



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

Compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería del área de un Hospital General de segundo nivel de atención en ciudad de Guayaquil.

AUTORA:

Lizzy Dennise Núñez Idrovo

**Previo a la obtención del grado académico de:
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TUTORA:

Ing. Gabriela Aizaga Castro, Msc.

**Guayaquil, Ecuador
2022**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Lcda. Lizzy Dennise Núñez Idrovo**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia de Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Gabriela Aizaga Castro, Msc.

REVISORA

Ing, Yanina Bajaña Villagómez Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de Los Ángeles Nuñez, Mgs.

Guayaquil, a los 15 días del mes de agosto del año 2022



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Lizzy Dennise Núñez Idrovo**

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **Compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería del área de un Hospital General de segundo nivel de atención en ciudad de Guayaquil**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de La Salud** ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 15 días del mes de agosto del año 2022

LA AUTORA



Firmado electrónicamente por:
**LIZZY DENNISE
NÚÑEZ IDROVO**

Lizzy Dennise Núñez Idrovo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Lizzy Dennise Núñez Idrovo**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación Magíster en Gerencia en Servicios de La Salud** titulada: **Compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería del área de un Hospital General de segundo nivel de atención en ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 15 días del mes de agosto del año 2022

LA AUTORA



Firmado electrónicamente por:
**LIZZY DENNISE
NÚÑEZ IDROVO**

Lizzy Dennise Núñez Idrovo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

INFORME DE URKUND

The screenshot displays the URKUND web interface. The browser address bar shows the URL: `secure.orkund.com/old/view/135770737-360252-702517#q1bKLvayjY0MdUxNtUxtdCxMinVUSrOTM/MTMIMTsxLTIWYMTAzMDAxMDQ1s7QwNzCrMDA2NjJs8QA=`. The interface includes a document information panel on the left, a source list on the right, and a main content area with a certification form and a warning message.

Document Information:

- Documento: [Tesis Lizzy corrección metodológica.docx](#) (D142302196)
- Presentado: 2022-07-22 08:42 (-05:00)
- Presentado por: lideniz222@hotmail.com
- Recibido: maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com
- Mensaje: Corrección de análisis metodológico. [Mostrar el mensaje completo](#)

Source List (Lista de fuentes):

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco / D54268606
	Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE / D21470166
	https://www.theibf2.com/RePEc:ibf/riaf/riaf-v9n5-2016/RIAF-V9N5-2016-7.pdf
	UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO / D38878552

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Lcda. Lizzy Dennise Nuñez Idrovo, como requerimiento parcial para la obtención del

Grado Académico de Magister en Gerencia de Servicios de Salud.

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

_____ xxxxxx

REVISOR(ES)

_____ (nombres, apellidos)

_____ (nombres, apellidos)

DIRECTORA DEL PROGRAMA

_____ (nombres, apellidos)

Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D141958773 47%

No se pueden mostrar el contenido del documento de origen!

Posibles razones:

1. El documento se guarda en la sección URKUND Partner y aparece como inaccesible. Si usted no posee este libro, tiene que comprarlo por medio del proveedor.
2. El autor ha eximido el documento como fuente visible en el Archivo URKUND.

Remitente y receptor de información está disponible con solo pasar el puntero del ratón sobre el nombre de la fuente anterior.

Agradecimiento

Tus esfuerzos son impresionantes y tu amor es para mi invaluable. Junto a mis hermanos me has educado y proporcionado todo y cada cosa que he necesitado. Tus enseñanzas las aplico cada día; de verdad que tengo toda la vida para agradecerte.

Tus ayudas fueron fundamentales para la culminación de mis estudios.

Te doy gracias, Madre.

Lizzy Núñez Idrovo

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a mi Dios, quien supo guiarme por buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a sobresalir en las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia, quienes por ellos soy lo que soy. Para mi mami, Rosita, por su apoyo incondicional, consejos, comprensión, amor y ayuda en los momentos difíciles. Para mis hermanos, Luis y Lindsay, quienes han sobrellevado mi carácter, malos días y coraje, por estar siempre presentes.

Lizzy Núñez Idrovo

Índice General

Introducción	1
Antecedentes	4
Planteamiento del problema investigación	5
Formulación del problema de investigación	10
Justificación	10
Preguntas de la investigación	14
Hipótesis	15
Objetivo de la investigación	15
<i>Objetivo general</i>	15
<i>Objetivos específicos</i>	15
Capítulo 1	17
Marco Teórico y Conceptual	17
Compromiso organizacional	17
Compromiso afectivo	22
Compromiso de continuidad	24
Compromiso normativo	25
Desempeño laboral	26
Desempeño contextual	32
Comportamiento laboral contra productivo	32
Marco Conceptual	32
Capítulo 2	36
Marco Referencial y Legal	36

Investigaciones sobre compromiso y desempeño organizacional.....	36
Turquía.....	36
Etiopía.....	37
Colombia y Venezuela.....	38
México.....	39
China – Beijing y Xi’an.....	40
Pakistán.....	41
Perú.....	42
Marco legal.....	45
Constitución de la República.....	46
Ley Orgánica del Sistema Nacional de la Salud Pública.....	46
Capítulo 3.....	48
Marco Metodológico.....	48
Servicios que ofrece el área de hospitalización.....	49
Enfoque de investigación:.....	49
Diseño de la investigación.....	50
Alcance la de investigación.....	51
Técnica de investigación.....	51
Instrumento.....	52
Procedimiento.....	54
Variable dependiente desempeño laboral.....	58
Variable independiente el compromiso.....	58
Población.....	60
Muestra.....	60
Análisis General de Resultados:.....	61
Análisis de las encuestas sobre el compromiso organizacional.....	62

Dimensión: Compromiso afectivo	62
Dimensión: Compromiso normativo	66
Dimensión: Compromiso de continuidad	70
Promedio general de las dimensiones de la variable independiente compromiso organizacional.	74
Análisis de las encuestas sobre el desempeño laboral	75
Dimensión: Calidad técnica y atención médica.	75
Dimensión: Productividad.	80
Promedio general de las dimensiones de la variable dependiente desempeño laboral.	83
Relación entre ambas variables	84
Capítulo 4	86
Propuesta	87
Objetivos:	87
Justificación:	87
Propuesta a implementar	88
Responsables de implementar la propuesta	90
Personal encargado	90
Plan de mejora (acciones a ejecutarse):	91
• Capacitación anual al personal de enfermería.	93
• Elaborar encuesta corta cada año sobre su grado de compromiso con la organización y clima laboral.	94
Conclusiones	97
Recomendaciones	99
Referencias	101
Anexo I	110
Apéndice B	112

Índice de Tablas

Tabla 1.....	9
Tabla 2.....	55
Tabla 3.....	57
Tabla 4.....	59
Tabla 5.....	61
Tabla 6.....	62
Tabla 7.....	63
Tabla 8.....	63
Tabla 9.....	64
Tabla 10.....	65
Tabla 11.....	65
Tabla 12.....	66
Tabla 13.....	67
Tabla 14.....	67
Tabla 15.....	68
Tabla 16.....	69
Tabla 17.....	69
Tabla 18.....	70
Tabla 19.....	71
Tabla 20.....	71
Tabla 21.....	72
Tabla 22.....	73
Tabla 23.....	73

Tabla 24.....	75
Tabla 25.....	76
Tabla 26.....	77
Tabla 27.....	77
Tabla 28.....	78
Tabla 29.....	79
Tabla 30.....	79
Tabla 31.....	80
Tabla 32.....	81
Tabla 33.....	81
Tabla 34.....	82
Tabla 35.....	84
Tabla 36.....	85
Tabla 37.....	86
Tabla 38.....	89
Tabla 39.....	90
Tabla 40.....	91
Tabla 41.....	96

Índice de Figuras

Figura 1	8
Figura 2	48
Figura 3	75
Figura 4	83

Resumen

El presente estudio de investigación se basó en el compromiso organizacional y desempeño laboral de un hospital general de segundo nivel de atención del cantón Guayaquil, el mismo que tuvo como objetivo general el analizar si el compromiso organizacional influye en el desempeño laboral del hospital mencionado para implementar un plan de estrategia de mejora en la institución. Para ello se utilizó una metodología de investigación, con un enfoque cuantitativo porque se recolectaron datos susceptibles de medición y con un diseño no experimental por cuanto las variables se estudiaron en su forma original sin ningún tipo de alteración. En cuanto a la técnica de la investigación se utilizó la encuesta y como instrumentos se utilizaron dos cuestionarios, el primero sobre el compromiso organizacional compuesto de 18 ítems y el segundo sobre el desempeño laboral compuesto de 11 ítems, ambos aplicados sobre una muestra de población de 46 participantes en total. Los resultados en cuanto al compromiso organizacional pudieron reflejar que la dimensión del compromiso normativo fue el que prevaleció y el más bajo fue el compromiso de continuidad, en cambio en el desempeño laboral la dimensión más alta fue la de calidad de atención y la dimensión con resultados fue la de productividad evidenciando de esta forma las áreas que necesitan fortalecerse en los encuestados. En cuanto a la propuesta, esta se compuso de distintas actividades teniendo como responsables al Departamento de Talento Humano y al jefe inmediato del personal de enfermería a fin de mejorar su percepción y productividad.

Palabras clave: compromiso, percepción, desempeño, productividad, encuesta, personal.

Abstract

The present research study was based on the organizational commitment and job performance of a second-level general hospital in the canton of Guayaquil, which had the general objective of analyzing whether the organizational commitment influences the job performance of the aforementioned hospital to implement a strategy plan for improvement in the institution. For this, a research methodology was used, with a quantitative approach because data susceptible to measurement were collected and with a non-experimental design because the variables were studied in their original form without any type of alteration. Regarding the research technique, the survey was used and two questionnaires were used as instruments, the first on organizational commitment composed of 18 items and the second on job performance composed of 11 items, both applied to a population sample of 46 participants in total. The results in terms of organizational commitment could reflect that the dimension of the normative commitment was the one that prevailed and the lowest was the commitment to continuity, instead in work performance the highest dimension was that of quality of care and the dimension with results was productivity, thus evidencing the areas that need to be strengthened in the respondents. As for the proposal, it was made up of different activities with the Department of Human Talent and the immediate head of the nursing staff as responsible in order to improve their perception and productivity.

Keywords: commitment, perception, performance, productivity, survey, personnel

Introducción

El rol del recurso humano dentro de las empresas es un pilar fundamental y de amplia afectación en el valor del producto o servicio, aspecto influyente en las organizaciones tanto privadas como públicas, éstas últimas regidas por un marco jurídico garantista de derechos de los cuidados determinando la importancia del servicio prestado. (Montoya Agudelo & Boyero Saavedra, 2016)

Las organizaciones de salud como sistemas abiertos están afectados por los cambios en el entorno. Por una parte, ámbitos sociales, económicos, políticos y tecnológicos y; por otra, factores como el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los individuos participantes al interior de la organización (Pinzón et al., 2011; Reyes et al., 2012; CL. Fuentes et al., 2020; Estrada & Mamani, 2020). Factores manifestantes del involucramiento del capital humano no sólo en la ejecución de la tarea asignada, sino también en la motivación, a fin de lograr la excelencia del trabajo en un clima laboral satisfactorio que, desde la perspectiva de la salud resalta el carácter humanista (Reyes, Sánchez, Gama, & López, 2012). Desde el enfoque sistémico en las organizaciones de salud, los factores mencionados son elementos a tener en cuenta dentro de los procesos organizativos de gestión, innovación, cambios, que por su repercusión instantánea adquiere relevancia, en procesos y en los resultados, incidiendo directamente en la calidad del sistema y su respectivo desarrollo (Pérez et al, 2015) estableciendo estrategias a fin de promover mejoras desde el rol de trabajadores como eje de cambio.

En el área de la salud, este rol deviene en vital importancia debido al carácter humanístico dado por la entrega del servicio elevando a alta consideración el compromiso de los trabajadores del servicio de salud, mitigando así efectos adversos en la calidad de atención facilitada y el nivel de afectación en los pacientes o enfermeros. En el mismo sentido, la Organización Mundial de la Salud (OMS) plantea políticas y principios para fomentar, fortalecer, promover, potenciar la entrega del servicio de manera inclusiva otorgando precedencia entre la población vulnerable y requirente del servicio mediante la ejecución de estrategias que, por una parte, reducen las barreras de acceso y la entrega de la atención de salud de modo transversal y particular para cada país (OMS, 2020) y, por otra, “procura que su capital más importante, esto es, su personal, trabaje en un entorno motivador y gratificante” (OMS, 2020, párr. 9) a través del diseño de procesos y prácticas desde un enfoque integrador.

Este es un sistema que se encarga de la conducción de procesos vinculados a la salud de la población, resultando en normas, servicios y organizaciones, cuyo objetivo es alcanzar resultados que sean consistentes a nivel de salud prevalente en la sociedad (Chang, 2018, p. 453). Evolución del sistema desde un modelo integrador y de mayor inversión. El ser humano como centro de atención y sujeto de derechos, por ello, “salud inclusiva y preventiva” (Senplades, 2020, p. 41).

