

Gestión administrativa y compromiso organizacional en trabajadores de la Red Prestacional Sabogal, 2024

Administrative management and organizational commitment among workers of the Sabogal Healthcare Network, 2024

Paolo Sebastian Pacheco Sobrino

pspachecos@unac.edu.pe

ORCID 0009-0008-7223-8727

Ian Joseph Martinez Garcia

ijmartinezg@essalud.gob.pe

ORCID 0009-0008-9564-4410

Universidad Nacional del Callao. Callao, Perú

RESUMEN

La baja motivación laboral en instituciones de salud impacta negativamente en la eficiencia institucional. En este contexto, la presente investigación analiza la relación entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Oficina de Calidad, Gestión de Riesgos y Auditoría de la Red Prestacional Sabogal durante el año 2024. El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables en la Oficina de Calidad de la Red Prestacional Sabogal.

La metodología fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo y correlacional, aplicando una encuesta con escala tipo Likert al personal de la oficina. En el desarrollo, el análisis de las dimensiones evidenció una correlación positiva entre ambas variables.

Se concluye que una adecuada gestión administrativa eleva significativamente el compromiso organizacional, siendo necesario fortalecer la comunicación interna y el desarrollo del talento humano para optimizar la calidad del servicio.

Palabras clave: Gestión administrativa; Compromiso organizacional; Recursos humanos; Salud pública; Eficiencia operativa.

ABSTRACT

Low job motivation in healthcare institutions has a negative impact on institutional efficiency. In this context, this study analyzes the relationship between administrative management and organizational commitment among employees of the Office of Quality, Risk Management, and Auditing of the Sabogal Healthcare Network during the year 2024. The study aimed to determine the relationship between these two variables within the Office of Quality of the Sabogal Healthcare Network.

The methodology employed a quantitative approach with a non-experimental, descriptive, and correlational design, utilizing a Likert-scale survey administered to office staff. The analysis of the data revealed a positive correlation between the two variables.

It is concluded that effective administrative management significantly increases organizational commitment, and that strengthening internal communication and human talent development is necessary to optimize service quality.

Key words: Administrative management; Organizational commitment; Human resources; Public health; Operational efficiency.

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa desempeña un rol fundamental en el funcionamiento de las organizaciones, especialmente en el sector salud, donde la adecuada coordinación de recursos humanos, financieros y tecnológicos resulta esencial para garantizar la calidad de los servicios. De acuerdo con Idalberto Chiavenato (2014), la gestión administrativa no se limita únicamente a las funciones tradicionales de planificación, organización, dirección y control, sino que implica un proceso integral de toma de decisiones orientado al logro de los objetivos institucionales y a la optimización del desempeño organizacional.

En este contexto, el compromiso organizacional se constituye como un factor clave dentro del comportamiento laboral de los trabajadores. Este concepto comprende el grado de identificación, involucramiento y vínculo psicológico que los colaboradores desarrollan con su organización, lo cual influye directamente en su desempeño, productividad y en el cumplimiento de las metas institucionales. En organizaciones complejas como las instituciones de salud, la relación entre las prácticas administrativas y las actitudes del personal adquiere especial relevancia para asegurar estándares adecuados de eficiencia y calidad en el servicio.

Sin embargo, en la Oficina de Calidad, Gestión de Riesgos y Auditoría de la Red Prestacional Sabogal se han identificado situaciones que sugieren la necesidad de analizar la relación entre la forma en que se desarrollan los procesos administrativos y el nivel de compromiso organizacional del personal. En este sentido, resulta pertinente examinar cómo

las prácticas de gestión administrativa pueden influir en la motivación, identificación institucional y desempeño de los trabajadores.

Por ello, la presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Oficina de Calidad, Gestión de Riesgos y Auditoría de la Red Prestacional Sabogal durante el periodo 2024. Los resultados del estudio buscan aportar evidencia que contribuya a fortalecer la toma de decisiones gerenciales y mejorar la eficiencia institucional en el ámbito de la gestión de los servicios de salud.

METODOLOGÍA

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y aplicó el método hipotético-deductivo, partiendo de la formulación de hipótesis para su posterior contraste empírico. El diseño fue no experimental, de corte transversal, dado que las variables no fueron manipuladas deliberadamente, sino observadas en su contexto natural en un momento único (abril a junio de 2024). El estudio se desarrolló en un nivel descriptivo y correlacional, con el propósito de detallar las características de los fenómenos estudiados y determinar el grado de asociación entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional sin establecer causalidad directa.

La población estuvo constituida por la totalidad del personal que desempeña funciones en la Oficina de Calidad, Gestión de Riesgos y Auditoría de la Red Prestacional Sabogal. Debido al tamaño reducido de la población (13 colaboradores), se optó por un muestreo de tipo censal, en el cual la muestra fue igual a la población, permitiendo un análisis exhaustivo de todos los participantes del área estudiada.

