**Elementos determinantes del desempeño del personal en un hospital universitario**

**Resumen**

En este avance de tesis doctoral se destaca el estudio de los elementos organizacionales relacionados al desempeño del personal en un hospital universitario, comenzando con la revisión de los antecedentes del tema y la descripción del contexto de investigación. El personal profesional sanitario juega un papel importante en el ámbito hospitalario y forma parte esencial de los resultados de la organización, así como de los indicadores del desempeño del personal, por lo que se le da relevancia al estudio de este último concepto. Esta investigación busca identificar los elementos que determinan el desempeño del personal a partir del clima y el comportamiento organizacional por medio de un modelo de ecuaciones estructurales. Actualmente se encuentra en desarrollo y el avance descrito abarca hasta el comienzo del trabajo de campo.

**Introducción**

El clima organizacional es el conjunto de percepciones que comparten los individuos en una organización respecto de su ambiente laboral (Reinoso y Araneda, 2007). El clima que se construye en las organizaciones es lo que encamina a los individuos a tomar ciertos comportamientos, los cuales se reflejan en la actividad de la organización y en sus resultados, con impacto en su desempeño. Por lo anterior, el clima organizacional es relevante cuando se relaciona con el desempeño del personal (Salazar et al., 2009).

Los éxitos y fracasos organizacionales son también resultado de las conductas individuales (Griffin y Moorhead, 2010). En relación a esto se aborda la importancia de estudiar el comportamiento organizacional. Griffin y Moorhead (2010) definen este término como el estudio del comportamiento humano en los entornos organizacionales, el cual incluye el estudio de las conexiones entre el comportamiento humano y la organización y el estudio de la organización misma.

Para comenzar a hablar del fenómeno de estudio es necesario definir el desempeño del personal. AbuAlRub (2004) y AbuAlRub y Al-Zary (2008) la establecen 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 a aspectos del comportamiento organizacional y elementos inherentes a la organización, en contextos sanitarios, empresariales, entre otros (Leung, 1997; AbuAlRub, 2004; AbuAlRub y Al-Zary, 2008; Leung, Chen y Yu, 2008).

Ante el impacto de las percepciones a nivel individual respecto al entorno laboral, se presentan ciertos resultados del comportamiento, señalados como actitudes individuales, y se refieren a los niveles de satisfacción laboral y de compromiso organizacional. Locke (1969) definió la satisfacción laboral como una respuesta emocional placentera que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias personales en el lugar de trabajo. Autores como Cabrera et al. (2004), Chiang, Salazar y Núñez (2007), Nabirye, Brown, Pryor y Maples (2011) e Ismail, Mohamad, Hussain, Rashid y Rashid (2011) han reportado correlaciones entre la satisfacción laboral, elementos organizacionales y el desempeño.

El compromiso organizacional es un campo que también se encuentra dentro del estudio del comportamiento 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). 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.

La literatura permite inferir que 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, convirtiéndose ambos en variables interdependientes (Mañas, Salvador, González y Agulló, 2007; Mosadegh y De Moraes, 2009). En otra instancia, Kim (2004), Leung et al. (2008), Ismail et al. (2011) y Susanty y Miradipta (2013) desarrollaron trabajos que mostraron relaciones positivas y significativas entre el compromiso organizacional y el desempeño.

En cuanto a los elementos organizacionales que influyen en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, países como Estados Unidos, Chile, España y México han reportado variables causales de la satisfacción laboral en contextos como el educativo, sanitario e industrial, con efectos realmente significativos.

La problemática de esta investigación consiste en la comprobación de la influencia de algunos elementos inherentes a la organización y percepciones individuales en el comportamiento organizacional y, por ende, en el desempeño del personal, en un contexto hospitalario.

El desarrollo de esta investigación se lleva a cabo en un hospital universitario ubicado en el noreste de México. Este hospital brinda servicio a la población sin cobertura médica social siendo un hospital-escuela de tercer nivel de atención. En cuanto a su dimensión, cuenta con más de 600 camas para atender a la población de Coahuila, Nuevo León, Tamaulipas y San Luis Potosí.

Entre el personal profesional sanitario que labora en un hospital universitario se puede encontrar un gran número de profesionales de distintas ramas del área médica, teniendo como característica principal que sus actividades requieren de mucha responsabilidad y 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.

Derivado de la revisión de la literatura mencionada emerge la pregunta de investigación que define la marcha científica: ¿Qué elementos organizacionales y percepciones individuales promueven la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, que a su vez determinan el desempeño del personal?

El objetivo general de la investigación es determinar que el reconocimiento, la relación con los superiores, la participación en la toma de decisiones y la identificación y el afecto por la organización son elementos y percepciones que promueven la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el personal profesional sanitario, los cuales a su vez determinan su desempeño.

Como parte de la justificación de esta investigación, corresponde mencionar que el estudio del desempeño del personal en el ámbito hospitalario, y en específico en los hospitales universitarios, es una línea de investigación con limitada información, principalmente en México.