Dentro del sector público, la salud se encuentra conformada por el Ministerio de Salud Pública (MPS), siendo este el prestador primario de servicios, mientras que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) se encarga de las cotizaciones de los trabajadores formales a nivel nacional, y además, se encarga de la formulación de

políticas públicas de salud, planificación regulación y control, para ejercer la rectoría sobre el Sistema Nacional de Salud”(Chang, 2018, p. 454), y en planteamiento de la visión, la inversión es significativa, pasando desde \$586 millones en 2017 a \$2.882 millones en 2018 (BCE, 2019).

Así, bajo el contexto anterior, se considera la presente investigación con el objetivo de analizar la correlación del compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería del área de un Hospital General de segundo nivel de atención en ciudad de Guayaquil, para ello, el estudio se distribuye en los siguientes acápite.

Capítulo I Se realiza una revisión sistemática bibliográfica sobre los tópicos de compromiso organizacional y desempeño laboral a fin abordar la problemática planteada desde diversas dimensiones que atañen al tema desde lo conceptual y paradigmático

Capítulo II Se analizan diversos estudios empíricos tanto nacional como internacional que permitan la contextualización del tema y del objeto de estudio desde una visión integral, lineal, referencial y de actualidad.

Capítulo III Se determina el diseño metodológico y enfoque de la investigación que posibilitan esbozar la problemática a través de análisis del objeto de estudio, asimismo, se diseñan las estrategias a emplear para la recolección de información a partir de la muestra selecciona a fin de comprender el fenómeno e identificar factores determinantes en la influencia o correlación entre variables.

Capítulo IV Se plantea propuesta de mejora con base en los resultados obtenidos de la investigación metodológica a fin de formular estrategias que resultan la

problemática identificada teniendo en consideración tanto la actualidad de la investigación abordada como la utilidad de este en beneficio de los actores involucrados.

Antecedentes

Dentro de los antecedentes que ha logrado obtener una serie de trabajos vinculados a la temática de estudio, en el primero se menciona que para lograr la calidad de la atención médica es necesaria una fuerza laboral que esté comprometida y que sea de alta calidad dentro de las organizaciones sanitarias. (Soto, 2011)

A partir de estas premisas y considerando el impacto significativo que posee la gestión de recursos humanos en la calidad de los servicios, y en el gasto vinculado al personal, es primordial que se establezca una atención médica que considere al talento humano en las primeras etapas de desarrollo de un sistema de calidad.

En Ecuador, la salud de calidad, considerada como un derecho fundamental dentro de la Constitución, sigue siendo de difícil acceso. Se debe tener en cuenta que la infraestructura, la accesibilidad, la disponibilidad de recursos, a los servicios de salud y a diversos fármacos son elementos de gran importancia para poder ofrecer una atención sanitaria de calidad. Sin embargo, el talento humano en este sector sigue siendo un elemento de importancia para poder garantizar una atención de alta calidad. A pesar de este punto, este ha sido un elemento poco considerado en las organizaciones de salud (Soto, 2011)

En la actualidad se han desarrollado múltiples dinámicas de compromiso con las diferentes organizaciones del sector de la salud, en varios países como Colombia, debido a sus nuevas situaciones laborales, impuestas por el nuevo sistema económico, conllevan a que este proyecto busque financiar a las múltiples organizaciones con sus empleados, y de esta manera satisfacer los requerimientos para el beneficio de los objetivos en conjunto (Espacios, 2018)

A partir de los datos suministrados por Bravo y Cancino en 2019, el compromiso de los trabajadores se incrementa de forma razonable, cuando existe un trabajo constante de impulso y alineación al cumplimiento de las metas establecidas, siendo éste un factor relevante para el logro del aumento del compromiso (Bravo & Cassano, 2019, p. 185).

Por otra parte, la consultora Deloitte Establece que para el 87% de las empresas, su preocupación principal es la carencia de compromiso por parte de los trabajadores, teniendo en cuenta que el grupo Milenio de trabajadores quieren desenvolverse desarrollando nuevas formas de trabajo, y las empresas nos están adaptando a estas exigencias. En un mundo laboral nuevo, las organizaciones deben innovar cada vez más con respecto a la gestión del talento humano (Gestión, 2015)

Planteamiento del problema investigación

El valor de compromiso de los trabajadores con la organización contribuye al crecimiento y logro de metas, de ahí que, existe un interés de estudio sobre la relación con el desempeño laboral a fin de mitigar los problemas de la empresa (Meyer et al., 1989). Diferentes circunstancias pueden influir tanto en el compromiso organizacional

como en el desempeño laboral afectando diversas actividades y procesos llevados a cabo por el personal, en este caso, trabajadores en el área de la salud que bajo el contexto COVID-19 y la situación sanitaria marcan la importancia la investigación en el personal de enfermería del área de hospitalización de un Hospital General de segundo nivel en la ciudad de Guayaquil.

El individuo dentro de la organización es la base del éxito y consecución de objetivos. De ahí que, la participación de los colaboradores de la empresa -bajo el enfoque sistémico- concentran las tareas y sinergias de todas las actividades a desarrollar y también del crecimiento y adaptación de la entidad y, por ello, el capital humano ha cobrado notoriedad como elemento de mejora y debe ser abordado de forma humanística (Rogers, 1989; Maslow, 1991).

Contrario a lo anterior, contexto de una jerarquización organizacional con base en perfiles profesionales y competencias regidos por los resultados numéricos y “fríos” que muestran un estilo de gestión diferente característico por la burocracia y normas (Weber como citó en Azuero, 2020). Aunque ambos enfoques tanto humanista como normativo (Weber) abordan la gestión de los recursos -humanos, financieros, entre otros- de la organización como ejes conductuales de cumplimiento de los objetivos estratégicos y metas organizacionales, son circunstanciales ante fenómenos adversos al progreso, ejecución de la misión y logro de la visión. Así, al interior del organismo, las problemáticas son, en su sentido lógico, contraproducente a lo perseguido como meta.

Algunos factores entre los cuales se encuentran el compromiso organizacional y desempeño laboral enfatizan la inferencia de participación, y por otra, el cumplimiento de la tarea asignada tomando en consideración las competencias laborales. Y desde la perspectiva de la salud, ambos factores cobran mayor relevancia por la particularidad de la entrega del servicio, siendo de persona a persona, individuos expuestos a diferentes eventualidades positivas o negativas que pueden afectar su “estado de bienestar físico, mental, social” (OMS, 2020c, párr. 1).

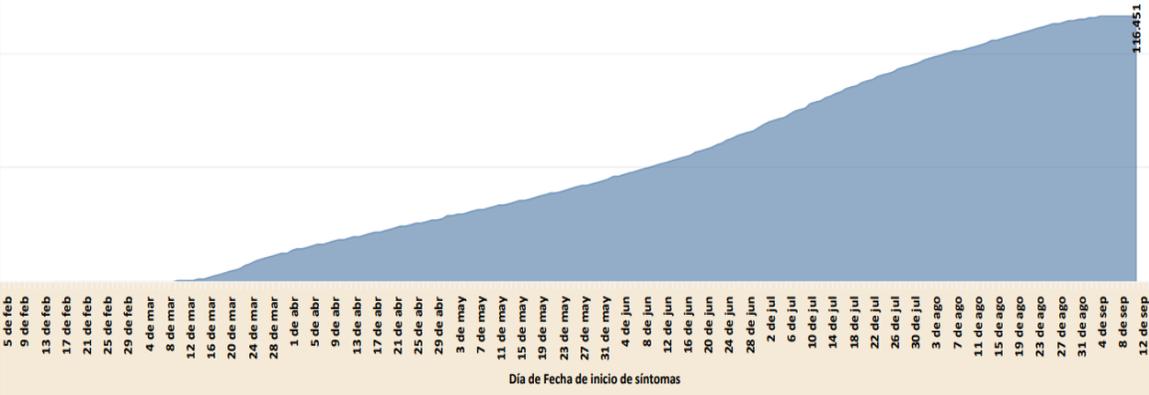
Los problemas resultantes del compromiso organizacional y del desempeño laboral se vinculan entre sí, como se ha demostrado en varios estudios (Velásquez, 2018; Campos, 2019; Bohórquez et al., 2020; Espinoza, 2020; N. Fuentes & Valle, 2020; Mamani & Atencio, 2020; Flores, 2021). Destacando las principales cuestiones: calidad del servicio, cumplimiento de normas, vinculación, significancia del trabajo, costo de cambio, desmotivación, calidad de gestión de proceso, desarrollo profesional y organización. A lo anterior, se adiciona el contexto de emergencia sanitaria a causa de la Covid-19. En salud, esta situación que ha evidenciado por un lado el potencial del cuerpo médico y por otro el límite natural humano, hechos como el exceso de carga laboral situaciones de estrés índice directamente en el desempeño laboral, reportando en un 93,3% de los casos afectando el rendimiento causando posibles psicológicos, ansiedad (Espinoza, 2020).

Ecuador mostró resultados negativos sobre el manejo de la crisis sanitaria a causa de la covid-19. El número de contagios por habitantes marcada por una tendencia acelerada que puso en dificultad, conflicto y aprietos a todo el sistema de salud (ver

Figura 1) con consecuencias de afectación directa en doctores y enfermeros, no sólo por la exposición al virus, sino también por el exceso de carga laboral que pueda corresponder a demanda de atención de salud (MPS, 2020), “el 2017 de marzo, fecha en la que se reportaron 111 casos confirmados y 2 personas fallecidas, al finalizar el mes de agosto, según las cifras proporcionados por el COE-N hubo 113.767 casos confirmados, 6.556 fallecidos confirmados por COVID-19” (Parra & Carrera, 2021, p. 2). Y para el 2021 los resultados mostraban la realidad del manejo y eficiencia operativa del SNS aún en constante revisión de restricciones que ayuden a mitigar el contagio con su efecto último fallecer (ver Tabla 1).

Figura 1.

Tendencia acumulada nacional casos confirmados covid-19.



Tomando de MPS. (2020). Boletín Covid-19 Ecuador [Boletín 196]. Ministerio de Salud Pública. https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/09/Boletin-196_Nacional_MSP.pdf

Tabla 1.*Datos provinciales Covid 19 en Ecuador*

PROVINCIA	CONFIRMADOS	FALLECIDOS	FALLECIDOS PROBABLES
Total General	410870	14459	5327
Pichincha	145373	2875	354
Guayas	55218	2502	1805
Manabí	30124	2317	1166
Azuay	22311	468	37
El Oro	19842	999	249
Loja	15612	522	139
Imbabura	13019	383	25
Tungurahua	12801	464	334
Los Ríos	11925	456	364

Nota: Datos descriptivos por provincias según el número de mayor incidencia (orden descendente). Tomando de MSP. (2021). Coronavirus Ecuador—Información verificada de la llegada del COVID-19 al país. Coronavirus Ecuador.

<https://www.coronavirusecuador.com/datos-provinciales/>.

Con base en lo anterior, el contexto de emergencia sanitaria ha tenido repercusión en el compromiso organizacional y el desempeño laboral. Por ello, se pone en consideración la cuestión de correlación desde la perspectiva de salud a fin de mitigar la problemática a través de una propuesta de mejora y el diseño de estrategias que logren tanto el desarrollo profesional, así como el institucional al considerar el compromiso organizacional como estrategia de cambio desde el enfoque humanista.

Formulación del problema de investigación

¿Cuál es la relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en el personal de enfermería que labora en un Hospital General de segundo nivel de atención de la ciudad de Guayaquil?

Justificación

En la Constitución del Ecuador se ha escrito una serie de artículos que protegen la existencia del sistema de salud, tanto público como privado, accesible y de calidad para todos, como indica el Artículo 3, donde se especifica que el estado está en la obligación otorgar y garantizar el derecho a la salud, educación y la alimentación, y entre otras cosas la seguridad social (Constitución del Ecuador, 2008 Art. 3). Además, en el artículo 32 se garantiza el derecho a la salud, mediante políticas económicas, sociales, culturales y educativas, con acceso oportuno donde destaquen los principios de eficiencia, eficacia y calidad (Constitución del Ecuador, 2008 Art. 32).

Por otra parte, en la Ley Orgánica de Salud, en el artículo 3 indica que la salud se entiende como “completo estado de bienestar físico, social y mental, no únicamente la ausencia de enfermedades o afecciones” (Ley Orgánica de Salud, 2006 Art. 3). Además, en el artículo 7 de la mencionada ley, en su inciso K, mencionan que los ciudadanos tienen derecho a “participar de forma individual o colectiva en las actividades de vigilancia sobre el cumplimiento de acciones de salud y calidad de los servicios mediante la formación de veedurías ciudadanas o usando mecanismos de participación

social”(Ley Orgánica de Salud, 2006 Art. 7). A partir de esta introducción legal se puede establecer que existen los mecanismos legales y sociales para que el sistema de salud ofrezca atención de calidad, y a su vez exista un proceso constante de revisión de esta calidad.

El sistema de salud pública y privada está conformado por un grupo de profesionales que pueden verse afectados tanto física y emocionalmente por factores externos de la organización como la inestabilidad laboral, exceso de trabajo, complejidad del sistema y la carencia de recursos pertinentes para tener un buen desempeño; los mismos que pueden influir en la calidad de atención que ofrecen al público. Por ello es importante realizar un estudio a fin de determinar qué grado de compromiso y satisfacción tienen los profesionales de enfermería sobre su organización en la actualidad y también detectar cuáles son las falencias que presenta la organización para mejorar la calidad de atención al usuario que efectivamente empieza desde el compromiso del personal de la salud específicamente el enfermero. (Aguilar et al., 2008).

