes de las trayectorias del modelo mientras maximiza los valores de la varianza explicada (R^2) de los constructos investigados, minimizando la varianza no explicada, midiendo entonces los impactos de los constructos exógenos en los endógenos. Por tanto, el algoritmo PLS es el método de elección cuando se busca desarrollar teoría y explicar la varianza en cuanto a la predicción de constructos (Hair et al., 2017).

A continuación, se presentan los resultados del modelo de ecuaciones estructurales a partir del análisis de dos componentes: el componente del modelo de medición (outer model) y el componente del modelo estructural (inner model). El primer componente evalúa la calidad del modelo de medición y el segundo evalúa las relaciones del modelo mediante los coeficientes de determinación y la significancia de las trayectorias (Hair et al., 2017).

4.3.1 Componente del modelo de medición (outer model)

El componente del modelo de medición muestra las relaciones entre las variables latentes o constructos y las variables observadas o ítems del instrumento. Los datos que brinda este componente explican cómo se han medido cada una de las variables latentes del modelo (Hair et al., 2017).

Para comenzar la presentación de los resultados es importante mencionar que existen dos variantes de modelos de medición para un modelo PLS-SEM, los modelos de medición formativos y reflexivos, los cuales se diferencian por el sentido de la relación entre los ítems y los constructos del modelo. Esta investigación tiene las características de un modelo reflexivo, debido a que se observan relaciones con dirección del constructo hacia los ítems. De acuerdo con lo anterior, las mediciones representan los efectos en un constructo, entonces la causalidad se da del constructo a sus mediciones (Hair et al., 2017).

Los modelos de medición reflexivos se evalúan mediante la confiabilidad y validez de la consistencia interna. Las mediciones específicas incluyen la confiabilidad compuesta, la validez convergente y la validez discriminante (Hair et al., 2017).

Para continuar, es necesario mencionar que el instrumento de medición implementado cuenta con 35 ítems, pero el análisis estadístico se realizó utilizando solamente 22 ítems. Lo anterior debido a que la evaluación de la validez discriminante no resultó favorable tomando en cuenta los 35 ítems y los nueve restantes (3CO, 4REL, 6REC, 11REL, 15DES, 18REL, 20REC, 21IDAF, 24CO, 25REL, 30SL, 32REL y 33PART) se eliminaron del modelo siguiendo las recomendaciones de Hair et al. (2017) para poder cumplir con los criterios de evaluación de la validez discriminante.

4.3.1.1 Confiabilidad de la consistencia interna

El Alfa de Cronbach es la medida tradicional para reportar la consistencia interna de un modelo. Este criterio proporciona un estimado de la confiabilidad basado en las intercorrelaciones de los indicadores de cada constructo. Por ello, la evaluación de la consistencia interna es una reconfirmación de la confiabilidad del instrumento respecto al modelo a evaluar, la cual ya se había estimado con los datos de la prueba piloto en la primera parte del presente capítulo.

Ya que el Alfa de Cronbach es una medida conservadora de la confiabilidad de un modelo, Hair et al. (2017) mencionan que es más apropiado aplicar una medida diferente, la confiabilidad compuesta. Ésta es un tipo de confiabilidad que considera las diferentes cargas (outer loadings) de los ítems, los cuales se estiman a partir de regresiones simples entre cada uno de los ítems y su variable correspondiente; estas cargas se describen más adelante en esta sección.

Aun así, Hair et al., (2017) recomiendan reportar ambos criterios para evaluar la consistencia interna, los cuales se interpretan igual, de esta manera, la verdadera confiabilidad se sitúa entre el Alfa de Cronbach, representando el límite inferior, y la confiabilidad compuesta, representando el límite superior (Hair et al., 2017).

Los valores de confiabilidad varían entre 0 y 1, en donde valores altos indican un alto nivel de confiabilidad. Valores de confiabilidad entre 0.60 y 0.70 son aceptables en estudios exploratorios y valores entre 0.70 y 0.90 para estudios en etapas más avanzadas. Por el contrario, valores arriba de 0.90 no son

deseables pues indican redundancia entre los ítems del constructo, siendo esto una medición no válida. Valores menores a 0.60 indican falta de confiabilidad de consistencia interna (Hair et al., 2017).

Los resultados obtenidos para ambos criterios se encuentran en un rango entre 0.74 y 0.90, por lo que el promedio para cada variable latente se encuentra en el rango aceptable para la confiabilidad de la consistencia interna. La Tabla 11 muestra los valores de Alfa de Cronbach y de confiabilidad compuesta para las variables latentes del modelo.

Tabla 11. Análisis de medición reflexivo: Alfa de Cronbach y confiabilidad compuesta

Variable	Alfa de Cronbach	Confiabilidad compuesta
Desempeño del personal	0.780	0.857
Compromiso organizacional	0.858	0.904
Satisfacción laboral	0.860	0.905
Reconocimiento	0.811	0.887
Participación en la toma de decisiones	0.812	0.876
Identificación y afecto por la organización	0.748	0.856

Fuente: Elaboración propia utilizando el software SmartPLS 3 (Ringle et al., 2015).

4.3.1.2 Validez convergente

La validez convergente es el grado en el que una medida se correlaciona positivamente con otras medidas alternativas del mismo constructo. Los indicadores de un constructo reflexivo se toman como enfoques diferentes para medir ese mismo constructo, por esto, los indicadores deben compartir una proporción alta de la varianza. Para establecer la validez convergente se consideran las cargas de los indicadores (outer loadings) y los promedios de las varianzas extraídas (Average Variance Extracted, AVE) (Hair et al., 2017).

Hair et al. (2017) advierten que cargas altas para los indicadores de un constructo indican que los ítems tienen mucho en común, esto se conoce como confiabilidad del indicador, y se espera que estas cargas sean estadísticamente significativas. Para asegurar que las cargas sean estadísticamente significativas éstas deben tener valores mínimos de 0.708.

Para fundamentar lo anterior, también se evalúan los valores de comunalidad de los ítems, los cuales se obtienen a partir de los cuadrados de las cargas de los indicadores. Estos valores representan qué tanta variación de un ítem es explicada por el constructo, descrito también como la varianza extraída del ítem. Como regla, Hair et al. (2017) mencionan que un constructo debe explicar mínimo el 50% de la varianza de cada indicador, por lo que los valores de comunalidad de los ítems deben ser mínimo de 0.50. Un valor de comunalidad mayor a 0.50 indica que la varianza compartida entre un constructo y su indicador es mayor que la varianza del error de medición. Por tanto, se debe buscar que el porcentaje de varianza explicada sea mayor a 0.50.

La Tabla 12 presenta las cargas (outer loadings) y el valor de comunalidad para cada indicador del instrumento de medición, donde se observa que las cargas de todos los indicadores son superiores a 0.708, así como los valores de comunalidad son superiores a 0.50.

Tabla 12. Análisis de medición reflexivo: cargas externas (outer loadings) y valor de comunalidad

Indicador	Cargas externas	Comunalidad
Desempeño del personal		
1DES	0.784	0.614
8DES	0.784	0.614
22DES	0.777	0.604

Tabla 12. Análisis de medición reflexivo: cargas externas (outer loadings) y valor de comunalidad (continuación)

Indicador	Cargas externas	Comunalidad
29DES	0.755	0.569
Compromiso organizacional		
10CO	0.858	0.736
17CO	0.859	0.737
31CO	0.822	0.676
35IDAF	0.812	0.659
Satisfacción laboral		
2SL	0.815	0.664
9SL	0.832	0.692
16SL	0.886	0.786
23SL	0.822	0.676
Reconocimiento		
13REC	0.840	0.705
27REC	0.852	0.726
34REC	0.859	0.739
Participación en la toma de decisiones		
5PART	0.828	0.685
12PART	0.828	0.685
19PART	0.798	0.638
26PART	0.743	0.552
Identificación y afecto por la organización		
7IDAF	0.855	0.731
14IDAF	0.823	0.677
28IDAF	0.765	0.585

Fuente: Elaboración propia utilizando el software SmartPLS 3 (Ringle et al., 2015) y formato adaptado de Segovia (2014).

Anteriormente se mencionó el AVE, medición que se obtiene del promedio del valor de las cargas al cuadrado de los indicadores de un constructo, lo que lo hace equivalente a la comunalidad del constructo (Hair et al., 2017).

Valores AVE de 0.50 o más indican que el constructo explica más de la mitad de las varianzas de sus indicadores, por lo que valores AVE menores a 0.50 indican que existe mayor error en los ítems que en la varianza explicada por el constructo (Chin, 1998b; Hair et al., 2017).

La Tabla 13 presenta los valores AVE obtenidos para las siete variables, todos estos superiores a 0.50, encontrándose en un rango entre 0.60 y 0.72, siendo el valor mínimo para la variable *desempeño del personal* y el máximo para la variable *reconocimiento*.

Tabla 13. Análisis de medición reflexivo: Valores AVE

Variable	AVE
Desempeño del personal	0.600
Compromiso organizacional	0.702
Satisfacción laboral	0.704
Reconocimiento	0.723
Participación en la toma de decisiones	0.640
Identificación y afecto por la organización	0.665

Fuente: Elaboración propia utilizando el software SmartPLS 3 (Ringle et al., 2015).

4.3.1.3 Validez discriminante

La validez discriminante es el grado en el que un constructo es verdaderamente distinto de otros constructos empíricamente, por lo que establecerla implica que un constructo es único y mide fenómenos que no representan otros constructos.

Existen dos criterios para evaluar la validez discriminante. El primero de ellos es el de las cargas cruzadas de los indicadores, donde lo importante es verificar que la carga de un indicador es más grande en relación con su correspondiente constructo que su carga en relación a los demás constructos del modelo.

Este criterio establece que, para un indicador, la carga correspondiente a su constructo asociado debe ser mayor que las cargas cruzadas relativas a los demás constructos (Hair et al., 2017). La Tabla 14 muestra las cargas obtenidas para cada uno de los ítems y se observa que se cumple también con el criterio,

pues las cargas más altas de cada uno de los ítems corresponden a la variable que miden.

Tabla 14. Evaluación de la validez discriminante: criterio de las cargas cruzadas

Indicador	DES	CO	SL	REC	PART	IDAF
Desempeño del personal						
1DES	0.784	0.358	0.475	0.267	0.349	0.320
8DES	0.784	0.503	0.532	0.346	0.486	0.535
22DES	0.777	0.412	0.479	0.227	0.327	0.298
29DES	0.755	0.441	0.443	0.243	0.303	0.339
Compromiso organizacional						
10CO	0.552	0.858	0.720	0.363	0.435	0.640
17CO	0.507	0.859	0.674	0.367	0.467	0.586
31CO	0.423	0.822	0.582	0.333	0.400	0.575
35IDAF	0.374	0.812	0.531	0.516	0.454	0.656
Satisfacción laboral						
2SL	0.550	0.584	0.815	0.267	0.394	0.458
9SL	0.583	0.664	0.832	0.302	0.468	0.501
16SL	0.469	0.663	0.886	0.257	0.423	0.446
23SL	0.493	0.608	0.822	0.261	0.379	0.460
Reconocimiento						
13REC	0.281	0.486	0.315	0.840	0.579	0.585
27REC	0.260	0.320	0.188	0.852	0.579	0.509
34REC	0.356	0.365	0.302	0.859	0.624	0.503
Participación en la toma de decisiones						
5PART	0.430	0.364	0.411	0.502	0.828	0.503
12PART	0.408	0.437	0.489	0.522	0.828	0.590
19PART	0.342	0.399	0.298	0.690	0.798	0.535
26PART	0.355	0.472	0.371	0.547	0.743	0.504
Identificación y afecto por la organización						
7IDAF	0.410	0.686	0.539	0.441	0.495	0.855
14IDAF	0.391	0.576	0.455	0.604	0.616	0.823
28IDAF	0.411	0.517	0.350	0.512	0.535	0.765

Nota: DES, desempeño del personal; CO, compromiso organizacional; SL, satisfacción laboral; REC, reconocimiento; PART, participación en la toma de decisiones; IDAF, identificación y afecto por la organización.

Fuente: Elaboración propia utilizando el software SmartPLS 3 (Ringle et al., 2015).

El segundo criterio es el de Fornell-Larcker, el cual compara la raíz cuadrada de los valores AVE con las correlaciones de la variable latente. Bajo este criterio se espera observar que la raíz cuadrada del valor AVE para cada constructo sea mayor que las correlaciones entre ese constructo y los demás. Lo anterior indica

que un constructo comparte más varianza con sus indicadores asociados que con los de otro constructo (Hair et al., 2017).

En la Tabla 15 se presentan las correlaciones entre las variables latentes y en la diagonal se encuentran las raíces cuadradas de los valores AVE de cada una. Se observa que se cumple con el criterio de Fornell-Larcker, ya que la raíz cuadrada del valor AVE de cada constructo es más alta que su correlación con los demás constructos.