Hasta el momento es escasa la cantidad de referencias encontradas en las bases de datos con temas o problemáticas con esta perspectiva. Rositas, Alarcón y Badii (2006) señalan que la escasez de investigaciones sobre un fenómeno es una justificación teórica para la declaración de un problema de investigación. Por otro lado, Creswell (2009) establece que una de las razones de la existencia de estas deficiencias teóricas es que los temas de estudio no hayan sido explorados en cierto grupo o población en particular. La literatura muestra que este tema ha sido explorado en otros países y muy poco en México, lo cual indica cierta necesidad de ser replicados en este contexto.

Los resultados de esta investigación prometen ser una contribución al conocimiento con respecto a los determinantes del desempeño del personal en los hospitales universitarios en el país. Es importante resaltar que la unidad de estudio para este trabajo es el personal profesional sanitario de uno de los hospitales universitarios más grandes y desarrollados a nivel nacional, lo que sustenta la trascendencia de esta investigación.

**Revisión de la literatura**

Profundizando en la revisión de la literatura, a continuación se presentan las definiciones y relaciones entre las siete variables de estudio descritas en otros trabajos de investigación.

*Desempeño del personal*

Ya que el desempeño del personal es la variable dependiente de esta investigación es necesario establecer que se reconoce cierta dificultad al momento de su medición debido a 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 (Kim, 2004). A pesar de esta circunstancia, la mayoría de los trabajos que miden el desempeño del personal lo hacen de manera perceptiva. Kim (2004) menciona que generalmente los resultados de las percepciones del desempeño del personal tienen una estrecha relación al correlacionarlos con las mediciones objetivas del desempeño.

La definición de desempeño del personal que se toma para fines de este estudio es una adaptación de la definición de AbuAlRub (2004) y AbuAlRub y Al-Zary (2008): la efectividad de un individuo para llevar a cabo las actividades y responsabilidades inherentes a su puesto de trabajo.

En cuanto a las relaciones entre el desempeño del personal y otras de las variables a estudiar, Shore y Martin (1989) presentaron correlaciones entre la satisfacción laboral y el desempeño (r = 0.26, p < 0.025) y menos fuertes entre el compromiso organizacional y el desempeño (r = 0.05, p < 0.05), en 72 trabajadores profesionales de un hospital y 71 trabajadores de un banco.

Meyer, Paunonen, Gellatly, Goffin y Jackson (1989) observaron 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). Otro estudio desarrollado con una muestra de 200 empleados administrativos y no administrativos de una compañía demostró que la satisfacción (β = 0.724, p < 0.05) y el compromiso (β = 0.262, p < 0.05) tienen un efecto positivo en el desempeño laboral (Susanty y Miradipta, 2013).

Organizaciones como los hospitales ofrecen servicios en los que el personal profesional sanitario mantiene un contacto estrecho con el paciente, situación que lleva a la necesidad constante de medir del grado de satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal sanitario.

*Satisfacción laboral*

Una de las actitudes que impactan en el desempeño del personal es la satisfacción laboral. La definición utilizada para esta investigación es la de Bravo, Peiró y Rodríguez (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.

Mowday, Steers y Porter (1979) observaron que la satisfacción y el compromiso son constructos relacionados. Esto permite fortalecer la interrelación que se propone entre ambos conceptos más adelante en este documento. El estudio de Morris y Bloom (2002) refleja la relación entre algunos elementos organizacionales, la satisfacción y el compromiso organizacional, entre el personal de 17 centros de salud mental en Estados Unidos.

Thumin y Thumin (2011) destacan que la satisfacción laboral es parte esencial del clima organizacional. Entre la teoría que exponen resaltan que el clima organizacional es causal de la satisfacción, por lo que la satisfacción es una variable que varía respecto a lo bien o mal que el clima organizacional parece para los individuos.

De acuerdo a estas relaciones presentadas, se han visto relaciones positivas entre la satisfacción y el desempeño del personal, así como interacciones entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. En cuanto a los elementos organizacionales, la mayoría de la literatura presenta la satisfacción laboral como dependiente de algunos elementos del clima organizacional.

*Compromiso organizacional*

Para este estudio, la definición de compromiso organizacional utilizada es una adaptación de las definiciones de Mowday, Porter y Steers (1982), Toro (1998) y Chiang, Núñez, Martín y Salazar (2010): 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.

Toro (1998) llevó a cabo un estudio en una muestra de 2,426 empleados de 11 empresas en Colombia. El autor 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), y sus efectos en el compromiso de los empleados, encontrando una correlación significativa (p < 0.0001) entre estas variables y el compromiso organizacional.

Un meta-análisis de investigaciones realizado por Riketta (2002) muestra una relación entre el compromiso actitudinal y el desempeño laboral en personal administrativo (r = 0.20) y obreros (r = 0.10) (p = 0.01). López, Osca y Peiró (2007) manifestaron 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.

Ahora bien, para medir el grado de satisfacción y compromiso organizacional en el personal profesional sanitario es necesario identificar los elementos del clima organizacional que conllevan la formación de la percepción de agrado en su entorno laboral y del compromiso con la organización.

*Relación con los superiores*

La definición de la relación con los superiores que se utiliza en este trabajo es una adaptación de la descrita por Lozano, Chacón, Sanduvete y Pérez (2013): la calidad de la relación que mantiene un individuo con el personal de puestos superiores en la organización.