En los eventos más actuales se observa que en Ecuador se ha ocasionado un colapso dentro del sistema de salud por la crisis generada por el Covid-19, que para la fecha ya tiene una duración mayor a un año, estas circunstancias reflejan un punto de inflexión donde se debe analizar los procesos de atención con los que cuenta el personal de enfermería, motivados por el tratamiento de una enfermedad que presenta escasos estudios, causando estrés ante la praxis de procesos no establecidos. (Chauca, 2021)

Las razones por las cuales se debe profundizar sobre este punto son los procesos no conectados y disfuncionales que puede ocasionar lesiones graves o último caso la muerte. A esto, la OMS estableció un protocolo con el objetivo de “describir la epidemiología de la COVID-19 en los trabajadores de la salud, incluidas sus características de exposición y factores de riesgo, como parte de la investigación de los casos” (OMS, 2020b, p. 3) destacando la importancia de contar con procesos eficientes con base en datos recopilados, ya que, la novedad o particularidad de esta situación es que ha batido con los actuales procedimientos que no responden a la reciente enfermedad y aún más con la capacidad física de los enfermeros causando fatiga y tensión.

Por otro lado, la burocracia, la desmotivación y la excesiva carga laboral, la desidia y la falta de orientación humanista en la salud ha generado una pérdida del compromiso organizacional en los enfermeros, pero, debido a la prontitud que se está viviendo este período de emergencia, no se ha podido realizar un estudio que permita describir el estado en que se encuentran el cuerpo de salud conformados por enfermeros con respecto a su nivel de compromiso, y cuáles razones específicas los han afectado, y como aporte qué acciones son recomendadas para mejorar esta situación.

Otra razón que permite la elaboración de informes similares al presentado actualmente es debido al avance de la tecnología utilizada para recaudar la información es más accesible, económica y simple de usar, generando mayor eficiencia en el análisis y revisión de la información, además de la posibilidad de obtener información anónima de los doctores y enfermeros, con el fin de obtener percepciones más fidedignas de los

profesionales de la salud. Un ejemplo de este tipo de tecnologías puede ser Google Forms. Este conjunto de razones que se ha analizado hasta el momento es la base que permite justificar el desarrollo del presente estudio, por qué existe una preocupación real de la población ecuatoriana acerca del estado personal de salud y de enfermeros por ser aquellos que se encuentran en primera línea de atención. Algunos autores como (Sergio Lorca, 2016) en su estudio realizado en la Universidad de Sevilla, corrobora que los cuestionarios en línea, que se elaboran a través de aplicaciones gratuitas, como Google docs, forms, entre otras han permitido mejorar considerablemente las metodologías que se utilizan dentro de una investigación, por lo tanto, estos han permitido reemplazar a las antiguas encuestas como forma de recoger datos cuantitativos, y se afirma que con el pasar del tiempo, las encuestas tradicionales queden obsoletas; Así mismo los resultados arrojados en el estudio de (Martín, 2010) fueron que el 20% de la investigación que se realiza en Europa es online; Estados Unidos , Japón y Canadá fue del 35%, lo que demuestra la utilidad y la acogida de la encuesta en línea dentro de una investigación.

Desde la perspectiva académica, por una parte, el presente estudio pretende ser ayuda referencial, por otra, resalta la importancia de la evaluación del compromiso organizacional al ser un elemento relevante de constante aspiración general con influencia en la calidad del servicio de salud prestado. Asimismo, este trabajo es un aporte para una de las líneas de investigación de la Maestría en Gerencia en Salud de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (UCGS) que son los sistemas de evaluación del desempeño; los cuales se encuentran alineados a los objetivos de esta maestría como son los de “participar como conductor de los procesos de modernización

y refirmar el nivel empresarial, sectorial e institucional, encaminado al logro de la equidad con eficiencia y calidad” (UCSG, 2021, párr. 4).

Preguntas de la investigación

¿Cuáles son las teorías relacionadas al compromiso organizacional y al desempeño laboral del personal de enfermería en los hospitales públicos?

¿Cuáles son los estudios referenciales que permitirán determinar los factores que influyen en el compromiso organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería?

¿Cuál es el diseño metodológico que permitirá conocer la relación entre el desempleo laboral y el compromiso organizacional?

¿Es positiva la correlación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital público de segundo nivel?

¿Cuáles son las propuestas que permitirán mejorar la problemática relacionada al compromiso organizacional y el desempeño laboral?

¿Cuáles son las principales conclusiones que se obtienen de la presente investigación?

Hipótesis

El compromiso organizacional posee una relación positiva sobre el desempeño laboral en el personal de enfermería de un Hospital General de segundo nivel en la ciudad de Guayaquil.

Objetivo de la investigación

Objetivo general

Analizar la relación del compromiso organizacional en el desempeño laboral del personal de enfermería del área de hospitalización de un Hospital General de segundo nivel en la ciudad de Guayaquil para la propuesta de plan de estrategias que mejora el compromiso organizacional en la institución.

Objetivos específicos

- Realizar una revisión bibliográfica de teorías relacionadas al compromiso organizacional y al desempeño laboral a fin de lograr mayor comprensión de la problemática.
- Analizar diversos estudios tanto nacionales como internacionales con el objetivo de determinar los factores que influyen en el tema en cuestión.
- Determinar un diseño metodológico mediante el uso de estrategias, herramientas y técnicas que permita determinar la relación entre el compromiso organizacional y desempeño laboral mediante el análisis de datos cuantitativos obtenidos mediante la encuesta al personal de enfermería del Hospital General.

- Diseñar una propuesta a través de estrategias que permitirán mejorar la problemática relacionada al compromiso organizacional y el desempeño laboral

Capítulo 1

Marco Teórico y Conceptual

En el presente acápite se realizará una revisión cronológica de los conceptos, compromiso organizacional (CO) y desempeño laboral a fin de esbozar sobre diversos aspectos que envuelven al tema en cuestión y permitan lograr una mejor comprensión de la problemática.

Compromiso organizacional

Por una parte, el compromiso organizacional desde el comportamiento, según Porter, Steers, Mowday, & Boulian (1974) es la fuerza de identificación y participación de un individuo para con una organización en particular. Asimismo, Porter (como se citó en Buchanan, 1974) en amplitud de concepto resaltó “la disposición de un empleado a ejercer altos niveles de esfuerzo en nombre de la organización, un fuerte deseo de pertenecer a la empresa y una aceptación de sus mayores logros y valores” (p. 533) como elementos particulares del compromiso donde la inversión personal surge como subconcepto al valorar el esfuerzo empleado en tiempo y recursos económicos; enfoque comportamental desde el manifiesto del individuo ante la expectativa normativa organizacional exaltando de extraordinario el comportamiento de compromiso.

Por otra parte, el compromiso organizacional desde la actitud, según Sheldon (1971) es una actitud o una orientación hacia la organización la cual vincula o une la identidad de la persona a la organización. El mismo sentido, Buchanan (1974) señaló

que este vínculo, desde del enfoque actitudinal, es identificado como el apego emocional del individuo a las metas y valores de la empresa, donde el rol del individuo concibe una disposición de emplear mayor esfuerzo a fin de consecución de metas, planteamiento en el cual son asumidos o tomados como propio los objetivos y valores de la empresa. Por su parte, Sheldon (1971) alegó que esta concepción del compromiso organizacional es el medio positivo de evaluación de una organización desde la evaluación de la intensidad de los colaboradores en alcanzar las metas organizacionales, donde organizaciones utilitarias toman atención y acciones sobre la base de resultados.

Sin embargo, Kantor (1968) recalcó el aspecto social del individuo como elemento de valor para el compromiso organizacional, señalando que este individuo social reflexiona sobre valores como parte del compromiso hacia la organización. A lo que, Becker (1960) desde la psicología destacó como aspecto positivo el evaluar el compromiso desde la responsabilidad y el vínculo de las personas -dentro de la organización – con el desempeño constante de las actividades. Contexto que según Becker (1960) es utilizado para analizar tanto el comportamiento individual como el comportamiento organizacional. Postulado afirmado por los autores Mowday, Steers, & Porter (1979) destacando la importancia del compromiso al considerarla como variable de cambio a partir de la reflexión de valores y, decisiones de los colaboradores al interior de la organización.

En el mismo sentido humanista, Becker (1960) consideró adicionar valores como uno de los componentes del compromiso, resaltando aún más el nivel de compromiso y

la consistencia de la misma en el comportamiento. De ahí que, se reflexiona al compromiso como una consistencia del comportamiento tanto en lo personal como en el comportamiento organizacional. También Becker expuso los siguientes puntos como elementos del compromiso organizacional:

- Previa acciones que estacan de los originales intereses planeados.
- Reconocimiento del involucramiento del interés original en la actividad presente.
- El resultado de actividad constante. (Becker, 1960, p. 36).

A decir de Porter et al.(1974) los elementos del compromiso organizacional son:

- Creencia fuerte y aceptación profunda de las metas y los valores de la organización.
- Disposición a realizar considerable esfuerzo en lugar de la organización.
- Deseo definido de permanecer en la organización (membresía). (Porter et al., 1974, p. 604).

A decir de Buchanan (1974) el compromiso organizacional tiene como elementos:

- la participación,
- el apego emocional a objetivos y valores de una organización y,
- la relación entre los objetivos y los valores particulares con los de la entidad.

Así, en la dirección de proximidad conceptual, de la condicionantes relacionados al compromiso organizacional, según Brown (1969) determinó la (a) identificación

organizacional, (b) motivación simbólica y pragmática; mientras que Buchanan (1974) consideró la (a) identificación, (b) participación y (c) lealtad.

El primer planteamiento, se evalúa aspectos tales como: ligado a la pertenencia, representación de posición y, desempeño laboral de los individuos de la organización; contexto donde la motivación es un factor distintivo y, por consiguiente, la identificación organizacional “depende de la satisfacción y los objetivos generados desde las actividades, lo cuales son: membresía [pertenencia], implicación del ego, motivación intrínseca” (Brown, 1969, p. 347), escenario que debe promover la organización logrando el vínculo entre los objetivos de la empresas y los objetivos del colaborador a través de la identificación. El segundo, motivación simbólica, como “referente al estado de la implicación del ego en las propias participaciones”(Brown, 1969, p. 347); y, la motivación pragmática como el “estado de deficiencia donde el resultado más que la actividad desempeñada es valorada al individuo”(Brown, 1969, p. 347), ambos separados de la identificación y más ligados al desempeño, destaca la valoración sobre el resultado dejando de lado al individuo, afectando la motivación en la circunstancia donde la organización como entidad se puede -o no- convertir en un aspecto motivador. Por otra parte, Buchanan (1974) definió la identificación a partir la adopción como propia de los valores y objetivos organizaciones; la participación, como la inmersión y el rol que juega los individuos en la actividades y, la lealtad como sentimiento de apego a la entidad.

Contexto enlazador del compromiso organizacional al comportamiento.

Consideración de manifestaciones ligadas a la variedad del comportamiento humano y, que desde enfoque administrativo representan costos.

A lo anterior, en similar aborde del tema, la actitud está relacionada al compromiso organizacional. Proposición predominante del “compromiso actitudinal” al existir una predisposición del éxito del desempeño laboral y el logro de los objetivos (Sheldon, 1971; Salancik, 1977). Este enfoque aterriza en una atribución a obtener en respuesta a la participación, ya sea, salarios o beneficios, por ello se aborda el compromiso organizacional desde una participación activa y no pasiva. Contexto donde los colaboradores de una empresa emplean disposición y esfuerzo a fin de contribuir a la entidad, por consiguiente, la evaluación del compromiso tiene énfasis no sólo en las creencias y valores sino también sobre las acciones de los individuos.

La importancia del compromiso organizacional recae sobre el rol de los trabajadores (DeCotiis & Summers, 1987). Rol que sirve como determinante de ejecución de las tareas y dirección a mantener una estabilidad o posición como fuerza de compromiso ante condiciones “no equitativas” o no funcionales, puntos que son sometidos desde la expectativa individual minimizando disyuntivas o violaciones de derechos por parte de la organización, a modo de ejemplo, el influjo de valor del salario en un mayor compromiso o menor compromiso.

Así pues, aspectos tangibles podrían determinar la importancia del compromiso organizacional y con su efecto inmediato en costos, estructura organizacional, procesos de recursos humanos (rotación) (Steers, 1977). Nivel de jerarquización del organigrama,

rol de puesto de trabajo, centralización de procesos, reglas y políticas son aspectos tangibles propiedades del sistema abierto (empresa), pero al mismo tiempo, determinantes de una respuesta individual hacia la organización debido a, por una parte, la complejidad de estructura o formalidad y su contraposición y, por otra, la percepción significativa afectiva hacia la organización.