Tabla 15. Evaluación de la validez discriminante: criterio de Fornell-Larcker

Variable	DES	CO	SL	REC	PART	IDAF
Desempeño del personal	0.775					
Compromiso organizacional	0.558	0.838				
Satisfacción laboral	0.626	0.752	0.839			
Reconocimiento	0.355	0.470	0.325	0.850		
Participación en la toma de decisiones	0.482	0.524	0.498	0.700	0.800	
Identificación y afecto por la organización	0.494	0.734	0.557	0.630	0.668	0.815

Nota: DES, desempeño del personal; CO, compromiso organizacional; SL, satisfacción laboral; REC, reconocimiento; PART, participación en la toma de decisiones; IDAF, identificación y afecto por la organización.

Fuente: Elaboración propia utilizando el software SmartPLS 3 (Ringle et al., 2015).

Para garantizar el resultado de la validez discriminante, Hair et al. (2017) mencionan que es necesario considerar la proporción heterorrasgo-monorrasgo (Heterotrait-Monotrait ratio, HTMT) de las correlaciones. Este índice es el promedio de las correlaciones heterorrasgo-heterométrico (correlaciones entre indicadores y los constructos que miden otros fenómenos) relativo al promedio de las correlaciones monorrasgo-heterométrico (correlaciones entre indicadores y su constructo correspondiente) (Hair et al., 2017; Henseler, Ringle y Sarstedt, 2015).

Técnicamente, el enfoque del HTMT es un estimado de lo que sería la verdadera correlación entre dos constructos, si fueran perfectamente confiables. A esta correlación se le llama desatenuada, la cual teniendo un resultado cercano a 1 indica ausencia de validez discriminante (Hair et al., 2017).

Valores HTMT arriba de 0.90 sugieren ausencia de validez discriminante y en casos de modelos con constructos conceptualmente muy diferentes se justifica un valor umbral de 0.85 (Hair et al., 2017). La Tabla 16 muestra las proporciones obtenidas, donde únicamente un valor de 0.907 supera el límite indicado.

Tabla 16. Evaluación de la validez discriminante: Valores HTMT

Variable	CO	DES	IDAF	PART	REC	SL
Compromiso organizacional						
Desempeño del personal	0.670					
Identificación y afecto por la organización	0.907	0.632				
Participación en la toma de decisiones	0.626	0.590	0.861			
Reconocimiento	0.552	0.434	0.811	0.869		
Satisfacción laboral	0.870	0.757	0.683	0.585	0.376	

Nota: DES, desempeño del personal; CO, compromiso organizacional; SL, satisfacción laboral; REC, reconocimiento; PART, participación en la toma de decisiones; IDAF, identificación y afecto por la organización.

Fuente: Elaboración propia utilizando el software SmartPLS 3 (Ringle et al., 2015).

Sin embargo, se necesitan intervalos de confianza para asumir valores HTMT significativos (Hair et al., 2017). Para obtenerlos es necesario llevar a cabo el bootstrapping, un procedimiento no paramétrico que permite probar la significancia estadística de varios resultados del PLS-SEM, como los coeficientes de correlación, alfa de Cronbach, HTMT y valores R^2 (Ringle et al., 2015).

El procedimiento bootstrapping utiliza un gran número de submuestras a partir de los datos obtenidos originalmente, con el fin de estimar modelos para

cada submuestra. Este procedimiento se utiliza para determinar los errores estándar de los coeficientes y evaluar su significancia estadística sin confiar solamente en suposiciones sobre la distribución de los datos analizados (Hair et al., 2017).

Los intervalos de confianza son rangos dentro de los cuales el verdadero valor evaluado caería, asumiendo cierto nivel de confianza, en este caso de 95%. Un intervalo de confianza que incluya un valor de 1 indica la ausencia de validez discriminante. Por el contrario, si el valor 1 cae fuera del intervalo de confianza, indica que ambos constructos son empíricamente distintos (Hair et al., 2017). La Tabla 17 presenta los intervalos de confianza obtenidos, observándose que ninguno incluye el valor 1, lo cual indica que se cuenta con validez discriminante.

Tabla 17. Evaluación de la validez discriminante: Intervalos de confianza de los valores HTMT

Relación entre variables	HTMT	Intervalo de confianza 95% de HTMT	Validez discriminante
DES -> CO	0.670	[0.496, 0.805]	Sí
IDAF -> CO	0.907	[0.824, 0.982]	Sí
IDAF -> DES	0.632	[0.471, 0.777]	Sí
PART -> CO	0.626	[0.494, 0.731]	Sí
PART -> DES	0.590	[0.448, 0.707]	Sí
PART -> IDAF	0.861	[0.755, 0.951]	Sí
REC -> CO	0.552	[0.435, 0.665]	Sí
REC -> DES	0.434	[0.281, 0.572]	Sí
REC -> IDAF	0.811	[0.702, 0.901]	Sí
REC -> PART	0.869	[0.753, 0.953]	Sí
SL -> CO	0.870	[0.747, 0.943]	Sí
SL -> DES	0.757	[0.609, 0.863]	Sí
SL -> IDAF	0.683	[0.521, 0.807]	Sí
SL -> PART	0.585	[0.459, 0.683]	Sí
SL -> REC	0.376	[0.236, 0.511]	Sí

Nota: DES, desempeño del personal; CO, compromiso organizacional; SL, satisfacción laboral; REC, reconocimiento; PART, participación en la toma de decisiones; IDAF, identificación y afecto por la organización.

Fuente: Elaboración propia utilizando el software SmartPLS 3 (Ringle et al., 2015).

Como resumen de la evaluación de la confiabilidad y validez de la consistencia interna se presenta la Tabla 18, con resultados aceptables para todas las pruebas realizadas.

Tabla 18. Resumen de resultados del modelo de medición reflexivo

Indicador	Validez convergente			Confiabilidad de la consistencia interna		Validez discriminante
	Cargas externas	Comunalidad	AVE	Alfa de Cronbach	Confiabilidad compuesta	
	>0.708	>0.50	>0.50	0.60-0.90	0.60-0.90	Intervalo de confianza de HTMT sin valor de 1
Desempeño del personal						
1DES	0.784	0.614	0.600	0.780	0.857	Sí
8DES	0.784	0.614				
22DES	0.777	0.604				
29DES	0.755	0.569				
Compromiso organizacional						
10CO	0.858	0.736	0.702	0.858	0.904	Sí
17CO	0.859	0.737				
31CO	0.822	0.676				
35IDAF	0.812	0.659				
Satisfacción laboral						
2SL	0.815	0.664	0.704	0.860	0.905	Sí
9SL	0.832	0.692				
16SL	0.886	0.786				
23SL	0.822	0.676				
Reconocimiento						
13REC	0.840	0.705	0.723	0.811	0.887	Sí
27REC	0.852	0.726				
34REC	0.859	0.739				
Participación en la toma de decisiones						
5PART	0.828	0.685	0.640	0.812	0.876	Sí
12PART	0.828	0.685				
19PART	0.798	0.638				
26PART	0.743	0.552				
Identificación y afecto por la organización						
7IDAF	0.855	0.731	0.665	0.748	0.856	Sí
14IDAF	0.823	0.677				
28IDAF	0.765	0.585				

Fuente: Elaboración propia utilizando el software SmartPLS 3 (Ringle et al., 2015) y formato adaptado de Hair et al. (2017).

4.3.2 Componente del modelo estructural (inner model)

La evaluación de los resultados del modelo estructural permite determinar la capacidad del modelo para predecir uno o más de sus constructos. Esta evaluación incluye la colinealidad, el nivel de significancia y relevancia de las relaciones del modelo estructural, los coeficientes de determinación, los efectos f^2 , y la relevancia predictiva (Hair et al., 2017).

4.3.2.1 Colinealidad

Se comienza el análisis del componente estructural con la evaluación de la colinealidad. Ésta surge cuando dos indicadores están altamente correlacionados. Condiciones como ésta reflejan problemas desde un punto de vista metodológico y de interpretación, por ejemplo, la estimación de los coeficientes de las trayectorias del modelo. Para evaluar el nivel de colinealidad se toma en cuenta la tolerancia, la cual representa la cantidad de varianza de un indicador que no es explicada por otros indicadores de la misma variable (Hair et al., 2017).

Empíricamente, la medida de la colinealidad se realiza a través del factor de inflación de la varianza (Variance Inflation Factor, VIF), el cual es recíproco a la tolerancia. Un valor VIF igual o superior a 5 y, por ende, un valor de tolerancia igual o menor a 0.20, indica un problema potencial de colinealidad. Estos niveles reflejan que un 80% de la varianza de un indicador está representada por el resto de los indicadores de la misma variable (Hair et al., 2017).

La Tabla 19 muestra los resultados de la evaluación de la colinealidad del modelo estructural, incluyendo los valores VIF y de tolerancia para los indicadores

utilizados, donde todos los valores VIF se encuentran por debajo de 5 y los valores de tolerancia por arriba de 0.20, siendo ambos parámetros aceptables para todos los indicadores.

Tabla 19. Estadísticos de colinealidad: valores VIF y tolerancia

Indicador	VIF	Tolerancia
Desempeño del personal		
1DES	1.584	0.631
8DES	1.424	0.702
22DES	1.591	0.629
29DES	1.526	0.655
Compromiso organizacional		
10CO	2.126	0.470
17CO	2.233	0.448
31CO	1.935	0.517
35IDAF	1.821	0.549
Satisfacción laboral		
2SL	1.899	0.527
9SL	1.913	0.523
16SL	2.639	0.379
23SL	1.917	0.522
Reconocimiento		
13REC	1.542	0.648
27REC	2.126	0.470
34REC	1.966	0.509
Participación en la toma de decisiones		
5PART	1.908	0.524
12PART	1.851	0.540
19PART	1.766	0.566
26PART	1.451	0.689
Identificación y afecto por la organización		
7IDAF	1.578	0.634
14IDAF	1.556	0.642
28IDAF	1.399	0.715

Fuente: Elaboración propia utilizando el software SmartPLS 3 (Ringle et al., 2015).

4.3.2.2 Significancia y relevancia de las trayectorias

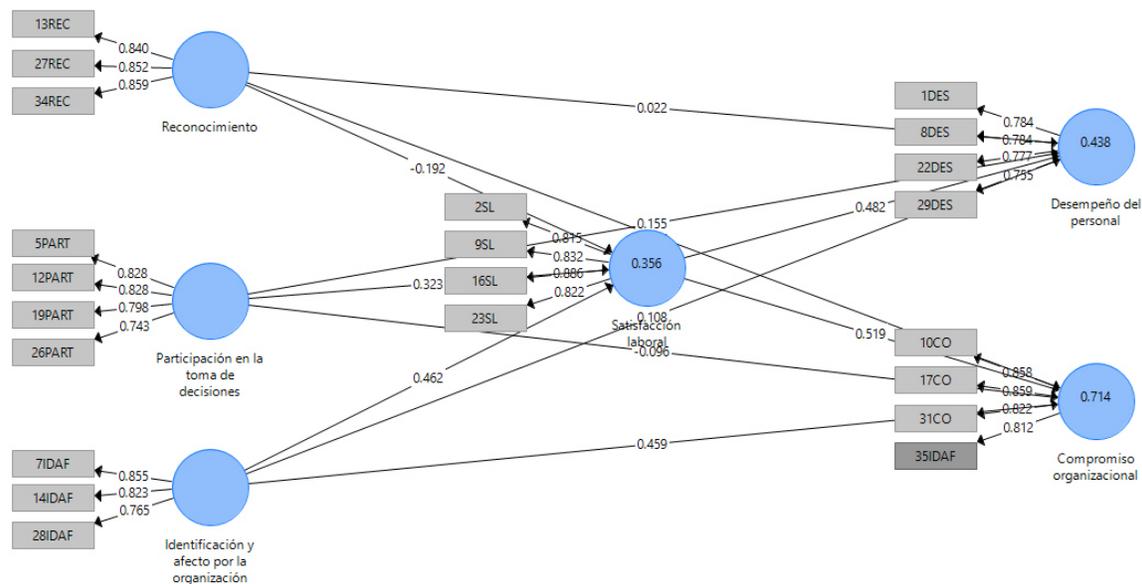
Los estimados de las relaciones del modelo estructural se obtienen con el algoritmo del PLS-SEM, representando las relaciones hipotéticas entre los constructos. Los coeficientes estimados de las trayectorias, o betas de las relaciones del modelo, tienen valores aproximados entre -1 y +1. Valores cercanos al +1 representan relaciones positivas fuertes, por el contrario, valores cercanos a

-1 representan relaciones negativas fuertes, ambas casi siempre estadísticamente significativas (Hair et al., 2017).

Hair et al. (2017) señalan que entre más cercanos al cero se encuentren los coeficientes de las trayectorias, más débiles se encuentran las relaciones y usualmente son no significativamente diferentes a cero. En relación con esto, Chin (1998a) establece que, para poder considerar significativamente las trayectorias, los valores de estos coeficientes deben ser de al menos 0.20 pero idealmente de 0.30, valor absoluto. En casos de valores de 0.10 absoluto, éstos se interpretan como apenas el 1% de la explicación de la varianza, de manera que son muy bajos para tomarlos a consideración.