En una muestra de 1,761 profesionales de la salud del Instituto Mexicano del Seguro Social se observó que las relaciones con los jefes generaban satisfacción en el 85.7% de la muestra (Cabrera et al., 2004). Los autores describen que entre profesionales de salud, la comunicación y las relaciones entre el personal son esenciales para el buen desempeño.

En una muestra de empleados de una entidad financiera española se investigó la relación entre la calidad de las relaciones con los jefes y el compromiso del personal (r = 0.663) (de la Rosa y Carmona, 2010); observaron un efecto positivo en el sentimiento de vínculo emocional a la organización y de querer seguir trabajando para la misma (compromiso).

*Participación en la toma de decisiones*

Como definición de participación en la toma de decisiones para esta investigación se establece una adaptación de la definición brindada por Boria, Crespi y Mascarilla (2012): la posibilidad de un individuo de ser partícipe en las decisiones relativas a las actividades que realiza y que involucra su iniciativa.

Boria et al. (2012) trabajaron con 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 por los técnicos científicos e intelectuales.

En un estudio elaborado en España por Muñiz et al. (2014) entre 3,787 trabajadores de administración y servicios del Servicio de Salud Pública de Asturias, se trabajaron con algunos aspectos del clima organizacional. Entre las relaciones investigadas se observó la significancia de la participación de los empleados y la satisfacción del personal (t = 7.90, p < 0.001).

*Reconocimiento*

Saldarriaga (2014) habla sobre lo importante que es reconocer a las personas en el ambiente organizacional con el objetivo de lograr mejores resultados y, por lo tanto, mejor desempeño. Las declaraciones del autor permiten construir la definición para el reconocimiento 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.

En España, Alonso (2008) realizó un estudio respecto a la satisfacción laboral entre 80 individuos pertenecientes al personal de administración y servicios de la Universidad de Huelva. Sus resultados mostraron que las mujeres manifestaban un alto grado de satisfacción respecto al reconocimiento laboral, aunque no fue significativo. En cuanto a los empleados públicos, obtuvieron resultados significativos entre el reconocimiento laboral y la satisfacción (p < 0.05).

*Identificación y afecto por la organización*

El elemento que se relaciona con el compromiso organizacional es el sentido de identificación y el afecto por la organización, conjunto de percepciones que se desarrollan en cada individuo en una organización. Para fines de este estudio se elaboró la definición de la variable identificación y afecto por la organización a partir de las definiciones de Betanzos, Andrade y Paz (2006): 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.

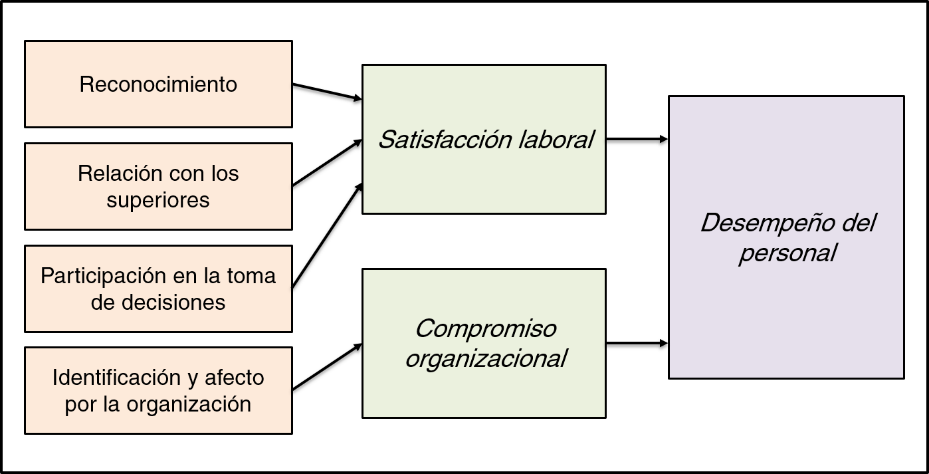
En relación con los antecedentes del estudio de la identificación y afecto por la organización con la variable compromiso organizacional, los trabajos realizados por Betanzos et al. (2006), Kim (2004) y Mowday et al. (1979) presentaron la identificación con la organización y el afecto por la organización como determinantes del compromiso organizacional de acuerdo a las relaciones positivas resultantes en sus trabajos.

Una muestra de 354 trabajadores españoles pertenecientes a una empresa especializada como centro de contacto permitió comprobar la relación entre el sentido de identificación con la organización, el afecto por la organización y el compromiso, resultando correlaciones significativas entre el sentido de identificación (r = -0.245, p < 0.01) y afecto por la organización (r = -0.283, p < 0.01) y el compromiso organizacional (Dávila y Jiménez, 2014).

**Discusión de la propuesta**

En cuanto a la discusión del desarrollo de este estudio, la literatura anterior muestra la comprobación de diversas relaciones entre aspectos organizacionales, percepciones, actitudes individuales y el desempeño del personal. A partir de esas relaciones se desarrolló el modelo gráfico que se propone para este estudio (Figura 1), el cual representa gráficamente las relaciones a probar entre las variables de investigación.