- Criterios de inclusión: Personal que cumple labores administrativas dentro de la oficina mencionada, independientemente de su régimen laboral, y que estuvo activo durante el periodo de recolección de datos.
- Criterios de exclusión: Personal que se encontraba de licencia, vacaciones o que no pertenecía al área específica de estudio durante la aplicación del instrumento.

Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta. El instrumento utilizado fue un cuestionario compuesto por 32 ítems diseñados bajo una escala tipo Likert de cinco niveles de respuesta, estructurado para medir las dimensiones de ambas variables. La validez de contenido del instrumento fue evaluada mediante juicio de expertos, considerando los criterios de claridad, relevancia y pertinencia. Por su parte, la confiabilidad se verificó a través de una prueba piloto aplicada a tres colaboradores, cuyos resultados fueron procesados mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un valor superior a 0,80 para ambas variables, lo que evidencia un nivel de consistencia interna muy alto.

El procedimiento incluyó la solicitud formal de permisos a la jefatura de la oficina correspondiente, garantizando el anonimato de los participantes. Tras la recolección, los datos fueron organizados en Microsoft Excel y posteriormente procesados con el software estadístico SPSS versión 25. Se realizó un análisis descriptivo mediante tablas de frecuencia y gráficos, seguido de un análisis inferencial utilizando la prueba de correlación de Pearson para la contrastación de las hipótesis planteadas.

Finalmente, el estudio se adhirió rigurosamente a principios éticos fundamentales, incluyendo la autonomía, confidencialidad y honestidad. Asimismo, se garantizó el manejo reservado de la información proporcionada por los participantes, respetando sus derechos y asegurando el anonimato de las respuestas.

RESULTADOS

Para el análisis de los datos se procesó la información de 13 colaboradores de la Oficina de Calidad, Gestión de Riesgos y Auditoría. Previo al tratamiento estadístico, se determinó la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo valores superiores a 0,80 tanto para la variable Gestión Administrativa (0,858) como para Compromiso Organizacional (0,832), lo que confirma una alta consistencia interna de la herramienta aplicada.

Asimismo, se realizó la prueba de normalidad mediante el estadístico Shapiro-Wilk, considerando que la muestra fue menor a 50 participantes. Los resultados evidenciaron valores de significancia mayores a 0,05 para ambas variables, lo que indica que los datos presentan una distribución normal. En consecuencia, se procedió a emplear una prueba estadística paramétrica para el análisis inferencial.

Tabla 1

Prueba de normalidad

	Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	.918	13	,234
Compromiso organizacional	.904	13	0.150

El análisis descriptivo evidenció una tendencia favorable en la percepción de la Gestión Administrativa dentro de la Oficina de Calidad, Gestión de Riesgos y Auditoría. En dimensiones relevantes como la eficiencia operativa y el cumplimiento de objetivos, la mayoría de los encuestados (53,85%) manifestó estar "de acuerdo", mientras que un segmento significativo (23,08%) indicó estar "totalmente de acuerdo". Estos resultados reflejan una valoración positiva de los procesos administrativos implementados en la organización.

No obstante, en la dimensión de gestión de talento, específicamente en relación con los programas de capacitación y desarrollo profesional, se identificó una percepción más crítica. Aproximadamente el 30,77% de los encuestados manifestó estar en desacuerdo respecto a la suficiencia de estos programas, lo que sugiere la existencia de oportunidades de mejora en las estrategias de formación y desarrollo del personal.

En cuanto al Compromiso Organizacional, los resultados mostraron una percepción favorable entre los trabajadores. En las dimensiones de identificación organizacional y sentido de pertenencia, el 53,85% y el 38,46% de los participantes, respectivamente, indicaron estar de acuerdo con los enunciados planteados, lo que refleja una sólida vinculación psicológica con la organización.

Asimismo, la intención de permanencia en la institución presentó niveles elevados, lo que sugiere que los trabajadores perciben condiciones organizacionales favorables y mantienen una disposición positiva para continuar formando parte de la entidad.

Para la contrastación de las hipótesis se aplicó la prueba de correlación de Pearson, debido a que previamente se comprobó que las variables presentan una distribución normal según la prueba de Shapiro-Wilk.

El análisis de la hipótesis general evidenció la existencia de una relación positiva muy fuerte entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional de los trabajadores.

Tabla 2

Coefficiente de correlación de Pearson: Gestión administrativa y Compromiso Organizacional.

		Gestión administrativa	Compromiso organizacional
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	,944**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	13	13
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	,944**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	13	13

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El análisis de correlación mostró un coeficiente de Pearson de $r = 0,944$ con una significancia estadística de $p < 0,001$, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Este resultado indica que existe una relación positiva muy fuerte y estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional. En este sentido, a medida que se fortalecen los procesos administrativos,

las normativas institucionales y la gestión del talento humano, también aumenta el nivel de compromiso de los trabajadores con la organización.