La Figura 8 muestra los resultados del algoritmo del PLS-SEM, donde se representan gráficamente los coeficientes de las 11 trayectorias del modelo. Solamente cinco coeficientes tienen valor superior a 0.3. Más adelante se comprobará que las cinco trayectorias sean significativas.

Figura 8. Modelo de ecuaciones estructurales – Algoritmo de mínimos cuadrados parciales



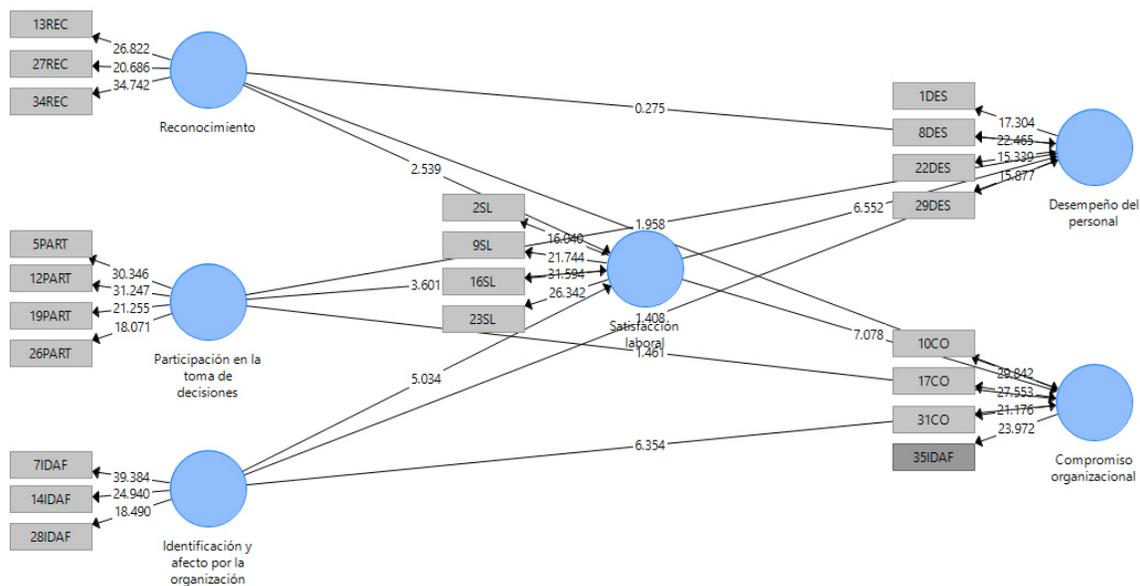
Fuente: Elaboración propia utilizando el software SmartPLS 3 (Ringle et al., 2015).

Los coeficientes de las trayectorias aparentemente significativas se encuentran en un rango de 0.323 a 0.519, en valor absoluto. Estos valores indican relaciones con intensidad media entre las variables.

Desde otro punto de vista, la significancia de los coeficientes depende del error estándar, obtenido a partir del procedimiento bootstrapping. El error estándar permite tomar en cuenta los valores t y valores p empíricos para todos los coeficientes de las trayectorias. De esta manera, cuando un valor t es mayor que el valor crítico, el coeficiente es estadísticamente significativo bajo cierta probabilidad de error (Hair et al., 2017). Para este caso se tomó un nivel de significancia del 5%, por lo que el valor crítico correspondiente es de 1.96.

La Figura 9 muestra los resultados del procedimiento bootstrapping del PLS-SEM, presentando los valores t de las trayectorias del modelo. Diferente a la figura anterior, fueron seis las trayectorias que resultaron con valores t mayores a 2.0, indicando relaciones significativas, pero todavía por confirmar.

Figura 9. Modelo de ecuaciones estructurales – Bootstrapping



Fuente: Elaboración propia utilizando el software SmartPLS 3 (Ringle et al., 2015).

El valor p es la probabilidad de erróneamente rechazar la hipótesis nula. Cuando se toma un nivel de significancia del 5%, el valor p debe ser menor de 0.05 para considerar una relación significativa a un nivel del 5% (Hair et al., 2017).

Los intervalos de confianza del procedimiento bootstrapping también permiten probar si los coeficientes de las trayectorias son significativamente diferentes de cero. Si el intervalo de confianza para el coeficiente de una trayectoria no incluye el valor cero, se rechaza la hipótesis de que la trayectoria es igual a cero, por lo que se asume un efecto significativo (Hair et al., 2017).

La Tabla 20 conjunta los resultados de las pruebas de significancia, incluyendo los coeficientes de las trayectorias, los valores t , los valores p y los intervalos de confianza para todas las relaciones del modelo estructural, donde se observa que solamente seis relaciones del modelo son significativas al 5%, por lo tanto, confiables en un 95%.

Tabla 20. Pruebas de significancia del modelo estructural

Relación entre variables	Coefficiente de la trayectoria	Intervalo de confianza 95% del coeficiente de la trayectoria	Valor t	Valor p	Significancia ($p < 0.05$)
REC -> DES	0.022	[-0.131, 0.174]	0.275	0.783	No
REC -> CO	0.079	[-0.046, 0.196]	1.321	0.187	No
REC -> SL	-0.192	[-0.354, -0.053]	2.539	0.011	Sí
PART -> DES	0.155	[-0.006, 0.304]	1.958	0.050	No
PART -> CO	-0.096	[-0.226, 0.033]	1.461	0.144	No
PART -> SL	0.323	[0.152, 0.509]	3.601	0.000	Sí
IDAF -> DES	0.108	[-0.042, 0.256]	1.408	0.159	No
IDAF -> CO	0.459	[0.319, 0.605]	6.354	0.000	Sí
IDAF -> SL	0.462	[0.254, 0.617]	5.034	0.000	Sí
SL -> DES	0.482	[0.334, 0.616]	6.552	0.000	Sí
SL -> CO	0.519	[0.366, 0.655]	7.078	0.000	Sí

Nota: DES, desempeño del personal; CO, compromiso organizacional; SL, satisfacción laboral; REC, reconocimiento; PART, participación en la toma de decisiones; IDAF, identificación y afecto por la organización.

Fuente: Elaboración propia utilizando el software SmartPLS 3 (Ringle et al., 2015).

4.3.2.3 Coeficiente de determinación (valor R^2)

El coeficiente de determinación (valor R^2) es una medida del poder predictivo del modelo, la cual se calcula con el cuadrado de la correlación entre los valores actuales y previstos de un constructo endógeno. Este coeficiente representa los efectos combinados de las variables latentes exógenas en una variable latente endógena. Dicho de otra manera, el valor R^2 representa la varianza de un constructo endógeno explicada por todas las variables exógenas ligadas a él (Hair et al., 2017).

Los valores R^2 se pueden encontrar en un rango entre 0 y 1, donde los niveles más altos muestran mayor nivel de precisión predictiva. Lo anterior implica que un valor R^2 de 0.70 indica que el 70% de la varianza del constructo es explicada por sus variables exógenas (Hair et al., 2017). En cuanto a este parámetro, igual que con el valor de comunalidad mencionado en las secciones anteriores, se busca que el porcentaje de varianza explicada del constructo sea mayor que el porcentaje no explicado.

Hair et al. (2017) mencionan que valores R^2 de 0.75, 0.50 y 0.25 para las variables latentes endógenas se describen como sustanciales, moderadas y bajas, respectivamente. Los valores R^2 para este estudio se encuentran en un rango de 0.356 a 0.714, observándose varianzas explicadas de bajas a sustanciales.

La Tabla 21 muestra los valores R^2 obtenidos para las tres variables latentes endógenas y el promedio de los valores R^2 del modelo, siendo este último moderado, igual a 0.50.

Tabla 21. Valores R^2 del modelo

Variable	Valor R^2
Desempeño del personal	0.438
Compromiso organizacional	0.714
Satisfacción laboral	0.356
Promedio	0.502

Fuente: Elaboración propia utilizando el software SmartPLS 3 (Ringle et al., 2015).

Siguiendo las declaraciones de Hair et al. (2017) se puede interpretar lo siguiente:

- El conjunto de variables exógenas del modelo, correspondientes a los factores organizacionales y percepciones individuales, además de la *satisfacción laboral*, explican de manera sustancial la varianza del *compromiso organizacional* (valor R^2 cercano a 0.75).
- El conjunto de variables exógenas del modelo, correspondientes a los factores organizacionales y percepciones individuales, además de la *satisfacción laboral*, explican de manera moderada la varianza del *desempeño del personal* (valor R^2 cercano a 0.50).
- Así mismo, el conjunto de variables exógenas del modelo, correspondientes a los factores organizacionales y percepciones individuales explican de manera baja-moderada la varianza de la *satisfacción laboral* (valor R^2 más cercano a 0.25).

Los valores R^2 obtenidos en este modelo son aceptables ya que las tres variables latentes endógenas se pueden ver influenciadas por muchos otros factores que no fueron considerados para este modelo, como se mencionó desde el capítulo 2 en la presentación del marco teórico y selección de las variables de investigación, donde se revisaron trabajos con diferentes modelos y múltiples variables de estudio.

4.3.2.4 Medición del efecto f^2

Como complemento al evaluar el coeficiente de determinación, el cambio en el valor R^2 , cuando un constructo exógeno en específico se omite del modelo, se puede usar para evaluar si el constructo omitido tiene un impacto sustancial en los constructos endógenos. Esta medida se refiere al efecto f^2 y se calcula

considerando los valores R^2 del constructo endógeno en el modelo original y en un modelo omitiendo el constructo exógeno (Hair et al., 2017).

Las directrices de la evaluación del efecto f^2 indican que valores de 0.02, 0.15 y 0.35, respectivamente, representan un efecto pequeño, mediano y grande de la variable latente exógena. Efectos f^2 menores a 0.02 indican que no hay efecto alguno en la variable endógena (Hair et al., 2017).

La Tabla 22 muestra los efectos f^2 obtenidos para todas las relaciones del modelo. De las once trayectorias del modelo, solamente seis muestran efectos en alguna de las variables latentes endógenas. El *reconocimiento* y la *participación en la toma de decisiones* tienen efectos bajos en la *satisfacción laboral* (efectos f^2 cercanos a 0.02). Por otro lado, la *identificación y afecto por la organización* tiene un efecto mediano en la *satisfacción laboral* (efectos f^2 cercanos a 0.15). Por último, la *identificación y afecto por la organización* y la *satisfacción laboral* tienen efectos grandes en el *compromiso organizacional* (efectos f^2 cercanos a 0.35), así como la *satisfacción laboral* en el *desempeño del personal*.

Tabla 22. Medición de los efectos f^2

Relación entre variables	Efecto f^2
REC -> DES	0.000
REC -> CO	0.010
REC -> SL	0.027
PART -> DES	0.017
PART -> CO	0.013
PART -> SL	0.069
IDAF -> DES	0.009
IDAF -> CO	0.318
IDAF -> SL	0.167
SL -> DES	0.266
SL -> CO	0.606

Nota: DES, desempeño del personal; CO, compromiso organizacional; SL, satisfacción laboral; REL, relación con los superiores; REC, reconocimiento; PART, participación en la toma de decisiones; IDAF, identificación y afecto por la organización.

Fuente: Elaboración propia utilizando el software SmartPLS 3 (Ringle et al., 2015).

Los resultados anteriores muestran que, de las tres variables latentes endógenas del modelo, solamente la *satisfacción laboral* y el *compromiso organizacional* se ven afectadas por alguno de los otros constructos exógenos del modelo. En cambio, el *desempeño del personal* se ve afectado únicamente por la *satisfacción laboral*.

4.3.2.5 Relevancia predictiva Q^2

La relevancia predictiva del modelo se confirma con los valores Q^2 de Stone-Geisser. Hair et al. (2017) señalan que éste es un indicador del poder predictivo del modelo, externo a la muestra. De esta manera, cuando un modelo de trayectorias de PLS indica relevancia predictiva, éste predice datos, de manera precisa, no utilizados por el modelo de estimación.

El valor Q^2 se obtiene a partir de la técnica blindfolding, la cual representa un criterio de evaluación de la relevancia predictiva de las cargas cruzadas para un modelo de trayectorias PLS. Esta técnica consta de un proceso iterativo, se repite hasta que cada punto de los datos recolectados se haya omitido y el modelo se haya reestimado (Hair et al., 2017).

Valores Q^2 mayores a cero para cierta variable latente endógena indican la relevancia predictiva del modelo de trayectorias para ese constructo. Por el contrario, valores iguales o menores a cero indican falta de relevancia predictiva. La Tabla 23 muestra los valores Q^2 para las variables latentes endógenas del modelo, observándose relevancia predictiva para las tres.