Figura 1. Modelo gráfico de la investigación.



Fuente: Elaboración propia.

Como resultado de la revisión del marco teórico, se proponen las siguientes hipótesis: H1: Las relaciones con los superiores se relacionan positivamente con la satisfacción laboral del personal profesional sanitario; H2: La participación en la toma de decisiones se relaciona positivamente con la satisfacción laboral del personal profesional sanitario; H3: El reconocimiento laboral se relaciona positivamente con la satisfacción laboral del personal profesional sanitario; H4: La identificación y el afecto por la organización se relacionan positivamente con el compromiso organizacional del personal profesional sanitario; H5: La satisfacción laboral se relaciona positivamente con el desempeño del personal; H6: El compromiso organizacional se relaciona positivamente con el desempeño del personal.

**Metodología**

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, explicativo, no experimental y transversal. La unidad de análisis considera al personal profesional sanitario de un hospital universitario del noreste de México que cuenta con estudios mínimos de licenciatura en el área de la salud.

El universo de estudio se conforma por todos los empleados del hospital universitario mencionado, siendo un total de 3,000 elementos. La población incluye a los siguientes profesionales sanitarios: Licenciado en Enfermería (286), Médico Cirujano Partero (122), Químico Clínico Biólogo / Químico Biólogo Parasitólogo / Químico Farmacéutico Biólogo (106), Licenciado en Nutrición (22) y Licenciado en Psicología (19), siendo un total de 555 elementos.

El criterio utilizado para estimar la muestra fue tomando en consideración tanto el tipo de variables (cuantitativas), como el tipo de preguntas en el instrumento de medición (de tipo Likert) y la población de estudio (finita) (Rositas, 2014). El muestreo realizado fue no probabilístico y en proporción al número total de elementos en la población, siendo la muestra requerida de 161 elementos.

*Elaboración del instrumento de medición*

El instrumento desarrollado para la recolección de datos se integra en dos secciones (Anexo 1). 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, cinco para cada una de las siete variables de la investigación. Cada reactivo mantiene una escala Likert de 5 puntos.

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 utilizado para medir el 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 para toda la encuesta. 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 las variables *relación con los superiores*, *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 0.876, 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.

*Proceso de validez de contenido*

Después de la elaboración del instrumento se llevó a cabo la validez de su contenido mediante la verificación de la correspondencia de los ítems del instrumento con cada una de las variables a medir (Rositas, 2014), así como la evaluación de la redacción adecuada para cada uno de los ítems.

Este proceso involucró, en primera instancia, la participación de 6 especialistas del área de capital humano de empresas grandes y organizaciones públicas de Nuevo León. Se hizo llegar a los expertos un documento (Anexo 2) adaptado de Segovia (2014) con el que se pudiera verificar la relevancia de los ítems respecto a las definiciones previamente establecidas. Las instrucciones indicaron que se diera una calificación 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. Se hicieron llegar recomendaciones para lograr una mejor expresión de los ítems, a partir de esto se rediseñaron los que habían obtenido calificaciones bajas y se volvió a realizar el proceso.

En la segunda etapa participaron 5 de los expertos que habían participado en la primera etapa y se añadió un experto más. En este segundo análisis (Anexo 3) se mostraron promedios mayores a 2, resultados que validaron todos los ítems del instrumento de medición.

*Análisis de confiabilidad*

El análisis de confiabilidad se ejecutó a partir de una prueba piloto a 51 profesionales sanitarios del hospital universitario en estudio para probar el instrumento de medición validado. Se obtuvieron los índices de confiabilidad alfa de Cronbach para cada grupo de ítems de las variables y el índice alfa de Cronbach global del instrumento con dos softwares estadísticos: SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 21 y SmartPLS 3.2.6 (Tabla 1). Los índices alfa de Cronbach para cada variable se encontraron en un rango de 0.714 a 0.921.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tabla 1. Resultados del análisis de confiabilidad de las variables (Alfa de Cronbach). | | | |
| *Variable* | *Alfa de Cronbach (SPSS)* | *Alfa de Cronbach estandarizado (SPSS)* | *Alfa de Cronbach (SmartPLS)* |
| Desempeño del personal | 0.714 | 0.714 | 0.714 |
| Satisfacción laboral | 0.84 | 0.86 | 0.86 |
| Compromiso organizacional | 0.846 | 0.863 | 0.863 |
| Relación con los superiores | 0.921 | 0.921 | 0.921 |
| Participación en la toma de decisiones | 0.849 | 0.855 | 0.855 |
| Reconocimiento | 0.882 | 0.885 | 0.885 |
| Identificación y afecto por la organización | 0.856 | 0.855 | 0.855 |

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

El índice alfa de Cronbach global del instrumento resultó de 0.899, por lo que se decidió continuar con la aplicación de la encuesta para lograr la muestra estimada.