Contexto conflictivo sugerente de análisis del rol de participación e involucramiento del empleado. A lo que Salancik (1977) expuso que el “conflicto lidia con la percepción de disminución de responsabilidad (...) y cualquier cosa que decrece el rol de participación y de ese modo el compromiso” (p. 451), generando confusión en la relación entre el rol del trabajador y el logro de las metas organizacionales. Por lo tanto, se explora desde los procesos organizacionales tales como, la toma de decisión, rol de empleado y la comunicación, como aspectos influyentes en el nivel de compromiso que sirven de vehículo para el compromiso organizacional. El hecho generador del compromiso sugiere consecuencias para ambos individuos y empresas.

Compromiso afectivo

DeCotiis & Summers (1987) planteó que el compromiso organizacional tiene como fuente primaria la experiencia intra-organizacional de los individuos. Asimismo, consideró la importancia del rol central del compromiso sobre la base de consecuencias.

- Características personales: “son definiciones basadas en el individuo: edad, sexo, personalidad, actitud” (DeCotiis & Summers, 1987, p. 449)
- Atributos situacionales:

- Procesos organizacionales: distribución y carga de tareas por tipo de puesto de trabajo, incorpora los procesos de toma de decisión, liderazgo, comunicación, compensación, promoción.
- Estructura percibida: señala el nivel de posición del organigrama, la complejidad estructural, centralización, formalidad (normas), rol de empleado (conflicto).
- Clima laboral: considera aspectos de confianza, reconocimiento, soporte, innovación, autonomía, oportunidad.
- Deseo de renuncia: motivación de abandono o renuncia a la organización. (DeCotiis & Summers, 1987).

Según Solinger (como se citó en Stazyk et al., 2011) el compromiso afectivo está vinculado a una actitud determinada de los empleado sobre la organización (p. 606), en la que el compromiso nace de los valores individuales y no de permanencia, contempla el esfuerzo extra de dedicación sin alteración del compromiso por beneficios económicos.

Según Herscovitch & Meyer (2002) el compromiso afectivo se enfoca en el proceso por el cual las personas reflexionan sobre su relación con la empresa. El individuo considera el grado de congruencia entre sus valores y objetivos individuales y los valores y objetivos de la empresa.

Compromiso de continuidad

Meyer et al. (1989) sugirió el compromiso afectivo y el compromiso de continuidad como medidores del compromiso organizacional, diferenciando el valor de compromiso ante diversas situaciones adversas -o no- de la necesidad de un trabajo; “en contraste, aquellos obligados a mantenerse en la organización para evitar problemas económicos u otros costos pudiendo hacer un poco más del mínimo requerido para mantener el empleo” (Meyer et al., 1989, p. 152). Por ello, reconoce las dimensiones:

- Compromiso organizacional
 - Compromiso afectivo: identificación y participación en una organización.
 - Compromiso de continuidad: consistencia en el compromiso de la actividad; decisión no afectiva.
- Satisfacción laboral: supervisión, tipo de trabajo, carga laboral, condiciones laborales, compensación económica.
- Desempeño laboral
 - Administración y prácticas responsables: planeación y gestión de procesos de actividades.
 - Preparación de reportes escritos y comunicación verbal: sinergia entre los participantes y calidad de comunicación.
 - Capacitación y gestión del personal: expectativas y rol de participación.

- Cumplimiento de políticas operacionales y procedimientos:
validación de procesos funcionales y cumplimientos de tareas.
- Realización de trabajo rutinario: desempeño general de
actividades cotidianas y repetitivas.

Compromiso normativo

Según Marsh & Mannari (1997) el empleado debe “considerar moralmente correcto permanecer en la empresa, sin importar cuanta mejora de estatus o satisfacción la empresa pueda dar en el tiempo” (p. 59). En el mismo sentido, Wiener (1982) estimó que la totalidad de normas internalizadas por el individuo para actuar y lograr las metas organizacional sugiere la adopción del compromiso como un deber moral.

Postura que deviene en creencia normativa y consiste en valores de lealtad y responsabilidad para con la organización. “un individuo mantiene su permanencia en la empresa o ejerce un alto nivel de esfuerzo en las tareas, no porque su creencia de cómo debe comportarse sino por el comportamiento esperado adoptado como una obligación”(Wiener & Vardi, 1980, p. 84).

- Compromiso laboral: sentido de responsabilidad hacia el trabajo y valor intrínseco de trabajo.
- Compromiso organizacional-calculador: utilidad percibida a fin de continuidad de participación en la empresa.

- Compromiso organizacional-normativo: actitud de compromiso basado en la atención de valores de lealtad y responsabilidad.
- Compromiso profesional: planeación y crecimiento profesional.

Tipos de compromisos

Según Stazyk (2011) los niveles de compromiso son:

- Identificación: “sentido de orgullo de una persona por la organización” (Stazyk et al., 2011, p. 605).
- Compromiso de afiliación (membresía): sentido de pertenencia y apego a los compañeros de trabajo y la empresa en sí (Stazyk et al., 2011).
- Intercambio: creencia individual por parte de la organización sobre el trabajo y esfuerzo ejecutado.(Stazyk et al., 2011)

Desempeño laboral

Bajo la perspectiva de Chiavenato (2017) es la forma en la que los trabajadores realizan sus labores, por otro lado, el desempeño laboral está vinculado con los resultados de la empresa, considerando que el éxito de la labor del trabajador está relacionado con el crecimiento de la empresa. Para establecer el desempeño laboral se debe considerar la realización de una serie de valuaciones, teniendo en cuenta cada actividad que ejecuta cada colaborador con los resultados deseados, y los objetivos.

En cambio, Vallejo (2016) le entiende como una valoración sistémica de cada persona en relación de las tareas que ejecuta, metas, resultados posible desarrollo potencial y competencias. En cambio, la evaluación es el procedimiento que permite calcular el desempeño de cada colaborador y como cumple con los requisitos de su trabajo (p.79)

Otras definiciones de este término indican que es el cumplimiento de metas teniendo en consideración las responsabilidades, habilidades técnicas y mejoras prácticas en una determinada producción de bienes organización de servicios (Bohlander, Snell y Morris, 2018, p.403).

En cambio, Robbins y Coutler (2019) al hablar de este término indican que son aquellos resultados que se obtienen de todas las actividades laborales en una institución. Considerando las múltiples acepciones se puede observar que es un concepto multifacético, sin embargo, es necesario que los agentes y gerentes comprendan todos los factores que influyen en el desempeño organizacional (p.403)

Cuando se habla de grupos con el desempeño incluye el desarrollo de objetivos en común como la comprensión de la influencia de los diferentes miembros del grupo en aquellas transacciones de la empresa con el fin de ser eficientes. Cómo reaccionan ante circunstancias imprevisibles y cómo reaccionar ante situaciones nuevas y ambiguas (London y Mone, 2014).

En cambio, para Chía Renato 2019 la importancia de la administración del desempeño laboral reside en valorar la fuerza de trabajo que es aportada por la institución con sus competencias y habilidades en conjunto, además de las motivaciones

de los individuos de la empresa siendo aplicadas al máximo en las actividades de la organización, considerando el incremento del desempeño humano orientado a los objetivos estratégicos.

Por ende, toma la evaluación del desempeño busca comprobar si se ha podido alcanzar los objetivos y cómo poder mejorar. En esta evaluación se debe considerar cuatro dimensiones que logran describir el desempeño laboral, entre ellas se encuentran la eficiencia de los colaboradores, el rendimiento, la efectividad y la eficacia de las labores.

Haciendo referencia la dimensión del rendimiento Chiavenato 2017 indica que es una evaluación con base a los resultados logrados y obtenidos de los indicadores señalados por la institución como estos deben ser instrumentos confiables, en la cual el personal que haya participado en la evaluación consiga que sea un beneficio para el grupo de trabajo como con el fin de mejorar el desempeño de la empresa.

Por otra parte, si se habla de la eficiencia este mismo autor especifica qué es la comunicación entre los productos y los lucros de tal forma que se realizan las tareas especificadas de forma adecuada, usando los recursos que ofrece la institución.

Además, la eficacia en una institución está vinculada fuertemente a la capacidad de satisfacer una necesidad dentro de una sociedad, por medio de bienes y servicios. En cambio, la efectividad Qué es equivalente a la eficacia y la eficiencia, están centradas en los resultados que sea lograr, durante un cierto periodo.

Acerca de la teoría que se basa en el desempeño laboral Cómo es la teoría de la equidad como muy relacionada con la apreciación que se tiene del colaborador mediante el trato que recibe, puede ser justo o injusto.

Aquellos factores que influyen el desempeño laboral son: autoestima, nivel de satisfacción del colaborador Puma trabajo en equipo y capacitación (Quintero, 2008) Dentro de los factores que se ha mencionado anteriormente, la autoestima es esencial en un sistema de necesidades del trabajador, siendo una necesidad de reconocimiento dentro de la empresa y tener una imagen de ella.

Por otra parte, el desempeño laboral es un comportamiento que se puede evaluar. Para poder realizar esta evaluación se debe obtener el valor esperado para la organización, y este debe tener un significado en la consecución de las metas organizacionales, sin necesidad de tener información sobre las consecuencias de esta acción sobre la empresa (Motowilidlo, 2003). Esta modalidad está orientada a reflejar cada vez que uno de los colaboradores realiza una acción que marca una diferencia en relación con las metas organizacionales, estos comportamientos entran en el área de desempeño laboral.

El término desempeño laboral ha evolucionado Durante los últimos años, al principio estuvo enfocado solamente en los resultados del desempeño de un determinado puesto, avanzando en la historia se sentaron en el desempeño laboral como un comportamiento. Más adelante Werry (1967) indicaría que existen seis dimensiones en

el desempeño laboral: entre ellos se tienen la cantidad, la calidad, la pérdida de tiempo, rotación, tiempo de entrenamiento o posibilidad de promoción y satisfacción.

La propuesta anteriormente mencionada, representó uno de los primeros intentos por dar dimensión a las variables del desempeño laboral, tal cómo se puede observar el énfasis se da en el resultado de la tarea.

Otro análisis parecido fue desarrollado por Bernardin y Beatty (1984) citado en Viswesvaran (2001), que indicaron que cada puesto específico de trabajo debe tener la capacidad de ser medidos mediante un conjunto de dimensiones: cantidad, calidad, costo-efectividad, oportunidad, necesidad de supervisión e impacto interpersonal. al respecto, Bernardin y Rusell (1998) citado en Viswesvaran (2001) hicieron énfasis la necesidad de entender la vinculación de éstas seis dimensiones, sin embargo, mencionan que no serviría de nada observar Y obtener una actividad desempeñada con calidad y cantidad, pero que no se entrega en los tiempos adecuados.

En 1993, Campbell estableció 8 dimensiones del desempeño laboral: entre ellas se encuentran las competencias en las áreas específicas laborales, la competencia en las áreas específicas no laborales, la comunicación escrita y oral, el mantenimiento de la disciplina personal, la demostración del esfuerzo, la facilitación de pares y del desempeño de equipo, administración y gerencia, supervisión. Este enfoque se caracteriza, a diferencia de otros, por incluir los puestos de supervisión y directivos.

Otras propuestas sobre las dimensiones del desempeño laboral que adoptaron la concepción de éste como una cualidad del comportamiento laboral. En esta línea, Murphy (1989) citado en Viswesvaran (2001) desarrollo cuatro dimensiones: (a)

comportamiento en tiempo de inactividad, (b) desempeño de la tarea, (c) interpersonal, y (d) comportamiento destructivo.

Del mismo modo, Borman y Motowidlo (1993) citado en Viswesvaran (2001) identificaron al constructor del desempeño laboral considerando la dimensión del desempeño de la tarea y del desempeño contextual, el primero se entiende como aquel desempeño de roles prescriptivos en cambio el desempeño contextual vincula los demás elementos de comportamiento de ayuda y soporte.

Bowling (2014) especifica que existen varios autores que indican la existencia de tres dimensiones del desempeño laboral entre ellas se encuentran el desempeño de la tarea, el comportamiento organizacional ciudadano y el comportamiento laboral productivo, observándose que en esta última propuesta se incluye el modelo de Borman y Motowidlo, que es el comportamiento contra productivo, Incluso se etiqueta como comportamiento organizacional ciudadano, concepto anteriormente visto como desempeño contextual y que se observará más adelante que son términos equivalentes.

Se considera como la primera dimensión del desempeño laboral, Motowidlo (2013), indica que el desempeño de la tarea es el valor que se espera del comportamiento de un individuo en un periodo de tiempo preestablecido, que incide en la producción de bienes y servicios. Este término viene o posee dos formas como la primera involucra actividades en las que se transforma directamente las materias primas en bienes y servicios, en cambio, la segunda describe las actividades de servicio y mantenimiento del núcleo del negocio, en la que se suministra materia prima cómo se distribuyen productos culminados y se desarrolla el planeamiento, supervisión, coordinación y

definición de funciones administrativas que permite el funcionamiento eficiente de la organización (Motowidlo, 2003).

Desempeño contextual

A pesar de ser similar al desempeño de la tarea, el desempeño contextual se diferencia porque el valor esperado de la contribución de la organización. En cambio, el desempeño de la tarea contribuye a la realización de los bienes o servicios de la organización, por otra parte, este otro término facilita el contexto psicológico, organizacional, social. Pero existen algunos comportamientos que pueden afectar a ambas esferas de contribución.