Tabla 23. Relevancia predictiva del modelo: valor Q^2

Variable	Valor Q^2
Desempeño del personal	0.236
Compromiso organizacional	0.457
Satisfacción laboral	0.226

Fuente: Elaboración propia utilizando el software SmartPLS 3 (Ringle et al., 2015).

A continuación, se evaluará el efecto mediador de la variable *satisfacción laboral* entre las relaciones de las variables latentes exógenas y las variables latentes endógenas del modelo. De acuerdo con los resultados de las pruebas de significancia de la Tabla 20 y de los efectos f^2 de la Tabla 22, se espera observar un efecto mediador de la *satisfacción laboral* entre todas las variables latentes exógenas y las variables latentes endógenas.

4.3.3 Efecto mediador

Una mediación ocurre cuando una tercera variable, variable mediadora, interviene entre otros dos constructos relacionados. En estos casos, un cambio en el constructo exógeno resulta en un cambio en la variable mediadora, para después provocar un cambio en el constructo endógeno en un modelo de trayectorias PLS (Hair et al., 2017).

La exploración de los efectos de mediación involucra los efectos directos y los indirectos. Los efectos directos son las relaciones que ligan dos constructos por medio de una flecha. Los efectos indirectos son las relaciones que involucran una secuencia de relaciones con al menos un constructo interviniendo. Entonces, un efecto indirecto, conformado por dos o más efectos directos, se representa visualmente por flechas múltiples. El modelo de investigación presenta la

satisfacción laboral como variable mediadora entre los factores organizacionales y percepciones individuales frente al desempeño del personal y el compromiso organizacional.

Zhao, Lynch y Chen (2010) y Nitzl, Roldan y Cepeda (2016) clasifican los efectos de mediación para dar pie al análisis de éstos. Primeramente, los autores identifican los efectos de mediación en no-mediaciones y mediaciones. Las no-mediaciones las caracterizan en dos tipos: directas y sin efecto. Las “no-mediaciones directas” se presentan cuando el efecto directo es significativo, pero el efecto indirecto es no significativo. Las “no-mediaciones sin efecto” se presentan cuando ni el efecto directo ni el indirecto son significativos.

Las mediaciones las clasifican en tres tipos: complementarias, competitivas e indirectas (Zhao et al., 2010; Nitzl et al., 2016). Las “mediaciones complementarias” se presentan cuando el efecto indirecto y el efecto directo son significativos y apuntan a la misma dirección. Las “mediaciones competitivas” se presentan cuando el efecto indirecto y el efecto directo son significativos, pero apuntan a direcciones opuestas. Por último, las “mediaciones indirectas” se presentan cuando el efecto indirecto es significativo, pero el efecto directo es no significativo.

Hair et al. (2017) describen dos pasos para identificar los tipos de efectos de mediación en un modelo, basados en las directrices de Zhao et al. (2010) y Nitzl et al. (2016). El primer paso dirige la significancia del efecto indirecto vía la variable

mediadora, el segundo paso dirige la significancia del efecto directo de las relaciones.

Si el efecto indirecto es no significativo, entonces la variable mediadora no funciona como mediadora en la relación. En estos casos, si el efecto directo es significativo, posiblemente exista otro mediador omitido en el modelo, entonces se trata de una “no-mediación directa”, en otras palabras, solamente hay relación directa entre la variable independiente y la dependiente. En cambio, si el efecto directo es no significativo, se trata de una “no-mediación sin efecto”, en otras palabras, no existe efecto alguno entre las variables, ni directo ni indirecto.

Contrario a lo anterior, si el efecto indirecto es significativo, la variable mediadora verdaderamente funciona como mediadora en la relación. En estos casos también es necesario evaluar el efecto directo. Cuando el efecto directo es no significativo, entonces se trata de una “mediación indirecta” o una mediación completa en la relación.

Cuando el efecto directo es significativo, entonces se trata de una mediación parcial, la cual puede ser complementaria o competitiva. Se trata de una “mediación complementaria” cuando los efectos directos e indirectos apuntan a la misma dirección, o cuando el producto de ambos efectos es positivo. La “mediación competitiva” se presenta cuando los efectos directos e indirectos apuntan a sentidos contrarios, o cuando el producto de ambos efectos es negativo.

Para probar los efectos de la mediación de este modelo, la Tabla 24 muestra el análisis de las significancias de los efectos directos y de los efectos indirectos entre los constructos exógenos y los constructos endógenos.

Tabla 24. Análisis de significancia de los efectos directos e indirectos

Relación entre variables	Efecto directo	Intervalo de confianza 95% del efecto directo	Valor <i>t</i>	Significancia (p<0.05)	Efecto indirecto	Intervalo de confianza 95% del efecto indirecto	Valor <i>t</i>	Significancia (p<0.05)
REC -> DES	0.022	[-0.131, 0.174]	0.275	No	-0.093	[-0.190, -0.025]	2.295	Sí
REC -> CO	0.079	[-0.046, 0.196]	1.321	No	-0.100	[-0.199, -0.029]	2.384	Sí
PART -> DES	0.155	[-0.006, 0.304]	1.958	No	0.156	[0.066, 0.273]	2.957	Sí
PART -> CO	-0.096	[-0.226, 0.033]	1.461	No	0.168	[0.074, 0.292]	3.121	Sí
IDAF -> DES	0.108	[-0.042, 0.256]	1.408	No	0.223	[0.115, 0.346]	3.754	Sí
IDAF -> CO	0.459	[0.319, 0.605]	6.354	Sí	0.240	[0.122, 0.372]	3.727	Sí

Nota: DES, desempeño del personal; CO, compromiso organizacional; SL, satisfacción laboral; REC, reconocimiento; PART, participación en la toma de decisiones; IDAF, identificación y afecto por la organización.

Fuente: Elaboración propia utilizando el software SmartPLS 3 (Ringle et al., 2015).

Los resultados muestran que las seis relaciones tienen efectos indirectos significativos, por tanto, se debe evaluar si sus efectos son de mediación completa o parcial.

Solamente una relación, la que involucra la *identificación y afecto por la organización* y el *compromiso organizacional*, presenta efecto directo significativo. Lo anterior indica una mediación parcial, en este caso una mediación complementaria, pues el producto de sus efectos directo e indirecto es positivo ($0.459 \times 0.240 = 0.110$). Entonces, a mayor *identificación y el afecto por la organización*, se tiene mayor impacto directo en el *compromiso organizacional*, aunque también se impacta en la *satisfacción laboral*, la cual impacta en el *compromiso organizacional*. Por lo tanto, parte del efecto de la *identificación y afecto por la organización* en el *compromiso organizacional* se explica es explicado por la *satisfacción laboral*.

Las otras cinco relaciones presentan efectos directos no significativos, lo cual indica que se trata de mediaciones completas. De acuerdo a lo anterior, la *satisfacción laboral* representa un mecanismo base en la relación entre los constructos exógenos y el *desempeño del personal* y/o el *compromiso organizacional*. Por tanto, el *reconocimiento*, la *participación en la toma de decisiones* y la *identificación y afecto por la organización* impactan en la *satisfacción laboral* y ésta, a su vez, impacta en el *desempeño del personal* y el *compromiso organizacional*; con excepción de la relación entre la *identificación y afecto por la organización*, la *satisfacción laboral* y el *compromiso organizacional*, la cual tiene efecto de mediación parcial complementaria.

Este análisis permite definir las siguientes premisas bajo el contexto de esta investigación:

- Existe efecto mediador completo de la *satisfacción laboral* en la relación entre el *reconocimiento* y el *desempeño del personal*.
- Existe efecto mediador completo de la *satisfacción laboral* en la relación entre el *reconocimiento* y el *compromiso organizacional*.
- Existe efecto mediador completo de la *satisfacción laboral* en la relación entre la *participación en la toma de decisiones* y el *desempeño del personal*.
- Existe efecto mediador completo de la *satisfacción laboral* en la relación entre la *participación en la toma de decisiones* y el *compromiso organizacional*.

- Existe efecto mediador completo de la *satisfacción laboral* en la relación entre la *identificación y afecto por la organización* y el *desempeño del personal*.
- Existe efecto mediador parcial, mediación complementaria, de la *satisfacción laboral* en la relación entre la *identificación y afecto por la organización* y el *compromiso organizacional*.

A continuación, se interpretan los resultados que se obtuvieron del análisis del modelo estructural para verificar la comprobación de las hipótesis planteadas desde el segundo capítulo de esta investigación.

4.4 Comprobación de hipótesis

Los resultados presentados en los apartados anteriores definen cuáles hipótesis se rechazan y cuáles no se rechazan. La Tabla 25 muestra la comprobación de las hipótesis de la investigación.

Tabla 25. Comprobación de las hipótesis de la investigación

Hipótesis específicas	Efecto	Comprobación de hipótesis
H ₁ : El reconocimiento impacta positivamente en el desempeño del personal mediante la satisfacción laboral	Efecto mediador completo significativo	Se rechaza*
H ₂ : El reconocimiento impacta positivamente en el compromiso organizacional mediante la satisfacción laboral	Efecto mediador completo significativo	Se rechaza*
H ₃ : La participación en la toma de decisiones impacta positivamente en el desempeño del personal mediante la satisfacción laboral	Efecto mediador completo significativo	No se rechaza
H ₄ : La participación en la toma de decisiones impacta positivamente en el compromiso organizacional mediante la satisfacción laboral	Efecto mediador completo significativo	No se rechaza
H ₅ : La identificación y afecto por la organización impactan positivamente en el desempeño del personal mediante la satisfacción laboral	Efecto mediador completo significativo	No se rechaza
H ₆ : La identificación y afecto por la organización impactan positivamente en el compromiso organizacional mediante la satisfacción laboral	Efecto mediador parcial significativo,	No se rechaza

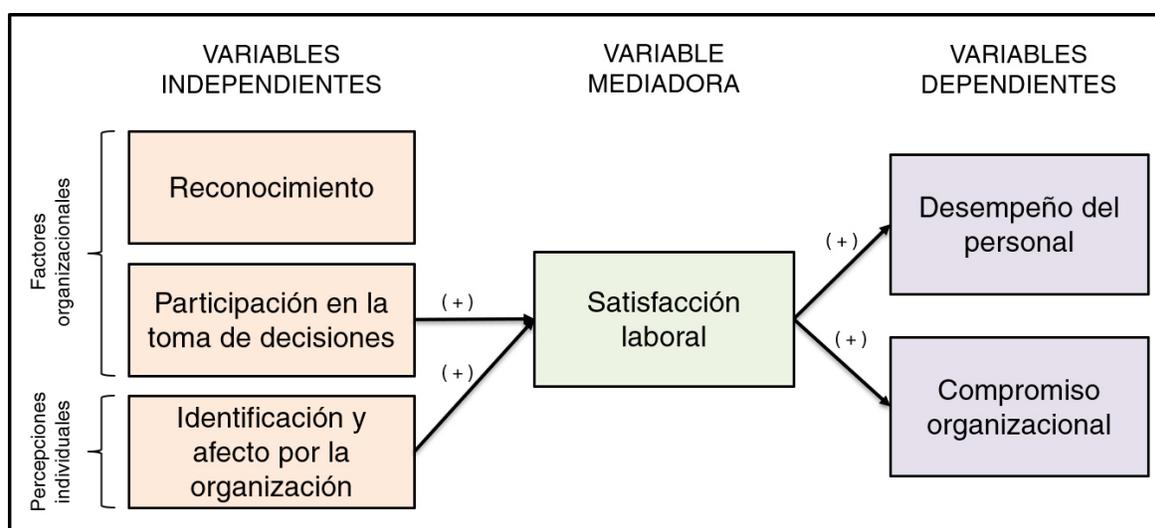
Tabla 25. Comprobación de las hipótesis de la investigación (continuación)

Hipótesis específicas	Efecto	Comprobación de hipótesis
	mediación complementaria	

Nota: * La relación es estadísticamente significativa, pero con impacto negativo.

Fuente: Elaboración propia.

Con base en las comprobaciones anteriores se elaboró un modelo gráfico (Figura 10) para mostrar las hipótesis apoyadas con los resultados del análisis estadístico realizado.

Figura 10. Modelo de hipótesis apoyadas en la investigación

Fuente: Elaboración propia.

En el presente capítulo se muestra el análisis descriptivo-demográfico, descriptivo de las variables y estadístico de los datos recolectados de la muestra de investigación. Los resultados del análisis descriptivo de las variables permiten deducir el comportamiento que los encuestados manifiestan tener en su área laboral, el cual se corrobora con los resultados del análisis estadístico.

El análisis estadístico, realizado mediante el software estadístico SmartPLS 3 (Ringle et al., 2015), se presentó a través de dos componentes del PLS-SEM: el componente del modelo de medición y el componente del modelo estructural. Con el componente del modelo de medición se evaluó la confiabilidad de la consistencia interna, la validez convergente y la validez discriminante de los datos, las cuales correlacionaron los indicadores y los constructos del modelo, resultando con valores satisfactorios para poder continuar con el análisis del modelo estructural.