Asimismo, se analizaron las dimensiones específicas de la gestión administrativa en relación con el compromiso organizacional.

Tabla 3

Coefficiente de correlación de Pearson: Políticas y normativas y Compromiso Organizacional.

		Políticas y Normativas	Compromiso organizacional
Políticas y Normativas	Correlación de Pearson	1	,722**
	Sig. (bilateral)		,005
	N	13	13
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	,722**	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	13	13

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados evidenciaron que las políticas y normativas presentan una correlación positiva considerable con el compromiso organizacional ($r = 0,722$; $p = 0,005$). Por su parte, la dimensión de eficiencia operativa mostró la correlación más alta del estudio ($r = 0,965$; $p < 0,001$), lo que destaca la importancia de la adecuada gestión de los procesos administrativos en el fortalecimiento del compromiso laboral.

Tabla 4

Coefficiente de correlación de Pearson: Gestión de talento y Compromiso Organizacional

		Gestión de talento	Compromiso organizacional
Gestión de talento	Correlación de Pearson	1	,882**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	13	13
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	,882**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	13	13

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De igual manera, la gestión de talento presentó una asociación fuerte y significativa con el compromiso organizacional ($r = 0,882$; $p < 0,001$), lo que indica que una adecuada

administración del desarrollo profesional, capacitación y retención del personal contribuye al fortalecimiento del compromiso de los trabajadores con la organización.

Asimismo, la dimensión de comunicación interna también evidenció una correlación positiva moderada con el compromiso organizacional ($r = 0,728$; $p = 0,005$), lo que sugiere que una adecuada transmisión de la información dentro de la organización contribuye al fortalecimiento del vínculo entre los trabajadores y la institución.

En conjunto, estos resultados confirman que la percepción de una administración organizada, eficiente y orientada al desarrollo del talento humano constituye un factor determinante para el fortalecimiento del compromiso organizacional de los trabajadores de la Red Prestacional Sabogal.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la presente investigación evidenciaron una correlación positiva muy alta ($r = 0,944$; $p < 0,001$) entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional en la Oficina de Calidad, Gestión de Riesgos y Auditoría de la Red Prestacional Sabogal. Este hallazgo corrobora los postulados teóricos de Chiavenato (2014), quien sostiene que la administración moderna no debe limitarse al control de procesos, sino integrar la gestión del talento humano como un eje estratégico para el logro de objetivos.

Al contrastar estos datos con la teoría de los dos factores de Herzberg (1959), se confirma que los elementos higiénicos (políticas administrativas y condiciones laborales) actúan como cimientos indispensables. En este estudio, la dimensión de eficiencia operativa mostró la correlación más fuerte ($r = 0,965$), lo que sugiere que cuando los trabajadores perciben orden y claridad en los flujos de trabajo, su predisposición hacia la organización mejora sustancialmente.

Sin embargo, se detectó una discrepancia en la dimensión de gestión del talento, donde un 30,77% de los encuestados manifestó desacuerdo, particularmente en temas de capacitación. Esto coincide con lo expuesto por Becker (1964) en la teoría del capital humano, advirtiendo que la falta de inversión en el desarrollo de habilidades puede frenar la consolidación de un compromiso afectivo pleno, a pesar de que existan buenas políticas normativas.

En comparación con estudios previos, estos resultados ratifican que en el sector salud público la percepción de una gestión administrativa eficiente constituye un factor determinante para fortalecer el compromiso organizacional, la estabilidad laboral y la identificación institucional de los trabajadores.

En este sentido, los hallazgos del presente estudio refuerzan la importancia de fortalecer los procesos administrativos, la gestión del talento humano y la comunicación organizacional como estrategias clave para mejorar el compromiso del personal dentro de las instituciones de salud pública.

CONCLUSIONES

Se concluye que la gestión administrativa se relaciona de manera significativa y positiva con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Oficina de Calidad de la Red Prestacional Sabogal durante el año 2024, evidenciándose una correlación muy fuerte entre ambas variables ($r = 0,944$; $p < 0,001$).

Asimismo, se determinó que la optimización de los procesos administrativos, la claridad en las normativas institucionales y la eficiencia operativa influyen directamente en el fortalecimiento del sentido de pertenencia, la identificación organizacional y el nivel de compromiso del personal con la institución.

Finalmente, se identificó la necesidad de fortalecer los programas de capacitación y desarrollo del talento humano, dado que estos constituyen un factor clave para consolidar un compromiso organizacional sostenible y mejorar la calidad del servicio brindado al usuario final.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses de orden financiero, laboral o personal para la publicación del presente artículo científico.

REFERENCIAS

Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. Free Press.

Becker, G. S. (1964). *Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education*. University of Chicago Press.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (8.ª ed.). McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (8.ª ed.). McGraw-Hill.

Davis, K., & Werther, W. B. (1991). *Administración de personal y recursos humanos*. McGraw-Hill.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill Education.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons.

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396.