Comportamiento laboral contra productivo

Esta se encuentra ubicada en el límite inferior del desempeño de una tarea o del desempeño contextual, esta no solo comprende comportamientos intencionales, también se puede dar comportamientos accidentales generados con el fin de obtener un valor positivo, pero que en realidad generaron un valor negativo (Motowidlo, 2003).

Marco Conceptual

Se define a la salud pública como la ciencia y el arte de prevenir las dolencias y las discapacidades, prolongar la vida y fomentar la salud y la eficiencia física y mental, mediante esfuerzos organizados de la comunidad para sanear el medio ambiente, controlar las enfermedades infecciosas y no infecciosas, así como las lesiones; educar al

individuo en los principios de la higiene personal, organizar los servicios para el diagnóstico y tratamiento de las enfermedades y para la rehabilitación, así como desarrollar la maquinaria social que le asegure a cada miembro de la comunidad un nivel de vida adecuado para el mantenimiento de la salud. (Terris, 1997)

La presente investigación se realiza en un hospital de segundo nivel que son aquellos establecimientos donde se prestan servicios relacionados a la atención en medicina interna, pediatría, gineco-obstetricia, cirugía general y psiquiatría. Se estima que entre el primer y el segundo nivel se pueden resolver hasta 95% de problemas de salud de la población. (Salabarría, 2006)

En los hospitales de segundo nivel se manejan bajo una estructura organizacional que es aquella distribución formal de los empleos dentro de una organización, proceso que involucra decisiones sobre especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización. (Coulter, 2005)

Dentro de esa estructura organizacional debe existir un buen clima organizacional para llegar a un buen rendimiento laboral del personal, al clima laboral es ese Ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, y, por lo tanto, en su creatividad y productividad. (Alvarez., 1995)

El compromiso organizacional es un factor determinante en una organización de salud pública ya que es el grado en el que un colaborador se identifica con la organización y

desea seguir participando activamente en ella. El compromiso es habitualmente más fuerte entre los colaboradores con más años de servicio en una organización, aquellos que han experimentado éxito personal en la empresa y quienes trabajan en un grupo de colaboradores comprometidos. Peña et al. (2016)

Existen varias clases de compromiso organizacional, el primero es el compromiso normativo, el cual se define como aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo, cuando la institución cubre el costo de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. (Castro, 2011)

El segundo es el compromiso afectivo, el cual se identifica como el lazo emocional que las personas forjan con la organización; este refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades, especialmente las psicológicas, además de las expectativas, y disfrute de su permanencia en la organización. (Castro, 2011)

Y por último está el compromiso de continuidad que hace referencia a los beneficios y costos financieros que un trabajador perdería al retirarse de una organización, algunas frases que representan esta dimensión son: “uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo y, demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa” (Edna Aldana, 2017, pág. 13)

Cada trabajador de una organización goza de una identificación organizacional que en términos generales es lo que los miembros perciben, sienten y piensan acerca de su

organización., esto influye en qué grado el miembro se identifica con la organización.
(Carvajal, 2015)

De lo anterior, depende el desempeño laboral del trabajador de una organización, que son las acciones y conductas realizadas por los trabajadores que ayudan a alcanzar el logro de los objetivos propuestos acorde al éxito de las empresas. Bautista et al. (2020)

También un buen resultado o el alcance de cada uno de los objetivos propuestos por la organización va a depender de las competencias laborales de los trabajadores que estas son el conjunto de características de una persona que están relacionadas directamente con una buena ejecución en una determinada tarea o puesto de trabajo.(Capdevila, 2012)

La Satisfacción laboral es “un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo” (Andresen, 2007, pág. 719)

Capítulo 2

Marco Referencial y Legal

En el presente acápite de la investigación, se mostrará el análisis de anteriores estudios sobre el compromiso organizacional a fin de sustentar y profundizar la temática referida. También se sustentará en los estudios antedichos para ilustrar las variables relacionadas a los factores que permiten un mayor compromiso organizacional y a su vez mejorar el grado de desempeño laboral en un hospital general de segundo nivel de atención en la ciudad de Guayaquil.

Investigaciones sobre compromiso y desempeño organizacional

Turquía

Saygili, Özer y Öke Karakaya (2020) han estudiado la asociación que existe entre el liderazgo paternalista, el compromiso organizacional y el desempeño entre las personas que trabajan en el área de salud, en Turquía. Esta investigación en la que han participado 460 personas ha dado como resultado que la relación entre el liderazgo paternalista y la dimensiones en el compromiso organizacional considerando elementos como la benevolencia, el egoísmo y el clima principal fueron positivas y significativas. Además, han encontrado que la relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y el desempeño paternalista fue significativa, con un resultado de análisis el valor de 0,074 - $<0,001$, llegando a la conclusión que el liderazgo paternalista influye en un 7.4% en el desempeño de los empleados, afectándoles de forma significativa.

Etiopía

Fetene, et al (2019) realizó una investigación sobre el compromiso organizacional en la gestión de salud pública y cómo éste se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud, para buscar fortalecer la gestión de salud en los distritos rurales y centros de salud pública en Etiopía; a fin de mejorar los resultados de salud pública en entornos de pocos ingresos. Este estudio se caracterizó por ser transversal, en la que participaron 36 distritos rurales y 226 centros de salud en Etiopía. Este país se ha caracterizado por organizar una ambiciosa inversión para mejorar el acceso a las atenciones primarias en esta última década.

El instrumento para la recopilación de datos fueron los cuestionarios de las encuestas ya realizadas por mentores de gestión del Programa Territorial de Integración (PTI), que fueron asignados para establecer la confiabilidad de datos entre octubre a diciembre del 2015. Entre los resultados se puede observar que los centros y distritos rurales de salud pública con capacidad de gestión superior tuvieron un grado de compromiso organizacional significativamente mayor con un 73%, frente al 60% correspondiente a los centros y distritos rurales de salud pública con una capacidad de gestión inferior; con una diferencia de 13 puntos porcentuales $p < 0.01$. En cuanto al desempeño laboral, la capacidad de gestión de salud superior a la mediana tuvo una relación significativa con un mejor desempeño de los KPI ($p = 0,03$), en comparación con la capacidad de gestión baja que no tuvo una asociación significativa con el desempeño ($p = 0,96$), llegando a la conclusión que los centros y distrito de salud

pública que tienen una capacidad de gestión superior a la mediana, mayor será el grado de compromiso organizacional y desempeño laboral de su personal médico.

Colombia y Venezuela

En el estudio de investigación elaborado por Carmen Fuentes, Danny López y Fabio Moya (2020) denominado, compromiso organizacional como estrategia de cambio en dos hospitales públicos de Colombia y Venezuela, se realizó un análisis de cómo el compromiso organizacional influye dentro las organizaciones hospitalarias y el impacto que produce sobre el desempeño laboral del personal médico; y la pertinencia de tomar este como punto estratégico para construir un mejor entorno laboral; así mismo se establece en dicho estudio, la importancia del compromiso organizacional dado que en otras investigaciones de países como Brasil, España, Paraguay, Uruguay, etc.; afirman que los constantes cambios en la estructura organizacional o diseño organizacional, traen consecuencias en la parte psicosocial - compromiso organizacional de los trabajadores, repercutiendo en el entorno laboral del personal médico, así como en la calidad del servicio que este brinda a los pacientes (Ribas, 2007).

Se utilizó la metodología descriptiva y no experimental porque todas las variables fueron observadas sin ser manipuladas. La población fue 32 informantes por hospital dando un total de 64 informantes pertenecientes al personal médico encuestado. El instrumento para la recolección de datos fue la encuesta de 48 ítems validados por medio del uso del juicio de expertos y gestionando la confiabilidad de este utilizando el método estadístico Alfa de Cronbach, dando como resultado un 0.83, lo cual demuestra

que las mediciones hechas del instrumento mencionado tienen un grado de confiabilidad alto. Fuentes et al. (2020)

Los resultados de la investigación sobre la variable del compromiso organizacional de acuerdo al baremo de valoración, fueron de 4.43 en el Hospital público Nuestra Señora de los Remedios de Riohacha y de 4.35 Hospital Universitario de Maracaibo, lo que significa la existencia de una tendencia similar en ambos hospitales pudiendo concluir que el compromiso organizacional del personal médico es significativamente alto; esto es producido no solo por la formación educativa obtenida, sino también por las condiciones laborales que ofrecen estos hospitales públicos, además se comprobó con este estudio que a mayor compromiso organizacional que tenga el personal médico, mayor será la aceptación a cualquier cambio o rediseño de la organización, y que el compromiso organizacional como la motivación del servicio público tienen un impacto positivo en el desempeño laboral. Fuentes et al. (2020)

México

En un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo explicativo, no experimental y transversal, con preguntas de estilo Likert, denominado elementos determinantes del compromiso organizacional en un hospital universitario de tercer nivel de atención, el cual fue aplicado para 555 informantes del personal sanitario. El instrumento de medición fue la encuesta materializada a través de un cuestionario elaborado para la recopilación de datos que se constituyó en dos secciones, la primera sobre los datos generales del encuestado como: edad, tipo de contrato, género, estado civil etc.; y la

segunda correspondiente a la información de las variables independientes que son compromiso organizacional e identificación y afecto por la organización; y la variable dependiente que es la satisfacción laboral.

En este estudio, para examinar la confiabilidad Alfa de Cronbach del cuestionario, se utilizaron dos programas estadísticos que son SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 21 y SmartPLS 3.2.6, arrojando un valor de confiabilidad de 0.78 a 0.823, lo que significa que el instrumento es seguro. Dentro de la antedicha investigación se obtuvo como resultado una relación positiva de ($b=0.448$, $p<0.001$) entre las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional; también se obtuvo como resultado una relación positiva de ($b=0.463$, $p<0.001$) entre las variables de identificación por la organización y compromiso organizacional. Llegando a la conclusión de que este estudio es de importancia por cuanto (Hair J., 2011) señala que para que una investigación sea de relevancia, debe reflejar números mayores a 0, dándonos a entender que el compromiso organizacional influye de forma significativa en la satisfacción laboral en el personal médico de salud pública. (Romo, 2017)

China – Beijing y Xi’an

Li, Lu y Zhang (2013) en su trabajo “Efectos de los conflictos entre el trabajo y la familia sobre el compromiso y el desempeño de la organización”, investigaron la relación del conflicto trabajo-familia y el conflicto familia-trabajo con el compromiso organizacional y el desempeño laboral en supervisores y subordinados de hospitales públicos localizados en Beijing y Xi’an en China. Para esta investigación se utilizó un

tipo de investigación sustantiva como de nivel correlacional y de enfoque cuantitativo. Se empleó un muestreo no probabilístico contando con 241 respuestas correctas. Los instrumentos de recolección de datos que fueron usados son los cuestionarios, validados por medio de juicios de expertos y que para mantener una alta fiabilidad se usó el estadístico alfa de Cronbach. Los resultados más resaltantes del estudio indicaron que el conflicto trabajo-familia se relaciona negativamente con el compromiso organizacional afectivo y normativo, incluso que el conflicto familia trabajo incide negativamente sobre el desempeño de tareas

Pakistán

Muhammad (2010) en su investigación titulada “Los impactos del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los empleados”. Se investigó el impacto del compromiso organizacional en el desempeño laboral. En este trabajo se empleó una investigación sustantiva, de nivel correlacional, que utiliza un enfoque cuantitativo. En primera instancia se entregaron 230 cuestionarios a los empleados de diversas organizaciones, a nivel público y privado relacionados a la Industria del gas en Pakistán, de estos fueron recolectados 153 con toda la información. Los instrumentos de recolección de datos han sido validados por medio de juicio a expertos y para certificar su fiabilidad se usó el estadístico Alfa de Cronbach que dio como resultado ,765.

A partir de los datos analizados se llegaron a las siguientes conclusiones: 1. Las correlaciones entre el compromiso afectivo compromiso normativo compromiso de continuación y compromiso organizacional obtuvieron correlación significativa positiva

con el desempeño laboral. 2. Observaron diferencias significativas en el desempeño laboral de los distintos grupos de edad, sin embargo, se encontró que los hombres tuvieron un mejor desempeño laboral que las mujeres, así también se ha encontrado que los trabajadores de organizaciones privadas manifestaron un mejor desempeño laboral que los que están presentes en organizaciones públicas.