Con el componente del modelo estructural, el cual evaluó las relaciones entre los constructos del modelo de investigación, se llevó a cabo la evaluación de la colinealidad, el análisis de la significancia y relevancia de las trayectorias del modelo, la medida de los valores R^2 , la medición de los efectos f^2 , la determinación de los valores Q^2 y el análisis del efecto mediador de la variable *satisfacción laboral* entre los constructos exógenos y endógenos del modelo.

Estos resultados permitieron llegar a la comprobación de cuatro de las seis hipótesis planteadas, con base en la significancia de los efectos entre las variables. En el siguiente capítulo se exponen las conclusiones del análisis de estos resultados y las recomendaciones elaboradas a partir de ellos, incluyendo las aportaciones de la investigación y comentarios en referencia al trabajo investigativo realizado y futuro.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este capítulo contiene los apartados finales de la investigación. Se presentan las conclusiones basadas en los resultados estadísticos obtenidos, las implicaciones teóricas y prácticas del estudio, es decir, las aportaciones y hallazgos de la investigación, así como la mención de las limitaciones que se encontraron en el desarrollo investigativo, finalizando con las recomendaciones a la práctica y la definición de las líneas futuras de investigación.

5.1 Conclusiones

Al inicio del planteamiento de la problemática que da pie a este trabajo, se presentó la pregunta central de investigación, la cual se logra contestar a partir de los resultados del análisis de los datos recabados durante el trabajo de campo. La pregunta fue la siguiente: ¿qué factores organizacionales y percepciones individuales determinan el desempeño del personal y el compromiso organizacional mediante la satisfacción laboral del personal profesional sanitario?

La respuesta que se encontró bajo el contexto de esta investigación indica que: la participación en la toma de decisiones, como factor organizacional, y la identificación y el afecto por la organización, como percepción individual, determinan el desempeño del personal y el compromiso organizacional mediante la satisfacción laboral del personal profesional sanitario.

En adición a estos hallazgos, los resultados permiten también establecer que el reconocimiento, si bien es un determinante del desempeño del personal y del

compromiso organizacional, tiene un impacto negativo en ambos constructos. Es decir, se encontró que, bajo este contexto, entre menos reconocimiento recibe el personal profesional sanitario, su impacto en el desempeño y compromiso organizacional, mediante la satisfacción laboral, es significativamente mayor. Esta postura se ahondará más en el siguiente apartado.

Esta conclusión, a pesar de contrastar completamente con la teoría revisada, se basa en un minucioso análisis de los datos recopilados mediante un instrumento con altos índices de confiabilidad, los cuales se mostraron en el tercer capítulo. Además, el cumplimiento de los objetivos metodológicos definidos para el desarrollo del estudio logra validar todo el proceso investigativo realizado.

Los objetivos metodológicos involucraron el análisis de los antecedentes del problema de investigación, la revisión teórica de las variables del estudio, la elaboración y validación minuciosa del instrumento de medición y la aplicación de dicho instrumento en la muestra de estudio estimada. Así mismo, se contempló como parte del proceso metodológico el análisis de los datos recabados con el apoyo de una técnica estadística confiable y pertinente conforme al modelo de investigación, lo cual permitió mostrar los resultados y establecer teorías bajo el contexto de los hospitales universitarios mexicanos.

5.2 Implicaciones teóricas

Los resultados obtenidos soportan algunas de las hipótesis de investigación, las cuales se sustentan en teorías y resultados presentados en otros trabajos. A

continuación, se hará un comparativo de los resultados con lo que se establece en las referencias revisadas.

Las primeras dos hipótesis de investigación (H_1 y H_2) involucran la variable *reconocimiento*. Los resultados indican que ambas hipótesis se rechazan porque la variable *reconocimiento* impacta negativamente en el desempeño del personal y el compromiso organizacional mediante la satisfacción laboral. Autores como Alonso (2008), Chiang et al. (2007), Gandarillas et al. (2014) y Villagómez et al. (2003) mencionan que el reconocimiento se relaciona positivamente con la satisfacción laboral, lo cual es totalmente contrario al hallazgo en este trabajo.

Estos trabajos se llevaron a cabo entre personal administrativo y de servicios españoles (Alonso, 2008), profesionales, técnicos y personal administrativo de un hospital público en Chile (Chiang et al., 2007), profesionales sanitarios de un hospital universitario de Santander (Gandarillas et al., 2014) y médicos familiares de una unidad del IMSS en Querétaro, México (Villagómez et al., 2003). En su mayoría, los trabajos se desarrollaron en el área de la salud, lo que deja ver una gran discrepancia entre el entorno de un hospital universitario y el resto de los sistemas de salud.

En otra instancia, tampoco se encontró efecto directo de la variable reconocimiento en ambas variables dependientes; la relación de esta variable con el desempeño del personal tampoco se había encontrado, pero la relación positiva con el compromiso organizacional se vio reportada por Chiang et al. (2010), situación que también es contraria al resultado de este estudio, pues su impacto

se vio significativo en sentido negativo. Chiang et al. (2010) reportó un impacto positivo significativo del reconocimiento en el compromiso entre trabajadores de dos organizaciones públicas chilenas.

Lo anterior permite deducir que el reconocimiento que recibe el personal profesional sanitario en los hospitales universitarios es ajeno al logro de sus resultados individuales, como el desempeño y el grado de compromiso para laborar en el hospital. En este caso, es muy probable que existan otros factores que el personal profesional sanitario considere más importantes que el hecho de sentirse reconocidos laboralmente.

De acuerdo con la información verbal obtenida de los participantes al momento de la solicitud para contestar la encuesta, sin llegar a ser un estudio cualitativo, se deducen dos cuestiones. Primeramente, en el contexto de los hospitales universitarios, el personal se desempeña y se compromete con el hospital tomando en cuenta la conveniencia de su permanencia en la institución, la universidad. Es decir, el personal encuentra suficiente razón para trabajar bien y dar buenos resultados individuales en los beneficios o prestaciones que las universidades brindan a sus empleados.

Por ejemplo, las universidades ofrecen algunas prestaciones que otras instituciones no, tales como: servicios médicos amplios para el empleado y su familia, becas de estudios para el empleado y sus hijos, etc. Estas cuestiones son de gran beneficio para cualquier persona, pues contribuyen a mantener una buena

calidad de vida para el empleado y para su familia. Lo cual es conveniente porque beneficia grandemente a la economía de las familias universitarias.

La segunda cuestión que sostiene el hecho de que el reconocimiento no impacte positivamente en el desempeño ni en el compromiso organizacional mediante la satisfacción laboral, es que los participantes son profesionales en su rama. Por tanto, para ellos puede ser innecesario que sus superiores, o algún otro elemento, reconozcan abiertamente su trabajo o sus capacidades porque ellos mismos saben que están bien preparados académicamente. Aquí es conveniente recordar que, aproximadamente, una cuarta parte de los profesionales participantes, el 26%, cuentan con algún posgrado.

En cuanto a H_3 y H_4 , la variable independiente involucrada es la *participación en la toma de decisiones*. Los resultados indican que esta variable impacta positivamente en el desempeño del personal y el compromiso organizacional mediante la satisfacción laboral. Por lo tanto, H_3 y H_4 no se rechazan, pues no se puede decir lo contrario de acuerdo con la teoría y lo realizado en esta investigación. Los hallazgos apoyan los trabajos de Boria-Reverter et al. (2012), Chiang et al. (2007), Figueiredo-Ferraz et al. (2012) y Muñiz et al. (2014), los cuales indican una relación entre la participación en la toma de decisiones y la satisfacción laboral.

En cambio, no se detectó efecto directo de la participación en la toma de decisiones en ambas variables dependientes. Su relación con el desempeño del personal tampoco había sido identificada en alguna otra publicación, mientras que

Meyer et al. (1998) mencionan que existe relación entre esta variable y el compromiso organizacional, situación que sí se apoya con el resultado de esta investigación, pero sólo mediante la satisfacción laboral.

Finalmente, las hipótesis H₅ y H₆ refieren a la variable *identificación y afecto por la organización*. En cuanto a esta variable, los resultados muestran que tiene impacto positivo en el desempeño del personal y el compromiso organizacional mediante la satisfacción laboral, por lo que tampoco se rechazan H₅ y H₆. Para esta instancia, la literatura no ha mostrado estudios previos que involucren esta variable con la satisfacción laboral, lo que se convierte en la principal aportación de este trabajo a la literatura científica del tema.

Es relevante retomar que la variable identificación y afecto por la organización es un constructo creado para el modelo de esta investigación. Se basa en la fusión de dos componentes que evalúan el compromiso, mencionados por Betanzos et al. (2006). El componente de identificación y el componente de afecto son cuestiones de percepción individual que se habían estudiado como variables independientes con efectos en el compromiso de los individuos. Por lo tanto, la determinación del sentido de identificación y afecto por la organización, como un constructo nuevo con resultados significativos en variables ampliamente estudiadas como la satisfacción laboral, el desempeño y el compromiso, puede ser un preámbulo para investigaciones relacionadas al estudio del comportamiento organizacional.

Por otro lado, los resultados de esta investigación también indican que no existe efecto directo de esta variable en el desempeño del personal, lo cual tampoco ha sido identificado en otras investigaciones. En cambio, se muestra que la identificación y afecto por la organización sí impacta directamente en el compromiso organizacional, logrando apoyar las determinaciones de autores como Betanzos et al. (2006), Dávila y Jiménez (2014), Kim (2004), Meyer et al. (1989), Mowday et al. (1979) y Toro (1998).

Igualmente, este último hallazgo puede ser el comienzo de nuevas investigaciones que amplíen el estudio de la relación del constructo *identificación y afecto por la organización* con el compromiso organizacional en múltiples contextos.

5.3 Implicaciones prácticas

Como se presentó anteriormente, de las seis hipótesis específicas señaladas desde el segundo capítulo, solamente cuatro se lograron comprobar. Bajo la estrategia metodológica implementada para el desarrollo de la investigación, se puede definir que la *participación en la toma de decisiones* y el sentido de *identificación y afecto por la organización* son aspectos que determinan el *desempeño del personal* y el *compromiso organizacional* mediante la *satisfacción laboral*.

Por otro lado, la cuestión del reconocimiento, a pesar de tener un impacto significativo en el desempeño y el compromiso, mediante la satisfacción laboral, al

impactar negativamente, se deduce que no forma parte de las cuestiones importantes del personal profesional sanitario para tener un buen desempeño y estar comprometido con la organización.

Lo anterior no implica que al personal no le interese estar reconocido en su trabajo, más bien manifiesta que el estar reconocido no es necesario para tener un buen desempeño y sentirse comprometido laboralmente, puesto que considera más impactantes otras razones que le inspiran a desempeñarse bien y mantenerse comprometido.

Es importante que directivos del área de capital humano reconozcan que el entorno de los hospitales universitarios es diferente al del resto de las organizaciones del sector salud, básicamente porque el personal manifiesta tener un aprecio a la institución. Sin embargo, a pesar de que, en la mayoría de los casos, el personal profesional sanitario de estos hospitales se formó profesionalmente en ellos, al pasar a ser empleados obtienen prestaciones de trabajo que se añaden al vínculo que ya existía entre los individuos y el hospital universitario en cuestión.

La figura del personal profesional sanitario, diferente al del personal en formación, en la que obtienen beneficios como la libertad para la toma de decisiones y donde además se sienten identificados con los valores de la organización, añadiendo que mantiene cierto agrado al pertenecer a ella, es lo que desarrolla la generación de satisfacción laboral y un impacto positivo en su desempeño y compromiso laboral.

Para cuestiones prácticas, estas implicaciones definidas ayudan a los directivos del área de capital humano de las organizaciones sanitarias con enfoque asistencial, docente y de investigación, a identificar las cuestiones organizacionales y percepciones individuales que, a parecer del personal profesional sanitario, son importantes para determinar su buen desempeño laboral y sentirse comprometidos con la organización.

En conclusión, el impulso de la participación en la toma de decisiones y el desarrollo de un sentido de identificación y afecto por la organización son aspectos que cuidar en el personal profesional sanitario de los hospitales universitarios para obtener mejores resultados individuales y, de esta manera, ofrecer mejores servicios de salud, mejor desarrollo docente y mayores logros en el área de investigación.

5.4 Limitaciones de la investigación

Una limitante identificada durante el desarrollo de la investigación, respecto a la recolección de los datos, fue el posible sesgo en las respuestas marcadas, ya que fueron aplicadas al personal profesional sanitario dentro de las instalaciones de los hospitales durante sus jornadas laborales. Esta situación pudo haber influenciado a los participantes a responder a las preguntas con cierto sesgo, pues algunas de ellas implican la opinión del papel de sus supervisores o jefes, así como de las retribuciones que les brinda el hospital universitario.

Sin embargo, al momento de solicitar su participación, se explicaron las razones de la aplicación del cuestionario, los fines de investigación, además de recalcar la confidencialidad de la información brindada. Por lo que se puede confiar en la veracidad de las respuestas en ciertos casos.