**Discusión y conclusiones**

Los antecedentes y el marco teórico de la problemática de este estudio muestran la comprobación de relaciones entre las variables. Es interesante resaltar que esas relaciones no se han probado en el ambiente de un hospital universitario, lo que sustenta su desarrollo para comparar los resultados entre este contexto y los ya explorados. Con base en lo anterior, se esperan comprobar las hipótesis planteadas o, en su defecto, establecer las diferencias que existen entre contextos y sustentarlas con las causas de las discrepancias determinadas.

Esta investigación se encuentra en desarrollo, en la etapa de trabajo de campo, y se espera terminar la aplicación de las encuestas para realizar el análisis demográfico, descriptivo y estadístico de los datos mediante un modelo de ecuaciones estructurales.

**Referencias**

AbuAlRub R., (2004). Job stress, job performance, and social support among hospital nurses. *Journal of Nursing Scholarship, 36*(1), 73-78.

AbuAlRub R. y Al-Zary I., (2008). Job stress, recognition, job performance and intention to stay at work among Jordanian hospital nurses. *Journal of Nursing Management, 16*, 227-236.

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.

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 S., Crespi M. y Mascarilla O., (2012). Variables determinantes de la satisfacción laboral en España. *Cuadernos de Economía, 35*, 9-16.

Bravo M., Peiró J. y Rodríguez I., (1996). Satisfacción laboral. En J. 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.

Cabrera C., Franco S., González G., Vega G., Parra J. y Íñiguez J., (2004). Satisfacción laboral de profesionales de la salud en el IMSS, Jalisco. *Rev Med IMSS, 42*(3), 193-198.

Chiang M., Núñez A., Martín M. 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., Salazar C. y Núñez, A., (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal Tipo 1. *Theoria, 16*(2), 61-76.

Creswell J., (2009). The Introduction. En J. Creswell (3a ed), *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks: Sage Publications.

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 M. y Carmona A., (2010). Cómo afecta la relación del empleado con el líder a su compromiso con la organización. *Universia Business Review*, 112-132.

Griffin R. y Moorhead G., (2010). Panorama del comportamiento organizacional. En Griffin R. y Moorhead G. (9ª ed), *Comportamiento organizacional: Gestión de personas y organizaciones* (pp.1 – 21). México: Cengage Learning.

Ismail W., Mohamad N., Hussain G., Rashid S. y Rashid M., (2011). Organizational commitment as mediator of charismatic leadership to model subordinates’ performance and satisfaction. *International Journal of Academic Research, 3*(6), 379-385.

Kim S., (2004). Individual-level factors and organizational performance in government organizations. *Journal of Public Administration Research and Theory, 15*(2), 245-261.

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.

Locke E., (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance, 4*, 309-336.

López B., Osca A. y Peiró J., (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.

Lozano J., Chacón S., Sanduvete S. y Pérez J., (2013). Principales componentes del clima laboral en el servicio de urgencias de una organización sanitaria: un abordaje cualitativo. *Acción Psicológica, 10*(2), 101-114.

Mañas M., Salvador C., González E. y Agulló E., (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema, 19*(3), 395-400.

Meyer J. y Allen N., (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. Newbury Park, CA: Sage.

Meyer J., Paunonen S., Gellatly I., Goffin R. y Jackson D., (1989). Organizational commitment and job performance: It’s the nature of the commitment that counts. *Journal of Applied Psychology, 74*(1), 152-156.

Morris A. y Bloom J., (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.

Mosadegh A. 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.

Mowday R., Porter L. y Steers R., (1982). *Organizational linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*.San Diego, CA: Academic Press.

Mowday R., Steers R. y Porter L., (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior, 14*, 224-247.

Muñiz J., Peña E., de la Roca Y., Fonseca E., Cabal A. y García 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., Brown K., Pryor E. y Maples E., (2011). Occupational stress, job satisfaction and job performance among hospital nurses in Kampala, Uganda. *Journal of Nursing Management, 19*, 760-768.

Reinoso H. y Araneda B., (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.

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., (2006). El desarrollo y evaluación de la declaración del problema de investigación. *Innovaciones de Negocios*, 3(2), 331-345.

Salazar J., Guerrero J., Machado Y. y Cañedo R., (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED, 20*(4), 67-75.

Saldarriaga J., (2014). La concepción del sujeto en la administración: una mirada desde la gestión humana. *AGO.USB, 14*(1), 223-237.

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.