Perú

El trabajo de investigación de Rodríguez et al (2009) denominado compromiso organizacional y desempeño profesional del equipo de salud, este estudio fue realizado en un centro que ofrece servicios de salud de atención primaria vinculado al Ministerio de salud pública en Arequipa Perú y tuvo como objetivo identificar y analizar el compromiso organizacional y desempeño profesional de trabajadores. La muestra de población de esta investigación fue de 12 trabajadores de la salud pertenecientes al equipo multiprofesional conformado por 3 odontólogos, 3 médicos, 2 del personal administrativo, 3 licenciadas en enfermería, 1 obstetra, 1 fisioterapeuta y 1 bióloga, y se utilizó como base teórica el modelo de Mayer y Allen para el compromiso organizacional y desempeño profesional. Dentro de la misma, como instrumento de la investigación se utilizaron entrevistas semiestructuradas de acuerdo con la temática y se obtuvo como conclusión que, del total de los profesionales investigados, el 91,7% reflejaban un compromiso profesional basándose en la afectividad; dando a entender que el compromiso profesional se encuentra ligado con la vocación de servicio. Según los testimonios arrojados de las entrevistas, tales como “cumplir con mi vocación, la cual

siempre tuve” “fui formado para esto, es lo único que se hacer y hago bien” “ soy feliz haciendo lo que hago” “quisiera que mis hijas sigan mi profesión” definen a la palabra vocación como el conjunto de aptitudes necesarias que debe tener el profesional para desempeñar un cargo cotidiano y a su vez sentir la completa satisfacción de pertenecer a una organización sin ningún tipo de malestar, físico ni psicológico. Llapa et al. (2009)

En un estudio de caso realizado a los trabajadores de una institución de salud pública en Sullana, Perú; en el cual se aplicó un diseño de investigación descriptivo – correlacional, se observó un nivel bajo de compromiso organizacional en general, con porcentajes de 37.7% y 47.0%, pudiéndose identificar que el personal de salud de ese hospital tiene una evidente deficiencia de carácter emocional para con su lugar de trabajo, sintiéndose no valorados ya que manifiestan no obtener ningún tipo de beneficio, como un buen trato o alguna mejora en su ambiente laboral; lo cual afecta directamente su espíritu de gratitud para con la organización y su decisión de continuar laborando en la misma, predominando la disconformidad. Así mismo se observó que el 41.7% de los trabajadores de salud, presentó un nivel bajo de identificación con la organización, los logros y metas de esta, lo que produciría un mínimo esfuerzo para la realización de sus deberes, solo por cumplir con la institución y no porque realmente sintieran un mayor grado de compromiso. De ello es todo lo contrario a lo que representa un compromiso organizacional ya que el trabajador de salud en este caso acepta las metas y valores de la organización, teniendo la voluntad de poner un mayor grado de esfuerzo en beneficio de la institución y tener a su vez el mismo deseo de seguir perteneciendo a la misma. (Ancajima, 2017)

En una investigación descriptiva y no experimental, sobre el compromiso organizacional y las competencias profesionales realizado al personal de enfermería de un hospital público en Puente Piedra – Perú en el año 2019 y aplicando como instrumento de investigación la encuesta mediante el cuestionario creado por Meyer y Allen, con una medición de alfa de Cronbach de ,885 lo que significa que tiene un alto grado de confiabilidad. Se obtuvo como resultados de la investigación en la variable de compromiso organizacional un 86% de compromiso afectivo y un 83% de compromiso continuo y normativo respectivamente, presentando un nivel regular, no obstante, se concluyó en esta variable que el porcentaje más alto fue el de compromiso afectivo, predominando ante los demás. Así mismo solo 6 enfermeros marcaron como bueno el compromiso hacia la organización, lo que es el equivalente al 4% de los resultados totales. Como conclusiones se obtuvo la corroboración de las hipótesis planteadas, esto es que, a mayor compromiso organizacional, afectivo, de continuidad y normativo, ascienden las competencias laborales del personal de enfermería de la organización. (Flores, 2020)

Por las investigaciones antes mencionadas, se destaca que el compromiso organizacional contribuye a que los trabajadores se sientan identificados con sus roles profesionales y organizacionales, además de motivarlos e involucrarlos más con la organización. Y como consecuencia de este tipo de investigaciones, es que conllevan a que todas las organizaciones de salud en el mundo implementen estrategias y promuevan condiciones que buscan favorecer el compromiso afectivo entre sus empleados. Fuentes et al. (2020)

Marco legal

El acceso y la atención en el área de salud es un derecho constitucional para todos los individuos, esta debe ser oportuna, efectiva, eficiente con más seguridad, centrada en la persona enferma y equitativa. Y el estado debe proveer el desarrollo de la atención de calidad, invirtiendo en infraestructura, procesos con el fin de obtener resultados que permitan dar un espacio a los profesionales que ofrecen este servicio para que desplieguen su idoneidad ética profesional, cualidades personales y humanas.

Además, el Plan Nacional de desarrollo toda una vida 2017-2021 indica de forma clara que se debe generar una aproximación a la salud desde una pertinencia cultural, considerando la prevención, la protección y la promoción, ofreciendo una atención universal, de calidad, gratuita y oportuna. Considerando concentrar esfuerzos para combatir la malnutrición en sus diversas expresiones, disminuir o eliminar la prevalencia de enfermedades transmisibles y controlar aquellas que no lo sean. Esta visión exige la creación de redes de servicios de salud orientados a las necesidades de los usuarios, considerando su edad, diversidad cultural y sexual (Hidalgo & Cubillo, 2018).

El Plan Nacional de Desarrollo Toda una vida 2017-2021 es un instrumento establecido para articular políticas públicas con la gestión y la inversión pública. Cuenta con 12 Estrategias a nivel nacional; 12 Objetivos Nacionales, cuyo cumplimiento permitirá fortalecer y cubrir las necesidades de los ciudadanos ecuatorianos. Este consiste en un conjunto de objetivos que expresan la voluntad de continuar con la transformación histórica del Ecuador. Sus objetivos son: Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular. Auspiciar la igualdad, la cohesión, la

inclusión y la equidad social y territorial, en la diversidad. Mejorar la calidad de vida de la población. Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía (Vega., 2014)

Constitución de la República

En el artículo 32 de la Constitución de la República del Ecuador, se menciona que la salud es un derecho de todos y cada uno de los ecuatorianos, la misma garantizada por el Estado, así como también se determina que es un derecho el acceso al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros más sustentados por el Buen Vivir

En el artículo 362 de la Constitución de la República menciona que la atención de la salud como servicio público será prestada mediante las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan la medicina ancestral alternativa y complementaria.

Ley Orgánica del Sistema Nacional de la Salud Pública

Se establece en el artículo 2 del Capítulo I de la Ley Orgánica de la Salud Pública que la finalidad del Sistema Nacional de Salud es mejorar el nivel de vida y de salud de los individuos en este territorio, el mismo que estará formado por entidades públicas, privadas, autónomas y comunitarias del sector de la salud.

En el artículo 3, se indican cuáles son los objetivos del Sistema Nacional de Salud Pública, el cual garantiza el acceso a servicios de atención integral de salud, la protección a las personas en riesgo y daños a la salud, entre otros.

En el artículo 9, literal i) se dispone que el Estado debe garantizar un servicio de salud pública permanente para toda la población y que su atención sea integral, eficiente y oportuna a fin de responder con las necesidades de la población.

En el artículo 28 se trata de los Medicamentos e Insumos, el cual garantiza la disponibilidad de medicamentos esenciales e insumos del país y promoverá la producción nacional y garantizará el uso de medicamentos genéricos.

En el artículo 215, se dispone que el sistema de salud pública es el encargado de implementar todos los mecanismos para dar identificar los factores de riesgo para las personas y el ambiente, además de dimensionar la producción de servicios a fin de orientar a las decisiones políticas y gerenciales de cada institución de salud.

Capítulo 3

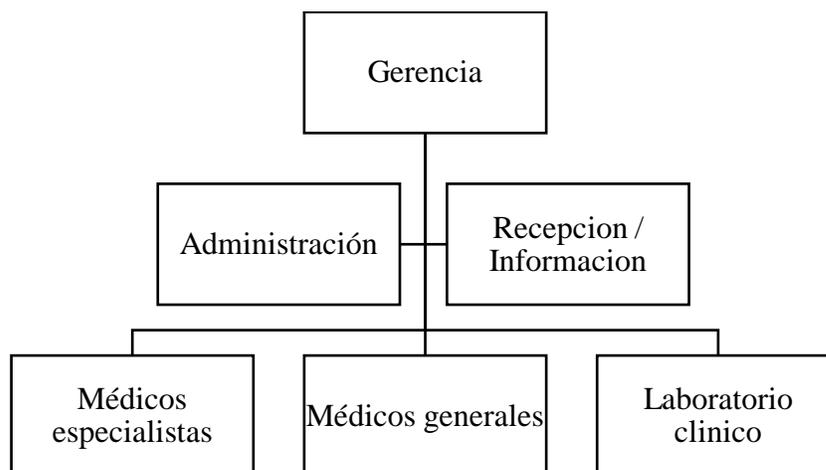
Marco Metodológico

En el presente acápite, se desarrollará el estudio y medición del compromiso organizacional del personal de enfermería de un hospital general público de segundo nivel de atención, área de hospitalización, a través de la aplicación de herramientas que permitirán la recolección de datos y así de comprobar la hipótesis planteada ut supra.

El hospital que será objeto de la presente investigación se encuentra ubicado en la Av. Del Bombero, parroquia Tarqui del cantón Guayaquil, provincia del Guayas y su estructura organizacional se distribuye de la siguiente manera:

Figura 2

Organigrama estructural del Hospital General de segundo nivel de atención en Guayaquil.



Servicios que ofrece el área de hospitalización

- ✓ Entre los servicios que oferta el Centro Médico están los siguientes:
- ✓ Elaboración de historia clínica
- ✓ Medicina General
- ✓ Atención Primaria
- ✓ Pediatría
- ✓ Obstetricia y Ginecología
- ✓ Odontología y especialidades
- ✓ Cirugía General
- ✓ Laboratorio clínico
- ✓ Psicología
- ✓ Enfermería
- ✓ Servicio de recepción / información
- ✓ Servicios de electrocardiograma
- ✓ Servicios de ecografía
- ✓ Servicio de Rx Periapical

También se especificarán las variables con sus respectivas dimensiones y dos tipos de cuestionarios utilizados anteriormente en otros estudios relacionados al tema a fin de identificar la correlación existente entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería del hospital objeto de la presente investigación.

Enfoque de investigación:

El enfoque de un estudio de investigación puede ser cuantitativo, cualitativo y mixto; se utiliza el enfoque cuantitativo para obtener datos mediables plasmados en estadísticas o números con la finalidad de que estos permitan ser presentados por medio de gráficos para un mayor entendimiento. Por su parte el enfoque cualitativo se centra en

el estudio de caso por medio del análisis, trabajo de campo a fin de describir una investigación y de esta manera obtener resultados de un caso en particular para aplicarlos de forma general. Por otro lado, el enfoque de la investigación mixto es aquel que se compone del enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo. (Hernández, 2018)

En cuanto a la presente investigación, se utilizará el enfoque cuantitativo dado a que se obtendrán datos susceptibles de medición para representarlos por medio de gráficos, es decir se obtendrán datos estadísticos medibles para obtener los respectivos resultados.

Diseño de la investigación

Cada estudio de caso en el cual se tenga una metodología de investigación, ésta dependiendo del tipo puede tener un diseño experimental, para aquellas investigaciones en donde se busca dar un estímulo a cada variable a fin de ver su reacción, en cambio una investigación que tenga un diseño no experimental busca estudiar y analizar las variables sin cambiar su naturaleza original, en otras palabras el diseño de investigación no experimental no busca estimular las variables puesto que no busca la variación de las mismas. (Hernández A. R., 2018)

Un diseño de investigación de corte transversal sirve para describir las variables de la investigación, estudiar su relación y el grado de incidencia entre ambas, por lo que se puede decir que el alcance de la investigación descriptiva va de la mano con el de corte transversal porque ambas buscan detallar, describir, elementos y variables de una investigación. (Hernández R. &, 2018)

En cuanto al presente estudio, se utilizará un diseño de investigación no experimental y de corte transversal, por cuanto las variables no tendrán ninguna clase de alteración o modificación, y se las analizará desde su forma original, sin buscar un estímulo adicional.

Alcance la de investigación

Es adecuado optar por un alcance investigación descriptivo, cuando se busca detallar las propiedades y características de todos los elementos o fenómenos que conforman una problemática, por lo cual éste se usa para describir un tema en específico. (Barragán, 2017)

La presente investigación tendrá un alcance descriptivo y correlacional por cuanto la obtención de los datos estadísticos referentes al compromiso organizacional y el desempeño laboral se la realizó en el mismo momento y en una sola ocasión, además de describirse detalladamente el objeto de estudio para luego correlacionar la variable independiente del compromiso organizacional con la dependiente que es el desempeño laboral.

Técnica de investigación

Para el desarrollo de una investigación, se debe aplicar la técnica adecuada para la correcta recolección de datos; esta técnica regularmente va de la mano con el enfoque de la investigación, es decir la técnica es determinada de acuerdo con el enfoque que tome la investigación. (Fábregues, 2016)

En cuanto a la presente investigación, por tratarse de un estudio con enfoque cuantitativo, se utilizará la técnica de la encuesta, y el instrumento a utilizar es el cuestionario para la recolección de datos. El cuestionario se basará en preguntas de naturaleza cerrada a fin de evitar alteraciones en las respuestas y a su vez en los resultados. La encuesta permite desarrollar preguntas específicas, dirigidas a un grupo determinado de personas según la muestra obtenida, a fin de establecer parámetros cuantitativos que permitan la elaboración de tablas y figuras que contengan porcentajes de variación para poder llegar a una conclusión o decisión determinada y así resolver la problemática que dio origen al estudio de caso. (Hernández Sampieri, 2003)

Instrumento

Para Jhon Meyer y Nathali Allen existen tres formas en las que los trabajadores se comprometen con una organización: permaneciendo comprometidos porque así lo desean y han establecido un vínculo emocional con su centro laboral (afectivo), porque lo necesitan y se sienten obligados de permanecer en la organización (continuo) y porque sienten que deben hacerlo por una obligación moral (normativo) (Gallardo, 2007), por lo que este cuestionario se divide en tres dimensiones que conforman el compromiso organizacional que son: compromiso afectivo, compromiso continuo y compromiso normativo.