Otra posible limitación de la investigación fue que la medición del reconocimiento solamente contempló ítems referentes al reconocimiento de los superiores y compañeros de trabajo, ignorando que los pacientes también pueden influir en esta variable. En el contexto hospitalario, como es evidente en el sector servicio, el contacto de los profesionales sanitarios con los pacientes es muy estrecho. Considerando este escenario, la retroalimentación que recibe el personal sanitario de los usuarios del servicio médico pudiera afectar de alguna manera su percepción de reconocimiento laboral.

5.5 Recomendaciones

Los hallazgos de este estudio, el efecto de la *participación en la toma de decisiones* y del sentido de *identificación y afecto por la organización* en el *desempeño del personal* y el *compromiso organizacional* mediante la *satisfacción laboral*, es un aspecto que tiene todavía mucho que explorar. Principalmente la relación que involucra el sentido de identificación y afecto por la organización, el cual es un constructo elaborado para este trabajo, pero puede seguir explorándose más ampliamente en este contexto y en otros más, en cuanto a su impacto en los resultados individuales en cualquier organización.

Por otra parte, el hallazgo del impacto negativo del reconocimiento en el desempeño del personal y el compromiso organizacional mediante la satisfacción laboral es un tema controversial que debe continuar investigándose en este contexto. En futuras investigaciones se ampliará el estudio del reconocimiento para determinar sus causales entre el personal profesional sanitario, primeramente, en los hospitales universitarios, para más adelante continuar en diferentes contextos.

Lo anterior, además, permite brindar información útil para los directivos del área de capital humano en cuanto a la gestión del personal, considerando cuestiones que no se han estudiado en otras investigaciones. La inclusión de aspectos del clima organizacional, el comportamiento organizacional y los resultados individuales en este modelo de investigación puede propiciar su replicación en otros hospitales universitarios o hasta en otros sectores, a nivel nacional o internacional.

REFERENCIAS

- AbuAlRub, R. F., (2004). Job stress, job performance, and social support among hospital nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 36(1), 73-78.
- AbuAlRub, R. F. y Al-Zaru, I. M., (2008). Job stress, recognition, job performance and intention to stay at work among Jordanian hospital nurses. *Journal of Nursing Management*, 16, 227-236. DOI: 10.1111/j.1365-2834.2007.00810.x
- Adams, A. y Bond, S., (2000). Hospital nurses' job satisfaction, individual and organizational characteristics. *Journal of Advanced Nursing*, 32(3), 536-543.
- Al-Dossary, R., Vail, J. y Macfarlane, F., (2012). Job satisfaction of nurses in a Saudi Arabian university teaching hospital: a cross-sectional study. *International Nursing Review*, 59(3), 424-430.
- Alfaro De Prado, A. M. y Vecino, J. D., (1999). Medición de la satisfacción laboral mediante el cuestionario de satisfacción de necesidades de Porter. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 15(1), 63-75.
- Alonso, P., (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25-40.
- Arias, F., (2006). Liderazgo para la competitividad y el compromiso. En F. Arias (6ª ed), *Administración de recursos humanos: Para el alto desempeño* (pp. 203-221). México: Trillas.
- Ato, M., López, J. J. y Benavente, A., (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059.
- Barclay, D., Higgins, C. y Thompson, R., (1995). The partial least squares approach to causal modeling: Personal computer adoption and use as illustration. *Technology Studies*, 2, 285-309.
- Behn, R. D., (2003). Why measure performance? Different purposes require different measures. *Public Administration Review*, 63(5), 586-606.
- Betanzos, N., Andrade, P. y Paz, F., (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(1), 25-33.
- Boria-Reverter, S., Crespi-Vallbona, M. y Mascarilla-Miró, O., (2012). Variables determinantes de la satisfacción laboral en España. *Cuadernos de Economía*, 35, 9-16.

- Bravo, M. J., Peiró, J. M. y Rodríguez, I., (1996). Satisfacción laboral. En J. M. Peiró y F. Prieto (eds), *Tratado de psicología del trabajo*, 1. La actividad laboral en su contexto (pp. 343-394). España: Ed. Síntesis S.A.
- Briones, G., (2002). Tipos de investigaciones cuantitativas. En G. Briones (ed), *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales* (pp. 46-47). Colombia: ICFES.
- Cabrera, C. E., Franco, S. A., González, G., Vega, G., Parra, J. y Íñiguez, J. E., (2004). Satisfacción laboral de profesionales de la salud en el IMSS, Jalisco. *Rev Med IMSS*, 42(3), 193-198.
- Castillo, V. H., Varela R. A. y Manzanilla L., (2013). Factores organizacionales: su impacto en la estrategia de equipos de trabajo. *XVIII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*.
- Castro, P., Faria, V., Ferreira, M. y de Fátima, A., (2012) Evaluación del bienestar en el trabajo entre los profesionales de enfermería de un hospital universitario. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 20(4), 1-9.
- Cetina-Tabares, R. E., Chan-Canul, A. G. y Sandoval-Jurado, L., (2006). Nivel de satisfacción laboral y síndrome del desgaste profesional en médicos familiares. *Rev Med IMSS*, 44(6), 535-540.
- Chiang, M., Núñez, A., Martín, M. J. y Salazar, M., (2010). Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional: Un análisis de género y edad. *Panorama Socioeconómico*, 40, 92-103.
- Chiang, M. M., Salazar, C. M. y Núñez, A., (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal Tipo 1. *Theoria*, 16(2), 61-76.
- Chin, W. W., (1998a). Issues and opinion on structural equation modeling. *Management Information Systems Quarterly*, 22(1), 7-16.
- Chin, W. W., (1998b). The partial least squares approach to structural equation modeling. En G.A. Marcoulides (ed.), *Modern methods for business research* (pp.295-335). Mahwah, NJ: Erlbaum
- Creswell, J. W., (2009). The Introduction. En J. Creswell (3ª ed), *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Cronbach, L. J., (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Cújar, A. D., Ramos, C. D., Hernández, H. E. y López, J. M., (2013). Cultura organizacional: Evolución en la medición. *Estudios Gerenciales*, 29, 350-355.

- Daft, R. L., (2007). Organizaciones y teoría organizacional. En R. L. Daft (9a ed), *Teoría y diseño organizacional* (pp. 2-51). México: Cengage Learning.
- Dalal, R. S., Baysinger, M., Brummel, B. J. y LeBreton, J. M., (2012). The relative importance of employee engagement, other job attitudes, and trait affect as predictors of job performance. *Journal of Applied Social Psychology, 42*(1), 295-325.
- Dávila, C. y Jiménez, G., (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología, 32*(2), 272-302.
- De la Rosa-Navarro, M. y Carmona-Lavado, A., (2010). Cómo afecta la relación del empleado con el líder a su compromiso con la organización. *Universia Business Review, 112*-132.
- Edmondson, D. R., Edwards, Y. D. y Boyer, S. L., (2012). Likert scales: A marketing perspective. *International Journal of Business, Marketing, and Decision Sciences, 5*(2), 73-85.
- Fallahnejad, T. y Mollahoseiny, F. S. S., (2016). Relationship between Job Satisfaction and Marital Satisfaction among Nurses with Rotating Working Shift: A two year study conducted in Hospitals Affiliated with Alborz University of Medical Sciences. *International Journal of Pharmaceutical Research & Allied Sciences, 5*(3), 187-193.
- Fernández, M. I., Villagrasa, J. R., Fe, M., Vázquez, J., Cruz, E., Aguirre, M. V. y Andradás, V., (1995). Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. *Rev Esp Salud Pública, 69*, 487-497.
- Figueiredo-Ferraz, H., Grau-Alberola, E., Gil-Monte, P. R. y García-Jueas J. A., (2012). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Psicothema, 24*(2), 271-276.
- Formosa, C., Caruana, D. y Chockalingam, N., (2014). Determinants of job satisfaction in different podiatric clinical settings. *Revista Internacional de Ciencias Podológicas, 8*(2), 91-98.
- Gandarillas, M., Vázquez, L., Márquez, H., Santamaría, E., Garaña, O. y Santibáñez, M., (2014). Satisfacción laboral y apoyo social en trabajadores de un hospital de tercer nivel. *Med Segur Trab, 60*(243), 64-89.
- Gardulf, A., Orton, M. L., Eriksson, L. E., Undén, M., Arnetz, B., Kajermo, K. N. y Nordström, G., (2008). Factors of importance for work satisfaction among nurses in a university hospital in Sweden. *Scandinavian Journal of Caring Sciences, 22*(2), 151-160.

- González-Garza, M., (2006). La administración de la calidad en la atención de la salud. *Hospitalidad-ESDAI*, 31-59.
- Griffin, R. W. y Moorhead G., (2010). Panorama del comportamiento organizacional. En R. W. Griffin y G. Moorhead (9ª ed), *Comportamiento organizacional: Gestión de personas y organizaciones* (pp.1 – 21). México: Cengage Learning.
- Hackman, J. R., Oldham, G., Janson, R. y Purdy, K., (1975). A new strategy for job enrichment. *California Management Review*, 17(4), 57-71.
- Hackman, J. R. y Oldham, G., (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M. y Sarstedt, M., (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*, 2ª Edición, Estados Unidos: SAGE.
- Hauser, L., (2014). Work motivation in organizational behavior. *Economics, Management, and Financial Markets*, 9(4), 239-246.
- Hayes, A. F., (2013). Introduction to Mediation, Moderation and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach, 1ª Edición, Estados Unidos: The Guildford Press.
- Henseler, J., Ringle, C. M. y Sarstedt, M., (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43, 115-135.
- Heo, M., Kim, N. y Faith, M. S., (2015). Statistical power as a function of Cronbach alpha of instrument questionnaire items. *BMC Medical Research Methodology*. , 15(56), 1-9.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. P., (2010) (5ª ed), *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Herrera-Amaya, G. y Manrique-Abril F. G., (2008). Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería. *Aquichan*, 8(2), 243-256.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía, (2009). *Micro, pequeña, mediana y gran empresa, Estratificación de los establecimientos*. Censos Económicos 2009. Recuperado el 8 de junio de 2016, de www.inegi.org.mx.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía, (2013). *Estructura del Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte*. Recuperado el 04 de abril de 2018, de <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/scian/presentacion.aspx>

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía, (2015). *Encuesta Intercensal 2015*. Recuperado el 04 de abril de 2018, de <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/especiales/intercensal/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía, (2016). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. Recuperado el 15 de mayo de 2016, de www3.inegi.org.mx/sistemas/mapa/denue/default.aspx.
- Ismail, W. K. W., Mohamad, N. A. B., Hussain, G., Rashid S. Z. A. y Rashid, M. A., (2011). Organizational commitment as mediator of charismatic leadership to model subordinates' performance and satisfaction. *International Journal of Academic Research*, 3(6), 379-385.
- Juárez-Adauta, S., (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Rev Med IMSS*, 50(3), 307-314.
- Judge, T. A., Bono, J. E. y Locke, E. A., (2000). Personality and job satisfaction: The mediating role of job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 85(2), 237-249.
- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E. y Patton, G. K., (2001). The job satisfaction - job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376-407.
- Julio, V., Vacarezza, M., Álvarez, C. y Sosa, A., (2011). Niveles de atención, de prevención y atención primaria de la salud. *Arch Med Interna*, 33(1), 11-14.
- Kavanaugh, J., Duffy, J. A. y Lilly J. (2006). The relationship between job satisfaction and demographic variables for healthcare professionals. *Management Research News*, 29(6), 304-325.
- Kerlinger, F. N., (1988). Constructos, variables y definiciones. En F. N. Kerlinger (2ª ed), *Investigación del comportamiento* (pp. 30-47). México: McGraw-Hill.
- Khowaja, K., Merchant, R.J. e Hirani, D., (2005). Registered nurses perception of work satisfaction at a Tertiary Care University Hospital. *Journal of Nursing Management*, 13(1), 32-39.
- Kim, S., (2004). Individual-level factors and organizational performance in government organizations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(2), 245-261.
- Kim, H. S., Kim, Y. H., Woo, J. S. y Hyun, S. J., (2015). An analysis of organizational performance based on hospital specialization level and strategy type. *Plos One*, 10(7), 1-14.
- León, A., (2000). Clima organizacional: Antesala del aseguramiento de la calidad. *Ingeniería y Desarrollo*, 8, 25-32.