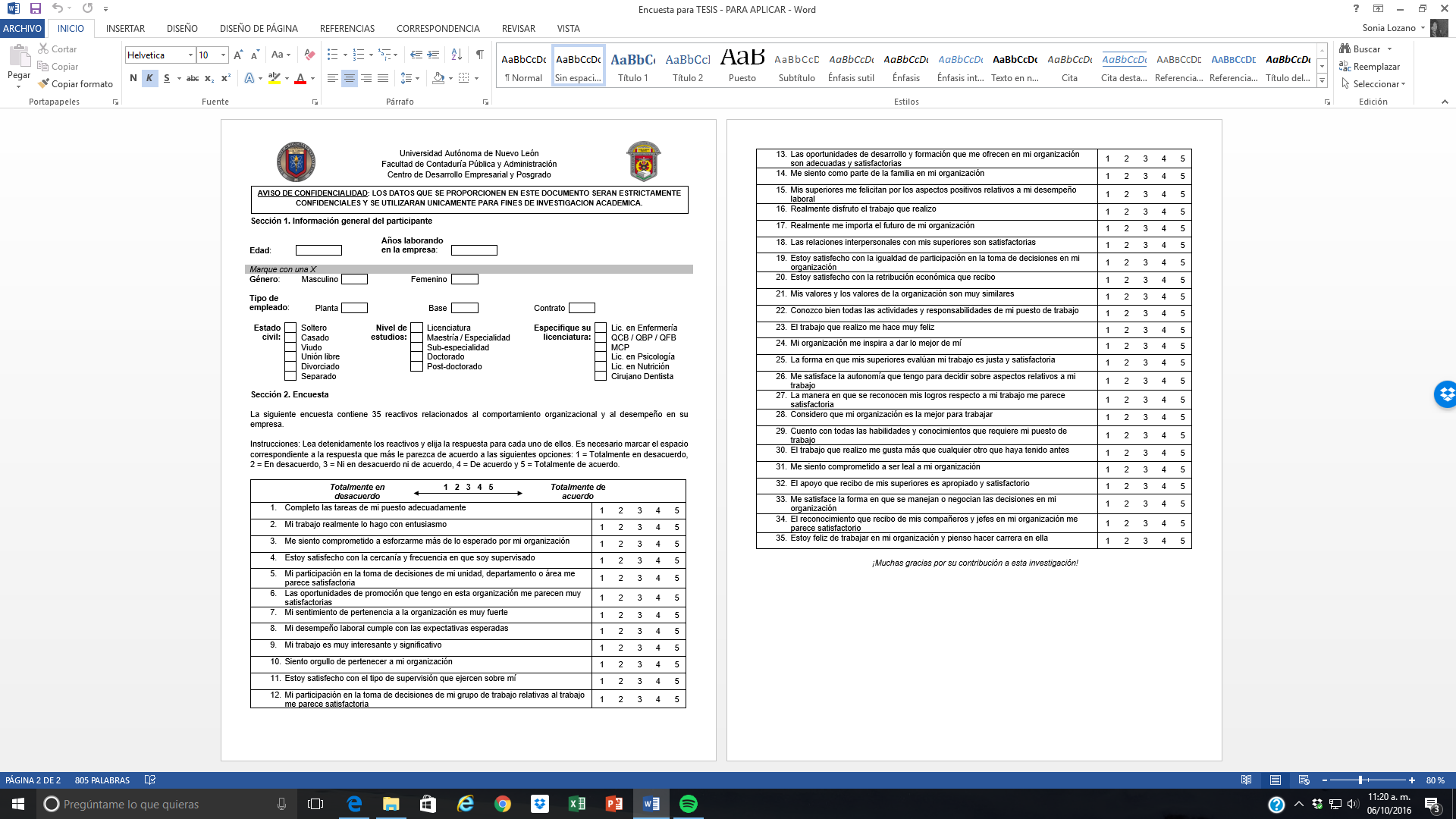
Shore L. y Martin H., (1989). Job satisfaction and organizational commitment in relation to work performance and turnover intentions. *Human Relations, 42*(7), 625-638.

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.