Este instrumento tiene como objetivo evaluar el nivel de compromiso organizacional que tiene un trabajador para con su organización y puede ser aplicado a todo tipo de colaboradores de forma individual o colectiva, estima que la duración

aproximada para la contestación del cuestionario plasmado en el instrumento es de quince minutos, colocando las preguntas en cada dimensión que corresponde, quedando de la siguiente manera:

- Compromiso Afectivo: preguntas 6, 9, 12, 14, 15, 18
- Compromiso Normativo: preguntas 2, 7, 8, 10, 11, 13
- Compromiso de Continuidad: 1, 3, 4, 5, 16, 17 (Ancajima, 2017)

Para obtener los datos estadísticos de la presente investigación se utilizó un instrumento contentivo de 18 ítems, el cual ha sido utilizado y aprobado en otros estudios de investigación, por cuanto fue creado por los autores Jhon Meyer y Nathali Allen; (visualizar en el anexo 1). Este instrumento será evaluado mediante cinco niveles en una escala de Likert que son: totalmente en desacuerdo = 1, en desacuerdo = 2, indeciso = 3, de acuerdo = 4 y totalmente de acuerdo = 5. (Allen, 1991).

El segundo instrumento para la evaluación del desempeño laboral fue tomado de la cédula del desempeño para el personal de enfermería (Mexico, 2019), este cuestionario contiene cuatro módulos; el primero analiza la calidad técnica y atención médica; el segundo la capacitación y educación continua; el tercero la productividad; y el cuarto las aptitudes. No obstante, cabe indicar que solo se escogerán como criterios de evaluación el primer módulo sobre la calidad técnica y atención médica y el tercer módulo referente a la productividad, a fin de obtener los resultados correspondientes de esta variable.

Procedimiento

Según Anger Egg, una investigación debe contener un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tenga como finalidad la interpretación de fenómenos y relaciones de una determinada realidad, una búsqueda de alternativas para conocer la realidad, las realidades parciales y no parciales. (Ander-Egg, 1992)

El procedimiento de la presente investigación empezó primero por obtener la autorización del jefe inmediato del personal de enfermería del hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, a fin de convocar a todo el personal en un solo departamento, para que contesten las preguntas plasmadas en los dos cuestionarios utilizados como instrumentos de medición. Se dio la posibilidad de que se turnaran en tres grupos por cuanto se entiende perfectamente que es un hospital público por lo que hay una gran afluencia de pacientes. Cabe recalcar que el jefe inmediato del personal de enfermería del hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil colaboró de forma comedida y presto su ayuda sin ningún inconveniente, contestando también las preguntas de la encuesta.

Luego de que por grupos los encuestados acudieran a conversar con la investigadora, se procedió mediante correo institucional o WhatsApp, a enviarles el formulario de Google forms para que respondan la encuesta, y una vez que contestaron se retiraron tranquilamente.

Para medir la fiabilidad de los instrumentos de investigación, se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach, el cual permite conocer si el instrumento es válido, y tiene

como parámetros de validación desde el nivel 0 a 1, siendo los rangos 0,81 a 1,00 de alta confiabilidad. (Sanchez, 2017)

Tabla 2

Grado de confiabilidad de coeficientes.

Rangos	Magnitud
0,81 – 1,00	Muy alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Moderada
0,21 – 0,40	Baja
0,01 – 0,20	Muy baja

Elaborado por: *Guadalupe Santos Sánchez. (Sanchez, 2017)*

Teniendo estos parámetros de validación, es necesario mencionar que estos dos cuestionarios ya han sido utilizados en estudios anteriores, por lo cual se demuestra su grado fiabilidad. En un estudio realizado por (Martinez, 2013) en el cual se evaluó la influencia del compromiso organizacional sobre el desempeño laboral del personal médico y enfermero de un hospital público; se utilizó como instrumento de medición el cuestionario de Meyer y Allen, y éste obtuvo como resultado un Alfa de Cronbach de 0.700 en total; encontrándose dentro de los parámetros de 0,61 a 0,80, esto es en la escala alta de los niveles de confiabilidad. Así mismo (Martinez, 2013) menciona en su investigación que el cuestionario obtuvo un alto coeficiente de fiabilidad por lo que es apto para aplicarse en estudios futuros.

Meyer, Stanley, Herscovitch, y Topolnytsky, calcularon la confiabilidad del instrumento, en un estudio sobre el compromiso organizacional, aplicado a 50,146 empleados de EE. UU, obteniendo como resultado un grado de confiabilidad global del instrumento de .90 (Meyer, 2002); por lo que según el estudio de (Sanchez, 2017) se encuentra dentro de los parámetros de 0,81 a 1,00, en una escala muy alta de confiabilidad.

En cuanto a la confiabilidad del segundo cuestionario sobre el desempeño laboral del personal de enfermería; en el estudio de (Martinez, 2013), dio como resultado un Alfa de Cronbach de .6,88, que según los niveles de confiabilidad de (Sanchez, 2017) pertenece a la escala de 0,61 a 0,80 en escala alta, convirtiéndose en un cuestionario confiable, para ser utilizado en otros estudios de investigación sobre el desempeño laboral.

Ahora bien, aplicado el cálculo estadístico de Alfa de Cronbach para el presente estudio de investigación, uniendo los dos cuestionarios tanto del compromiso organizacional, como el de desempeño laboral, este dio como resultado de .874, que dentro de la escala de medición de (Sanchez, 2017) éste se encuentra de 0,81 a 1,00 lo que significa que tiene un grado de confiabilidad muy alto.

Tabla 3*Coefficiente de fiabilidad.*

Alfa de Cronbach	No. de elementos
.874	29

Luego de haber calculado la confiabilidad de los instrumentos utilizados, se procederá a realizar el análisis de los resultados a fin de determinar el nivel de compromiso organizacional del personal de enfermería del hospital general de segundo nivel de atención de Guayaquil. Se recogerán los promedios de cada dimensión, para luego calcular los promedios totales de la variable independiente de compromiso organizacional.

Posteriormente se calculará el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería del hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, para lo cual se considerarán los promedios recogidos de las dimensiones, para luego realizar el cálculo de los promedios totales pertenecientes a la variable dependiente del desempeño laboral.

Así mismo para calcular el grado de correlación del compromiso organizacional y del desempeño laboral del personal de enfermería del hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, se aplicará el coeficiente de correlación de Pearson a fin de sustentar la hipótesis, y en efecto plantear una propuesta para mejorar o fortalecer el compromiso organizacional en el personal de enfermería encuestado.

Variable dependiente desempeño laboral

Identificada como el consecuente de la variable independiente, por cuanto sus efectos varían con la alteración de la variable independiente, es aquella a la cual se hace la predicción, mientras que la variable independiente es aquella a la cual se predice, en otras palabras, la variable dependiente es aquella de naturaleza accesoria y como lo dice la palabra “depende” de un variable principal para operar. (Kerlinger, 2002)

En la presente investigación la variable dependiente es el desempeño laboral, por cuanto la calidad de éste va a depender del grado de compromiso organizacional que tenga el personal de salud.

Variable independiente el compromiso

La variable independiente es aquella que se identifica como la causa de la variable dependiente, es decir es la variable principal que establece el destino de la accesoria o dependiente. En las investigaciones con un diseño de carácter no experimental, la variable independiente debe guardar relación con la variable dependiente, por cuanto la misma es la que controla o maneja a la otra. (Kerlinger, 2002)

En la presente investigación la variable independiente es el compromiso organizacional por cuanto éste es la variable principal de la investigación y las demás variables dependerán de los resultados que ésta arroje.

A continuación, se graficará el cuadro de operación de variables.

Tabla 4*Operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Ítem	Escalas de medición.
Compromiso organizacional.	<i>“Grado en el que un colaborador se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella”.</i> (Maricela Peña Cardenas, 2016)	Compromiso afectivo.	6, 9, 12, 14, 15, 18	ordinal
		Compromiso normativo.	2, 7, 8, 10, 11, 13	ordinal
		Compromiso de continuidad.	1, 3, 4, 5, 16, 17	ordinal
Desempeño laboral.	<i>“Son acciones y conductas realizadas por los trabajadores que ayudan a alcanzar el logro de los objetivos propuestos acorde al éxito de las empresas.”</i> (Maricela Peña Cardenas, 2016)	Modulo I: Calidad técnica y atención médica.	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	ordinal
		Modulo III: Productividad.	3.1, 3.2, 3.3, 3.4	ordinal

Población

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. (Hernández Sampieri, 2003)

La población universal fue tomada del distributivo de personal perteneciente al hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil (2021), el mismo que se encuentra conformado por 2.041 trabajadores, compuesto entre el personal administrativo, y el personal de salud, hasta diciembre del 2021.

Muestra

En la presente investigación se utilizó la muestra por conveniencia, ya que según Otzen T. y Manterola C. es aquella que permite seleccionar casos accesibles a ser incluidos, facilita la accesibilidad y alcance de los sujetos estudiados por el investigador. Por ejemplo, de todo el personal de un hospital público, se escogerán solo los de determinada área. (Manterola, 2017)

Conforme a lo antedicho, dentro de esta investigación se aplicó la muestra a conveniencia seleccionando solo el personal del departamento de enfermería del hospital general de segundo nivel de atención por la fácil accesibilidad y alcance que se tuvo a dicho departamento (ver tabla 2). El personal del área de enfermería del hospital de segundo nivel de atención en Guayaquil se constituye de 18 auxiliares de enfermería con un 39% con rango de edad de 22 a 38 años y 28 licenciados en enfermería con un 61%

con rango de edad de 30 a 36 años; dando un total de 46 participantes correspondiente al 100% de la muestra entre auxiliares y licenciados en enfermería.

Nivel de ocupación	No. de empleados	Edad (años)	Porcentaje
Auxiliares en enfermería	18	22-38	39%
Licenciados en enfermería	28	30-36	61%
Total	46		100%

Tabla 5

Personal enfermero según el rango de edad

Fuente: (IESS, 2020)

Análisis General de Resultados:

Para llevar a cabo el análisis de resultados de la presente investigación, se tomaron todas las respuestas de cada una de las preguntas de la base de datos Google Forms y se procedió a registrarlo en una hoja de cálculo de Excel. Para calcular la relación entre la variable independiente de compromiso organizacional y la variable dependiente de desempeño laboral, se utilizará un programa de análisis estadístico llamado SPSS, el cual emplea la estadística para medir diferentes parámetros como la frecuencia, porcentaje, medidas de dispersión, etc. (Martinez, 2013) para llegar a los resultados que se detallarán a continuación.

Análisis de las encuestas sobre el compromiso organizacional

Dimensión: Compromiso afectivo

Tabla 6

Pregunta 6: ¿Esta organización significa personalmente mucho para mí?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	FREC. %
DE ACUERDO	25	54%
EN DESACUERDO	3	7%
INDECISO	1	2%
TOTALMENTE DE ACUERDO	17	37%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	46	100%

Según lo observado en la tabla 6 de la encuesta realizada al personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, podemos analizar que el 54% está de acuerdo con que la organización significa mucho para sus personas, además de que el 37% del personal está totalmente de acuerdo con el grado de significación que tiene la organización, teniendo un resultado favorable para esta pregunta.

Tabla 7

Pregunta 9: Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	FREC. %
DE ACUERDO	4	9%
EN DESACUERDO	3	7%
INDECISO	5	11%
TOTALMENTE DE ACUERDO	30	68%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	5%
TOTAL	46	100%

Según lo observado en la tabla 7 de la encuesta realizada al personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, podemos analizar que el 68% se encuentra totalmente de acuerdo con que gran parte de su vida se afectaría si llegase a renunciar a la organización, seguido de un 11% que se encuentra indeciso acerca de esta pregunta.

Tabla 8

Pregunta 12: Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	FREC. %
DE ACUERDO	7	15%
EN DESACUERDO	2	4%
INDECISO	1	2%
TOTALMENTE DE ACUERDO	27	59%

TOTALMENTE EN DESACUERDO	9	20%
TOTAL	46	100%

Según lo observado en la tabla 8 de la encuesta realizada al personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, podemos observar que, el porcentaje más alto fue el totalmente de acuerdo con un 59%, pudiendo inferir que la poca estabilidad de las alternativas laborales fuera de la organización es lo que hace que no dejen su puesto de trabajo

Tabla 9

Pregunta 14: Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	FREC. %
DE ACUERDO	4	9%
EN DESACUERDO	14	30%
INDECISO	0	0%
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	13%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	22	48%
TOTAL	46	100%

Según lo observado en la tabla 9 de la encuesta realizada al personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, podemos observar que, el porcentaje más alto fue el totalmente en desacuerdo con un 48% lo que significa que los encuestados si optasen por dejar la organización, si esta opción representa un beneficio para ellos.