- Leung, K., (1997). Relationships among satisfaction, commitment, and performance: A group-level analysis. *Applied Psychology: An International Review*, 46(2), 199-205.
- Leung, M., Chen, D. y Yu, J., (2008). Demystifying moderate variables of the interrelationships among affective commitment, job performance, and job satisfaction of construction professionals. *Journal of Construction Engineering and Management*, 143(12), 963-971.
- Likert, R., (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 5-55.
- Lin, Y.-C., Yu, C. e Yi, C.-C., (2014). The effects of positive affect, person-job fit, and well-being on job performance. *Social Behavior and Personality*, 42(9), 1537-1548.
- Locke, E. A., (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309-336.
- Locke, E. A., (1997). The motivation to work: What we know. En M. L. Maehr y P. R. Pintrich (Eds.), *Advances in motivation and achievement* (Vol. 10, pp. 375-412). Greenwich, CT: JAI Press.
- Locke, E. A. y Latham, G. P., (1990). Work motivation and satisfaction: Light at the end of the tunnel. *American Psychology Society*, 1(4), 240-246.
- López-Araujo, B., Osca, A. y Peiró, J. M., (2007). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. *Psicothema*, 19(1), 81-87.
- López-García, A., Valdez-Martínez, E., Goycochea-Robles, M. V. y Bedolla, M., (2009). A snapshot of medical care quality: Health professional and patient satisfaction. *Rev Med IMSS*, 47(9), 603-610.
- Mañas, M. A., Salvador, C., Boada, J., González, E. y Agulló, E., (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*, 19(3), 395-400.
- Martínez, F. J., (2002). El hospital universitario, su naturaleza y sus fines. *Medicina Universitaria*, 4(16), 187-189.
- Medina, M. L., Medina, M. G. y Merino, L. A., (2015). La investigación científica como misión académica de los hospitales públicos universitarios. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41(1), 139-146.
- Meyer, J. P. y Allen, N. J., (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. Newbury Park, CA: Sage.

- Meyer, J. P., Becker T. E. y Van Dick, R., (2006). Social identities and commitments at work: toward an integrative model. *Journal of Organizational Behavior*, 27, 665-683.
- Meyer, J. P., Becker, T. E. y Vandenberghe, C., (2004). Employee commitment and motivation: A conceptual analysis and integrative model. *Journal of Applied Psychology*, 89(6), 991-1007.
- Meyer, J. P. y Herscovitch, L., (2001). Commitment in the workplace: Toward a general model. *Human Resource Management Review*, 11, 299-326.
- Meyer, J. P., Paunonen, S. V., Gellatly, I. R., Goffin, R. D. y Jackson, D. N., (1989). Organizational commitment and job performance: It's the nature of the commitment that counts. *Journal of Applied Psychology*, 74(1), 152-156.
- Molina, J. M., Avalos, F., Valderrama, L. J. y Uribe, A. F., (2009). Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico. *Investigación y Educación en Enfermería*, 27(2), 218-225.
- Morris, A. y Bloom, J. R., (2002). Contextual factors affecting job satisfaction and organizational commitment in community mental health centers undergoing system changes in the financing of care. *Mental Health Services Research*, 4(2), 71-83.
- Mowday, R. T., Porter, L. W. y Steers, R. M., (1982). *Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic Press.
- Mowday, R. T., Steers, R. M. y Porter, L. W., (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.
- Muñiz, J., Peña-Suárez, E., De la Roca, Y., Fonseca-Pedrero, E., Cabal, A. L. y García-Cueto, E., (2014). Organizational climate in Spanish Public Health Services: Administration and Services Staff. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 14, 102-110.
- Nabirye, R. C., Brown, K. C., Pryor, E. R. y Maples, E. H., (2011). Occupational stress, job satisfaction and job performance among hospital nurses in Kampala, Uganda. *Journal of Nursing Management*, 19, 760-768.
- Nasirpour, A. A., Gohari, M. R. y Moradi, S., (2010). The Relationship of Centralization, Organizational Culture and Performance Indexes in Teaching Hospitals Affiliated to Tehran University of Medical Sciences. *Acta Medica Iranica*, 48(5), 326-331.
- Nava-Galán, M. G., Hernández-Zavala, M., Hernández-Cantoral, A., Pérez-López, M. T., Hernández-Ramírez, M. G., Matus-Miranda, R. y Balseiro-Almarío, C.

- L., (2013). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Arch Neurocién (Mex)*, 18(1), 16-21.
- Negussie, N. y Demissie, A., (2013). Relationship between leadership styles of nuresse managers and nurses' job satisfaction in Jimma University Specialized Hospital. *Ethiopian Journal of Health Sciences*, 23(1), 49-58.
- Negussie, N. y Kaur, G, (2016). The Effect of Job Demand-Control-Social Support Model on Nurses' Job Satisfaction in Specialized Teaching Hospitals, Ethiopia. *Ethiopian Journal of Health Sciences*, 26(4), 311-320.
- Nitzl, C., Roldan, J. L. y Cepeda, G., (2016). Mediation analysis in partial least squares path modeling: Helping researchers discuss more sophisticated models. *Industrial Management & Data Systems*, 116(9), 1849-1864. DOI: 10.1108/IMDS-07-2015-0302
- Oldham, G. R. y Hackman, J. R., (1981). Relationships between organizational structure and employee reactions: comparing alternative frameworks. *Administrative Science Quarterly*, 26, 66-83.
- Ostroff, C., (1992). The relationship between satisfaction, attitudes, and performance: An organizational level analysis. *Journal of Applied Psychology*, 77(6), 963-974.
- Paule-Hernández, Y. y Caboverde-Silvente, R. M., (2011). Estudio diagnóstico del clima laboral en la empresa de sueros y productos hemoderivados. *Ingeniería Industrial*, 32(1), 76-85.
- Poghosyan, L., Nannini, A. y Clarke, S., (2013). Organizational climate in primary care settings: Implications for nurse practitioner practice. *Journal of the American Association of Nurse Practitioners*, 25, 134-140.
- Potcovaru, A. M. y Girneata, A., (2015). The role of the human resources in improving the organizational performance in health sector. *Proceedings of the Multidisciplinary Academic Conference*, 1-9.
- Rad, A. M. M. y De Moraes, A., (2009). Factor affecting employees' job satisfaction in public hospitals: Implications for recruitment and retention. *Journal of General Management*, 34(4), 51-66.
- Ramoo, V., Abdullah, K. L. y Piaw, C. Y., (2013). The relationship between job satisfaction and intention to leave current employment among registered nurses in a teaching hospital. *Journal of Clinical Nursing*, 22(21), 3141-3152.
- Ravangard, R., Sajjadnia, Z. y Ansarizade, N., (2013). Study of the effects of perceived organizational justice and its components on organizational

- commitment of administrative and financial employees of Shiraz University of Medical Sciences general hospitals in 2012. *Archives of Pharmacy Practice*, 4(1), 35-43.
- Reinoso, H. y Araneda, B. G., (2007). Diseño y validación de un modelo de medición del clima organizacional basado en percepciones y expectativas. *Revista de Ingeniería Industrial*, 6(1), 39-54.
- Riketta, M., (2002). Attitudinal organizational commitment and job performance: a meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 257-266.
- Ringle, C. M., Wende, S. y Becker, J.-M., (2015). SmartPLS 3 [Software estadístico de ordenador]. Recuperado de <http://www.smartpls.com>
- Rositas, J., (2014). Los tamaños de las muestras en encuestas de las ciencias sociales y su repercusión en la generación del conocimiento. *Innovaciones de Negocios*, 11(22), 235-268.
- Rositas, J., Alarcón, G. y Badii, M. H., (2006). El desarrollo y evaluación de la declaración del problema de investigación. *Innovaciones de Negocios*, 3(2), 331-345.
- Saari, L. M. y Judge, T. A., (2004). Employee attitudes and job satisfaction. *Human Resource Management*, 43(4), 395-407.
- Sadeq, T. N. y Khudair, A. S., (2013). Job Satisfaction among Al-Kadhimiya Teaching Hospital's Medical Doctors. *Iraqi Journal of Medical Sciences*, 11(4), 353-360.
- Salazar, J. G., Guerrero, J. C., Machado, Y. B. y Cañedo, R., (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 20(4), 67-75.
- Saldarriaga, J. G., (2014). La concepción del sujeto en la administración: una mirada desde la gestión humana. *AGO.USB*, 14(1), 223-237.
- Salgado, E., (2006). Dos textos sobre el desempeño individual en las organizaciones. En Universidad de los Andes – Facultad de Administración, *Monografías de Administración: Recursos Humanos*. Colombia: Comité de Publicaciones.
- Salgado, J. F., Remeseiro, C. e Iglesias, M., (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, 8(2), 329-335.
- Sánchez-Sellero, M. C., Sánchez-Sellero, P., Cruz-González, M. M. y Sánchez-Sellero, F. J., (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *Revista de Administración de Empresas*, 54(5), 537-547.

- Segovia, A., (2014). *El liderazgo, la compensación variable, el empowerment psicológico y su impacto en la efectividad del empleado: Un enfoque de modelación mediante ecuaciones estructurales* (Disertación doctoral). Recuperada de la Colección Digital UANL.
- Segredo, A. M., García, A. J., López, P., León, P. y Perdomo, I., (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41(1), 115-129.
- Shernoff, N. W., (2003). *Assessing the impact of the workplace social climate on the job satisfaction levels of hospital nurses* (Disertación doctoral). Recuperada de ProQuest Dissertations & Theses.
- Shore, L. M. y Martin, H. J., (1989). Job satisfaction and organizational commitment in relation to work performance and turnover intentions. *Human Relations*, 42(7), 625-638.
- Shragay, D. y Tziner, A., (2011). The generational effect on the relationship between job involvement, work satisfaction, and organizational citizenship behavior. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 143-157.
- Smith, P. B., (2007). Towards studies of organizational behaviour with greater local relevance. *Revista de Psicología*, 25(2), 177-195.
- Susanty, A. y Miradipta, R., (2013). Employee's job performance: The effect of attitude toward works, organizational commitment, and satisfaction. *Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 13-24.
- Thomas, K. W. y Tymon, W. G., (1982). Necessary properties of relevant research: Lessons from recent criticisms of the organizational sciences. *Academy of Management Review*, 7(3), 345-352.
- Thumin, F. J. y Thumin, L. J., (2011). The measurement and interpretation of organizational climate. *Journal of Psychology*, 145(2), 93-109.
- Toro, F., (1998). Predicción del compromiso del personal a partir del análisis del clima organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 14(3), 333-344.
- Villagómez, M. M., Hernández, A. y Villarreal, E., (2003). Satisfacción laboral en médicos a seis años de distancia. *Rev Med IMSS*, 41(5), 399-405.
- Weick, K. E., (1979). *The social psychology of organizing*. 2ª ed. Addison-Wesley.
- Whetten, D. A., (1989). What constitutes a theoretical contribution? *Academy of Management Review*, 14(4), 490-495.

- Yáñez, R., Arenas, M. y Ripoll, M., (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *LIBERABIT*, 16(2), 193-202.
- Zhao, X., Lynch, J. G. y Chen, Q., (2010). Reconsidering Baron and Kenny: Myths and truths about mediation analysis. *Journal of Consumer Research*, 37, 197-206. DOI: 10.1086/651257

ANEXOS

Anexo 1. Documento de validez de contenido	149
Anexo 2. Análisis de la validez de contenido	150
Anexo 3. Instrumento de medición.....	151

Anexo 1. Documento de validez de contenido



Universidad Autónoma de Nuevo León
Facultad de Contaduría Pública y Administración
Centro de Desarrollo Empresarial y Posgrado
Elementos determinantes del desempeño del personal



Instrucciones.

A continuación se presentan 35 ítems relacionados a las variables que conforman esta investigación con la finalidad de identificar si ellos pueden explicar su variable o si existe relevancia de acuerdo a su definición.