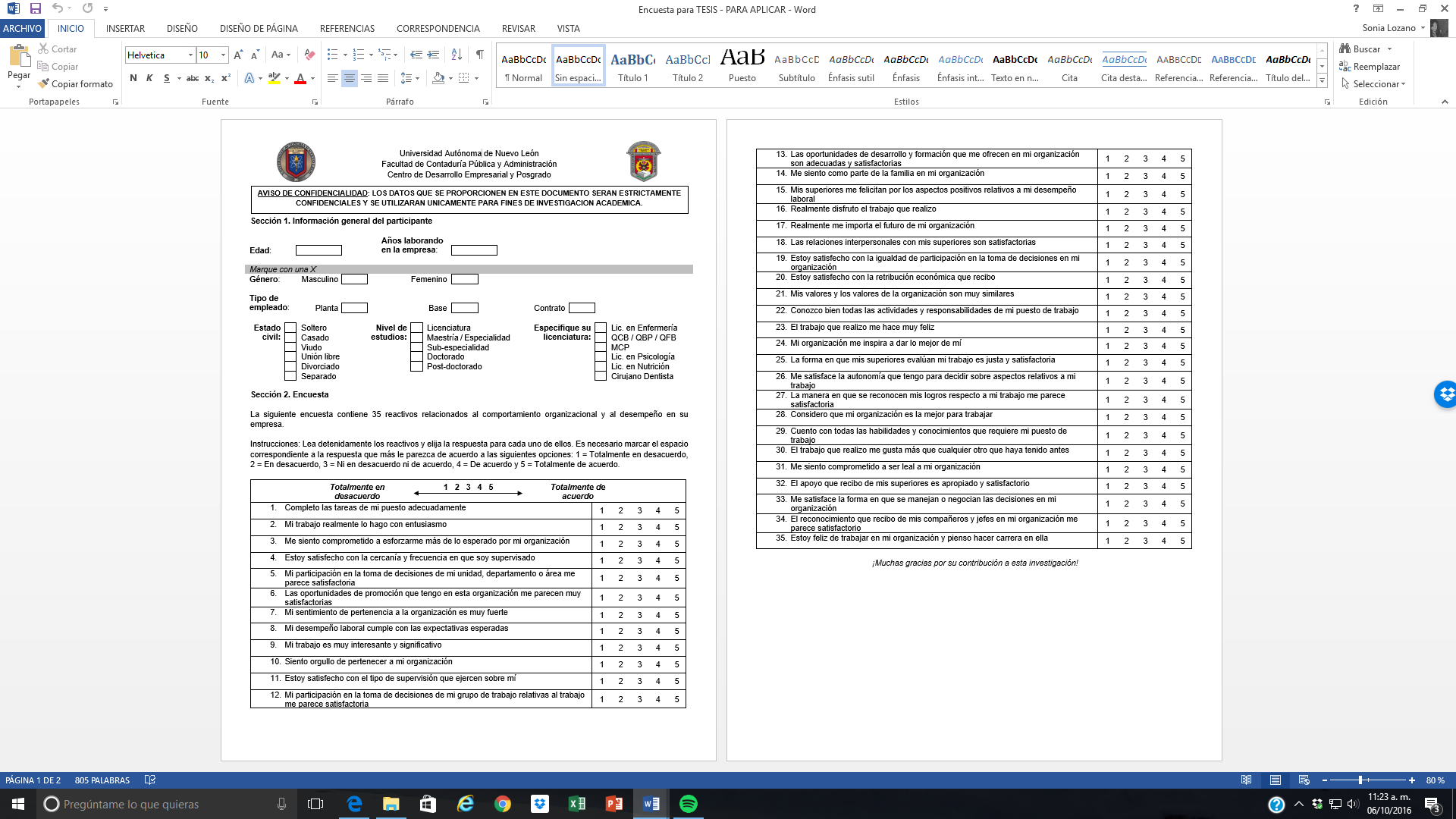
Thumin F. y Thumin L., (2011). The measurement and interpretation of organizational climate. *Journal of Psychology, 145*(2), 93-109.

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.