Por favor conteste anotando, en la casilla **Relevancia** de cada grupo de ítems, el número que considere de acuerdo a las siguientes respuestas:

- 1 - Irrelevante
- 2 - Poco Relevante
- 3 - Relevante
- 4 - Muy Relevante

Ítems

Desempeño del personal		Relevancia	Definición de la variable
1	Completo las tareas de mi puesto adecuadamente		El desempeño del personal es la efectividad de un individuo para llevar a cabo las actividades y responsabilidades inherentes a su puesto de trabajo. Adaptación de AbuAIRub (2004) y AbuAIRub y Al-Zary (2008).
2	Mi desempeño laboral cumple con las expectativas esperadas		
3	Mis superiores me felicitan por los aspectos positivos relativos a mi desempeño laboral		
4	Conozco bien todas las actividades y responsabilidades de mi puesto de trabajo		
5	Cuento con todas las habilidades y conocimientos que requiere mi puesto de trabajo		
Satisfacción laboral		Relevancia	Definición de la variable
1	Mi trabajo realmente lo hago con entusiasmo		La satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por un individuo hacia su situación de trabajo y que pueden ir orientadas hacia el trabajo en general o hacia aspectos específicos del mismo (Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996).
2	Mi trabajo es muy interesante y significativo		
3	Realmente disfruto el trabajo que realizo		
4	El trabajo que realizo me hace muy feliz		
5	El trabajo que realizo me gusta más que cualquier otro que haya tenido antes		
Compromiso organizacional		Relevancia	Definición de la variable
1	Me siento comprometido a esforzarme más de lo esperado por mi organización		El compromiso organizacional es la disposición favorable de un individuo a experimentar interés hacia las responsabilidades de su puesto y hacia la organización, que además le permite identificarse y vincularse con la misma. Adaptación de Mowday, Porter y Steers (1982), Toro (1998) y Chiang, Núñez, Martín y Salazar (2010).
2	Siento orgullo de pertenecer a mi organización		
3	Realmente me importa el futuro de mi organización		
4	Mi organización me inspira a dar lo mejor de mí		
5	Me siento comprometido a ser leal a mi organización		
Participación en la toma de decisiones		Relevancia	Definición de la variable
1	Mi participación en la toma de decisiones de mi unidad, departamento o área me parece satisfactoria		La participación en la toma de decisiones es la posibilidad de un individuo de ser participe en las decisiones relativas a las actividades que realiza y que involucra su iniciativa (Boria, Crespi y Mascarilla, 2012).
2	Mi participación en la toma de decisiones de mi grupo de trabajo relativas al trabajo me parece satisfactoria		
3	Estoy satisfecho con la igualdad de participación en la toma de decisiones en mi organización		
4	Me satisface la autonomía que tengo para decidir sobre aspectos relativos a mi trabajo		
5	Me satisface la forma en que se manejan o negocian las decisiones en mi organización		
Reconocimiento		Relevancia	Definición de la variable
1	Las oportunidades de promoción que tengo en esta organización me parecen muy satisfactorias		El reconocimiento es la valoración de las particularidades y habilidades de un individuo, las cuales le permiten realizar aportaciones a la organización. Adaptación de Saldarriaga (2014).
2	Las oportunidades de desarrollo y formación que me ofrecen en mi organización son adecuadas y satisfactorias		
3	Estoy satisfecho con la retribución económica que recibo		
4	La manera en que se reconocen mis logros respecto a mi trabajo me parece satisfactoria		
5	El reconocimiento que recibo de mis compañeros y jefes en mi organización me parece satisfactorio		
Identificación y afecto por la organización		Relevancia	Definición de la variable
1	Mi sentimiento de pertenencia a la organización es muy fuerte		La identificación con la organización es el grado de aceptación de los valores organizacionales y la identificación que una persona tiene con su puesto y su organización (Betanzos, Andrade y Paz, 2006). El afecto por la organización es el conjunto de sentimientos y percepciones de agrado y felicidad que un individuo manifiesta al pertenecer a una organización (Betanzos, Andrade y Paz, 2006).
2	Me siento como parte de la familia en mi organización		
3	Mis valores y los valores de la organización son muy similares		
4	Considero que mi organización es la mejor para trabajar		
5	Estoy feliz de trabajar en mi organización y pienso hacer carrera en ella		

Al terminar la evaluación de cada uno de los ítems se solicita de la manera más atenta que sea devuelto para continuar con el proceso de investigación.

Sonia Lozano Quintanilla, estudiante de cuarto semestre de doctorado

sonia.lozanoq@gmail.com

¡Muchas gracias por su contribución a esta investigación!

Anexo 2. Análisis de la validez de contenido

Ítems

Desempeño del personal		Relevancia						Promedio
1	Completo las tareas de mi puesto adecuadamente	4	2	4	4	2	4	3.3
2	Mi desempeño laboral cumple con las expectativas esperadas	4	3	4	4	3	3	3.5
3	Mis superiores me felicitan por los aspectos positivos relativos a mi desempeño laboral	3	4	2	4	3	3	3.2
4	Conozco bien todas las actividades y responsabilidades de mi puesto de trabajo	4	3	4	4	4	4	3.8
5	Cuento con todas las habilidades y conocimientos que requiere mi puesto de trabajo	4	4	4	4	3	3	3.7
Satisfacción laboral		Relevancia						Promedio
1	Mi trabajo realmente lo hago con entusiasmo	4	3	4	4	3	3	3.5
2	Mi trabajo es muy interesante y significativo	4	2	3	4	3	3	3.2
3	Realmente disfruto el trabajo que realizo	4	3	4	4	3	3	3.5
4	El trabajo que realizo me hace muy feliz	4	3	4	4	3	3	3.5
5	El trabajo que realizo me gusta más que cualquier otro que haya tenido antes	4	4	2	4	4	3	3.5
Compromiso organizacional		Relevancia						Promedio
1	Me siento comprometido a esforzarme más de lo esperado por mi organización	4	4	3	4	4	3	3.7
2	Siento orgullo de pertenecer a mi organización	3	3	3	4	4	3	3.3
3	Realmente me importa el futuro de mi organización	4	3	4	4	4	4	3.8
4	Mi organización me inspira a dar lo mejor de mí	4	4	3	4	4	3	3.7
5	Me siento comprometido a ser leal a mi organización	4	3	4	4	4	3	3.7
Participación en la toma de decisiones		Relevancia						Promedio
1	Mi participación en la toma de decisiones de mi unidad, departamento o área me parece satisfactoria	4	3	4	4	4	2	3.5
2	Mi participación en la toma de decisiones de mi grupo de trabajo relativas al trabajo me parece satisfactoria	4	3	4	4	3	3	3.5
3	Estoy satisfecho con la igualdad de participación en la toma de decisiones en mi organización	4	2	2	4	4	3	3.2
4	Me satisface la autonomía que tengo para decidir sobre aspectos relativos a mi trabajo	4	4	3	4	3	3	3.5
5	Me satisface la forma en que se manejan o negocian las decisiones en mi organización	3	2	2	4	3	2	2.7
Reconocimiento		Relevancia						Promedio
1	Las oportunidades de promoción que tengo en esta organización me parecen muy satisfactorias	4	4	3	4	3	3	3.5
2	Las oportunidades de desarrollo y formación que me ofrecen en mi organización son adecuadas y satisfactorias	4	3	3	4	4	3	3.5
3	Estoy satisfecho con la retribución económica que recibo	4	4	2	3	3	4	3.3
4	La manera en que se reconocen mis logros respecto a mi trabajo me parece satisfactoria	4	3	1	4	3	3	3.0
5	El reconocimiento que recibo de mis compañeros y jefes en mi organización me parece satisfactorio	4	3	1	4	3	3	3.0
Identificación y afecto por la organización		Relevancia						Promedio
1	Mi sentimiento de pertenencia a la organización es muy fuerte	3	3	4	4	4	3	3.5
2	Me siento como parte de la familia en mi organización	3	3	2	4	3	3	3.0
3	Mis valores y los valores de la organización son muy similares	3	3	4	4	4	3	3.5
4	Considero que mi organización es la mejor para trabajar	4	3	3	4	4	3	3.5
5	Estoy feliz de trabajar en mi organización y pienso hacer carrera en ella	4	4	2	4	4	3	3.5

Anexo 3. Instrumento de medición



Universidad Autónoma de Nuevo León
Facultad de Contaduría Pública y Administración
Centro de Desarrollo Empresarial y Posgrado



AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: LOS DATOS QUE SE PROPORCIONEN EN ESTE DOCUMENTO SERAN ESTRICTAMENTE CONFIDENCIALES Y SE UTILIZARAN UNICAMENTE PARA FINES DE INVESTIGACION ACADEMICA.

Sección 1. Información general del participante

Edad: Años laborando en la empresa:

Marque con una X

Género: Masculino Femenino

Tipo de empleado: Planta Base Contrato

Estado civil: Soltero
 Casado
 Viudo
 Unión libre
 Divorciado
 Separado

Nivel de estudios: Licenciatura
 Maestría / Especialidad
 Sub-especialidad
 Doctorado
 Post-doctorado

Especifique su licenciatura: Lic. en Enfermería
 QCB / QBP / QFB
 MCP
 Lic. en Psicología
 Lic. en Nutrición
 Cirujano Dentista

Sección 2. Encuesta

La siguiente encuesta contiene 35 reactivos relacionados al comportamiento organizacional y al desempeño en su empresa.

Instrucciones: Lea detenidamente los reactivos y elija la respuesta para cada uno de ellos. Es necesario marcar el espacio correspondiente a la respuesta que más le parezca de acuerdo a las siguientes opciones: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 = De acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo.

	Totalmente en desacuerdo	← 1 2 3 4 5 →					Totalmente de acuerdo
1. Completo las tareas de mi puesto adecuadamente	1	2	3	4	5		
2. Mi trabajo realmente lo hago con entusiasmo	1	2	3	4	5		
3. Me siento comprometido a esforzarme más de lo esperado por mi organización	1	2	3	4	5		
4. Estoy satisfecho con la cercanía y frecuencia en que soy supervisado	1	2	3	4	5		
5. Mi participación en la toma de decisiones de mi unidad, departamento o área me parece satisfactoria	1	2	3	4	5		
6. Las oportunidades de promoción que tengo en esta organización me parecen muy satisfactorias	1	2	3	4	5		
7. Mi sentimiento de pertenencia a la organización es muy fuerte	1	2	3	4	5		
8. Mi desempeño laboral cumple con las expectativas esperadas	1	2	3	4	5		
9. Mi trabajo es muy interesante y significativo	1	2	3	4	5		
10. Siento orgullo de pertenecer a mi organización	1	2	3	4	5		
11. Estoy satisfecho con el tipo de supervisión que ejercen sobre mí	1	2	3	4	5		
12. Mi participación en la toma de decisiones de mi grupo de trabajo relativas al trabajo me parece satisfactoria	1	2	3	4	5		

Anexo 3. Instrumento de medición (continuación)

13. Las oportunidades de desarrollo y formación que me ofrecen en mi organización son adecuadas y satisfactorias	1	2	3	4	5
14. Me siento como parte de la familia en mi organización	1	2	3	4	5
15. Mis superiores me felicitan por los aspectos positivos relativos a mi desempeño laboral	1	2	3	4	5
16. Realmente disfruto el trabajo que realizo	1	2	3	4	5
17. Realmente me importa el futuro de mi organización	1	2	3	4	5
18. Las relaciones interpersonales con mis superiores son satisfactorias	1	2	3	4	5
19. Estoy satisfecho con la igualdad de participación en la toma de decisiones en mi organización	1	2	3	4	5
20. Estoy satisfecho con la retribución económica que recibo	1	2	3	4	5
21. Mis valores y los valores de la organización son muy similares	1	2	3	4	5
22. Conozco bien todas las actividades y responsabilidades de mi puesto de trabajo	1	2	3	4	5
23. El trabajo que realizo me hace muy feliz	1	2	3	4	5
24. Mi organización me inspira a dar lo mejor de mí	1	2	3	4	5
25. La forma en que mis superiores evalúan mi trabajo es justa y satisfactoria	1	2	3	4	5
26. Me satisface la autonomía que tengo para decidir sobre aspectos relativos a mi trabajo	1	2	3	4	5
27. La manera en que se reconocen mis logros respecto a mi trabajo me parece satisfactoria	1	2	3	4	5
28. Considero que mi organización es la mejor para trabajar	1	2	3	4	5
29. Cuento con todas las habilidades y conocimientos que requiere mi puesto de trabajo	1	2	3	4	5
30. El trabajo que realizo me gusta más que cualquier otro que haya tenido antes	1	2	3	4	5
31. Me siento comprometido a ser leal a mi organización	1	2	3	4	5
32. El apoyo que recibo de mis superiores es apropiado y satisfactorio	1	2	3	4	5
33. Me satisface la forma en que se manejan o negocian las decisiones en mi organización	1	2	3	4	5
34. El reconocimiento que recibo de mis compañeros y jefes en mi organización me parece satisfactorio	1	2	3	4	5
35. Estoy feliz de trabajar en mi organización y pienso hacer carrera en ella	1	2	3	4	5

¡Muchas gracias por su contribución a esta investigación!

AUTOBIOGRAFÍA

Sonia Lozano Quintanilla, nació en Monterrey, N.L. en 1987. Egresó de la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Nuevo León como Químico Clínico Biólogo en el año 2010. Obtuvo el grado de Maestría en Administración con orientación en Administración General en el año 2012 en la Escuela de Graduados en Administración e Ingeniería Industrial de la Facultad de Ciencias Químicas de la UANL.

Comenzó a desenvolverse en el área docente desde su segundo año de licenciatura, como becaria en el Departamento de Patología de la Facultad de Medicina. Desde la finalización de sus estudios de pregrado se ha desempeñado como docente en el Departamento de Patología Clínica en la misma dependencia, participando en diversas unidades de aprendizaje a nivel de pregrado como Microbiología Médica Diagnóstica, Hematología, Patología Clínica, Administración y Calidad en el Laboratorio Clínico, Administración Estratégica de Proyectos y Curso de preparación para el Examen General de Egreso de la Licenciatura en Química Clínica. También imparte el curso de Administración y Aseguramiento de la Calidad en el Laboratorio Clínico en el área de posgrado.

Ha colaborado en la elaboración de textos de apoyo para las prácticas de laboratorio del área clínica de la licenciatura de Químico Clínico Biólogo y Médico Cirujano Partero. Además desarrolla actividades administrativas en el Departamento de Patología Clínica en las áreas de Capital Humano y Calidad.