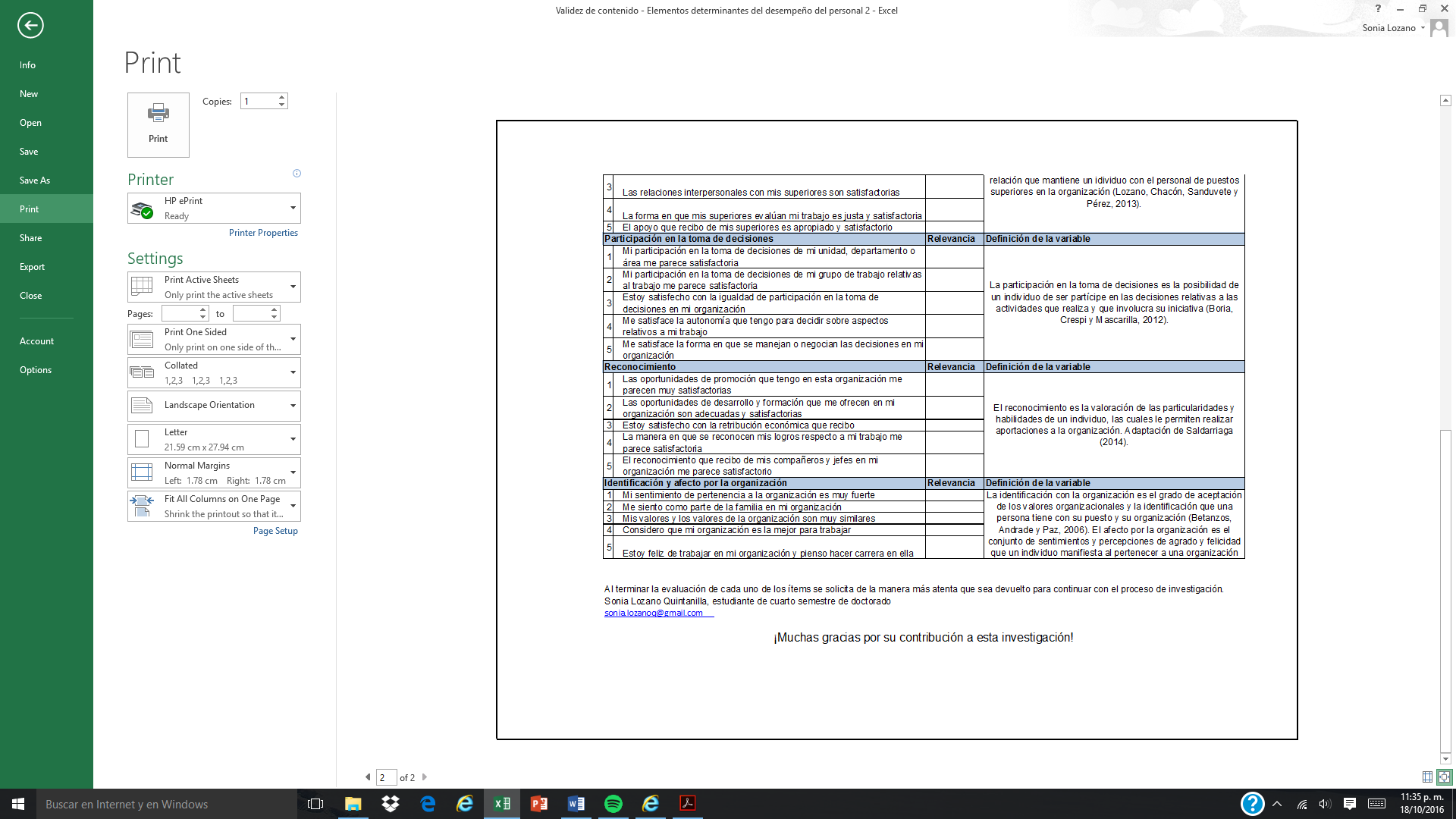
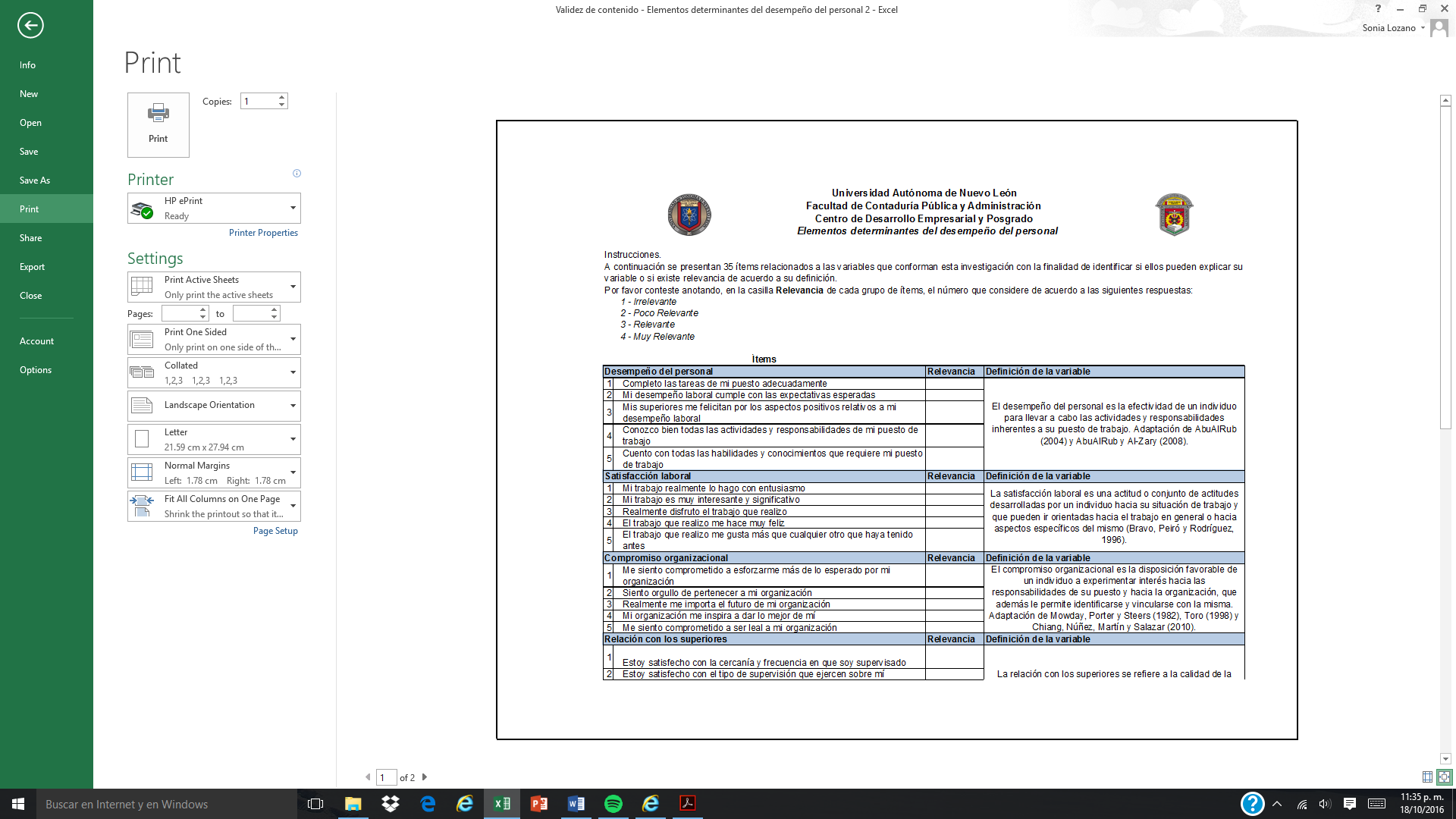
**Anexo 1. Instrumento de medición**



**Anexo 1. Instrumento de medición (continuación)**



**Anexo 2. Documento de validez de contenido**



**Anexo 3. Análisis de la validez de contenido**