Tabla 10

Pregunta 15: Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora

RESPUESTAS	FRECUENCIA	FREC. %
DE ACUERDO	18	39%
EN DESACUERDO	15	33%
INDECISO	7	15%
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	13%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	46	100%

Según lo observado en la tabla 10 de la encuesta realizada al personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, podemos observar que, el porcentaje más alto fue el de acuerdo con un 39%, seguido del desacuerdo con un 33%; cabe mencionar que la diferencia es mínima entre ambos porcentajes, lo que significa que están en una posición dividida.

Tabla 11

Pregunta 18: Estoy en deuda con la organización

RESPUESTAS	FRECUENCIA	FREC. %
DE ACUERDO	29	63%
EN DESACUERDO	3	7%
INDECISO	0	0%
TOTALMENTE DE ACUERDO	14	30%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	46	100%

Según lo observado en la tabla 11 de la encuesta realizada al personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, podemos observar que, el porcentaje más alto fue el de acuerdo con un 63%, seguido del totalmente de acuerdo con un 30%; lo que quiere decir que la mayoría de los encuestados sienten que están en deuda con la organización.

Dimensión: Compromiso normativo

Tabla 12

Pregunta 2: Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	FREC. %
DE ACUERDO	5	11%
EN DESACUERDO	30	65%
INDECISO	1	2%
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	13%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	9%
TOTAL	46	100%

Según lo observado en la tabla 12 de la encuesta realizada al personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, 65% no toman como suyos o personales, los problemas de la organización.

Tabla 13

Pregunta 7: Hoy permanecer en esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	FREC. %
DE ACUERDO	24	52%
EN DESACUERDO	3	6%
INDECISO	0	0%
TOTALMENTE DE ACUERDO	16	35%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	7%
TOTAL	46	100%

Según lo observado en la tabla 13 de la encuesta realizada al personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, el 52% del personal están de acuerdo de sentir una necesidad y un deseo de permanecer a su organización, seguido del totalmente de acuerdo con un 35%.

Tabla 14

Pregunta 8: Sería muy duro para mi dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	FREC. %
DE ACUERDO	2	4%
EN DESACUERDO	14	31%
INDECISO	4	9%
TOTALMENTE DE ACUERDO	18	39%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	8	17%
TOTAL	46	100%

Según lo observado en la tabla 14 de la encuesta realizada al personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, el 39% de las personas encuestadas se encuentran totalmente de acuerdo en que se les haría difícil dejar la organización, esto seguido de un 31% en desacuerdo

Tabla 15

Pregunta 10: Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi organización

RESPUESTAS	FRECUENCIA	FREC. %
DE ACUERDO	8	17%
EN DESACUERDO	31	67%
INDECISO	0	0%
TOTALMENTE DE ACUERDO	4	9%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	7%
TOTAL	46	100%

Según lo observado en la tabla 15 de la encuesta realizada al personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, el 67% de las personas encuestadas se encuentran en desacuerdo en sentir que tienen pocas opciones de trabajo si salen de la organización, seguido de un 17% que está de acuerdo en creer que tienen pocas opciones de encontrar empleo si salen del trabajo.

Tabla 16

Pregunta 11: Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	FREC. %
DE ACUERDO	7	15%
EN DESACUERDO	10	22%
INDECISO	4	9%
TOTALMENTE DE ACUERDO	22	48%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	6%
TOTAL	46	100%

Según lo observado en la tabla 16 de la encuesta realizada al personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, el mayor porcentaje de respuesta fue el totalmente de acuerdo con un 48%, es decir que el personal considera que ha entregado mucho de sí a la organización como para pensar trabajar en otro lado, esto seguido de un 22% en desacuerdo con lo manifestado.

Tabla 17

Pregunta 13: No siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	FREC. %
DE ACUERDO	1	2%
EN DESACUERDO	12	26%
INDECISO	0	0%
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	4%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	31	68%
TOTAL	46	100%

Según lo observado en la tabla 17 de la encuesta realizada al personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, el 68% está totalmente en desacuerdo con esta pregunta, seguido del desacuerdo con un 26% ya que sienten la obligación de permanecer a la organización por la oportunidad laboral que se les abrió al momento de ingresar.

Dimensión: Compromiso de continuidad

Tabla 18

Pregunta 1: Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	FREC. %
DE ACUERDO	18	39%
EN DESACUERDO	19	41%
INDECISO	0	0%
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	15%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	5%
TOTAL	46	100%

Según lo observado en la tabla 18 de la encuesta realizada al personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, el 41% no estaría feliz de pasar el resto de su carrera en la organización, seguido de un 39% que, si lo estuviese, dando una diferencia del 2%.

Tabla 19

Pregunta 3: No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	FREC. %
DE ACUERDO	4	8%
EN DESACUERDO	23	50%
INDECISO	10	22%
TOTALMENTE DE ACUERDO	4	9%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	11%
TOTAL	46	100%

Según lo observado en la tabla 19 de la encuesta realizada al personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, el 50% se encuentra en desacuerdo por cuanto este porcentaje de los encuestados si sienten un fuerte deseo de pertenencia a su lugar de trabajo, esto seguido del 22% que si bien es cierto se encuentran comprometidos, pero no en mayor grado.

Tabla 20

Pregunta 4: No me siento ligado emocionalmente a mi organización.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	FREC. %
DE ACUERDO	14	30%
EN DESACUERDO	27	57%
INDECISO	0	0%
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	4%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	9%
TOTAL	46	100%

Según lo observado en la tabla 20 de la encuesta realizada al personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, el 57% de las personas encuestadas se encuentran en desacuerdo por cuanto, si sienten un vínculo emocional con la organización, esto seguido del 30% que se encuentra de acuerdo lo que quiere decir que este grupo de personas no sienten un vínculo emocional con su lugar de trabajo.

Tabla 21

Pregunta 5: No me siento integrado plenamente a mi organización.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	FREC. %
DE ACUERDO	19	41%
EN DESACUERDO	14	31%
INDECISO	0	0%
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	13%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	7	15%
TOTAL	46	100%

Según lo observado en la tabla 21 de la encuesta realizada al personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, el 41% de los encuestados, es decir el mayor porcentaje, no se encuentran integrados plenamente a la organización, seguido de un 31% en desacuerdo reflejando que este grupo si se encuentra plenamente integrado.

Tabla 22

Pregunta 16: Esta organización merece mi lealtad.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	FREC. %
DE ACUERDO	10	22%
EN DESACUERDO	2	4%
INDECISO	4	9%
TOTALMENTE DE ACUERDO	30	65%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	46	100%

Según lo observado en la tabla 22 de la encuesta realizada al personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, el 65% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo en que la organización merece su lealtad, seguido de un 22% que así mismo se encuentra de acuerdo de que serían leales porque lo merece la organización.

Tabla 23

Pregunta 17: No abandonaría mi organización en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	FREC. %
DE ACUERDO	11	24%
EN DESACUERDO	24	52%
INDECISO	0	0%
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	13%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	11%
TOTAL	46	100%

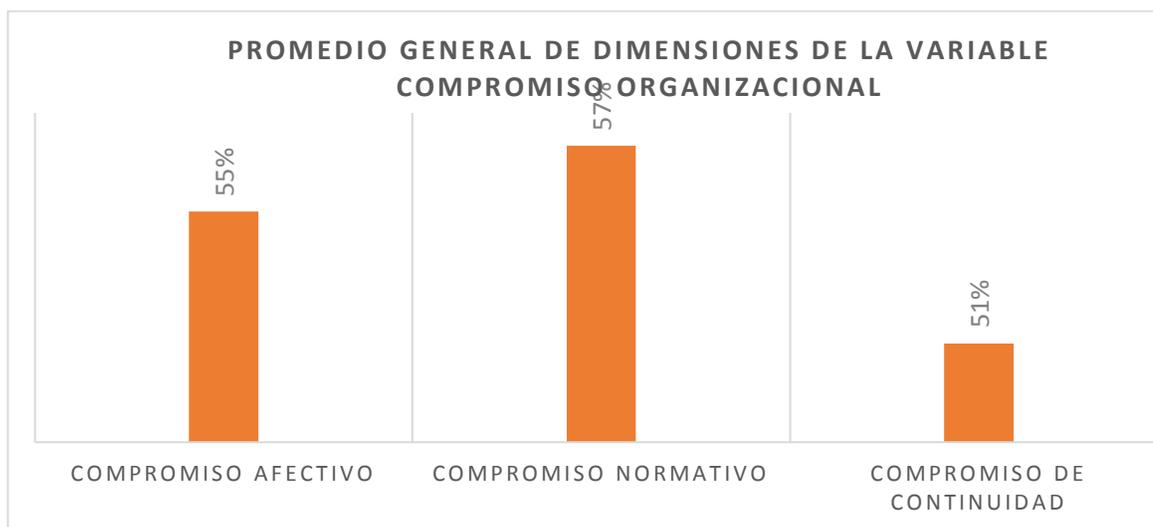
Según lo observado en la tabla 23 de la encuesta realizada al personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, el 52% del personal se encuentra en desacuerdo con esta pregunta por cuanto, no sienten una obligación de quedarse en la organización por las personas que trabajan en ella, esto seguido de un 24% que se encuentra de acuerdo y si sienten que no pueden dejar la organización por el sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.

Promedio general de las dimensiones de la variable independiente compromiso organizacional.

De los resultados extraídos de las encuestas realizadas al personal de enfermería del Hospital General de segundo nivel de atención hospitalaria de Guayaquil, se procedió a calcular un promedio general de cada una de las dimensiones de la variable independiente del compromiso organizacional; detallándose como se observa en la figura 3 a continuación; que la dimensión con mayor promedio es la del compromiso normativo con un 57%, porcentaje obtenido de la suma de todos los porcentajes altos de cada pregunta correspondiente a dicha dimensión y dividido para el número total de preguntas. Este resultado refleja que el personal de enfermería en su mayoría tiene un compromiso normativo es decir que permanece en su lugar de trabajo por la lealtad y la obligación de servir hacia la organización porque es lo correcto. El resultado que le sigue es el del compromiso afectivo del personal de enfermería con un 55% y por último el compromiso de continuidad del personal de enfermería con un 51%, siendo esta la de menor porcentaje.

Figura 3

Promedio de dimensiones del compromiso organizacional



Análisis de las encuestas sobre el desempeño laboral

Dimensión: Calidad técnica y atención médica.

Tabla 24

Pregunta 1.1: Participa en el desarrollo de las recomendaciones generadas por los comités de su unidad de adscripción (calidad, ética, investigación, etc.)

RESPUESTAS	FRECUENCIA	FREC. %
DE ACUERDO	19	41%
EN DESACUERDO	5	11%
INDECISO	3	7%
TOTALMENTE DE ACUERDO	11	24%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	8	17%
TOTAL	46	100%

Según lo observado en la tabla 24 de la encuesta realizada al personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, el 41% participa en el desarrollo de las recomendaciones de los comités.

Tabla 25

Pregunta 1.2: Desempeña sus tareas con dedicación y cumple con los objetivos establecidos con la calidad requerida.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	FREC. %
DE ACUERDO	14	30%
EN DESACUERDO	3	7%
INDECISO	6	13%
TOTALMENTE DE ACUERDO	23	50%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	46	100%

Según lo observado en la tabla 25 de la encuesta realizada al personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, el 50% de los encuestados desempeña su trabajo con dedicación y cumple con los objetivos de calidad de atención, seguido de un 30% que está de acuerdo en que el personal desempeña su trabajo y cumple los objetivos de calidad.

Tabla 26

Pregunta 1.3: Integra diagnósticos congruentes con los datos obtenidos por interrogatorio y exploración física y vigila la evolución de sus pacientes.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	FREC. %
DE ACUERDO	18	39%
EN DESACUERDO	3	7%
INDECISO	8	17%
TOTALMENTE DE ACUERDO	15	33%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	4%
TOTAL	46	100%

Según lo observado en la tabla 26 de la encuesta realizada al personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, el 50% de los encuestados desempeña su trabajo con dedicación y cumple con los objetivos de calidad de atención, seguido de un 30% que está de acuerdo en que el personal desempeña su trabajo y cumple los objetivos de calidad.

Tabla 27

Pregunta 1.4: Aprovecha la diversidad del equipo de trabajo para otorgar una mejor atención a los pacientes a su cargo.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	FREC. %
DE ACUERDO	31	67%
EN DESACUERDO	9	20%
INDECISO	0	0%
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	11%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	2%
TOTAL	46	100%

Según lo observado en la tabla 27 de la encuesta realizada al personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, el 67% del personal de enfermería se encuentra de acuerdo en que aprovechan la diversidad del equipo de trabajo para dar una mejor atención a los pacientes, seguido de un 11% que se encuentra totalmente de acuerdo.

Tabla 28

Pregunta 1.5: Está certificado por las instancias correspondientes a su especialidad o profesión.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	FREC. %
DE ACUERDO	6	13%
EN DESACUERDO	0	0%
INDECISO	0	0%
TOTALMENTE DE ACUERDO	40	87%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	46	100%

Según lo observado en la tabla 28 de la encuesta realizada al personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, el 87% del personal se encuentra totalmente de acuerdo en que se encuentra certificado de acuerdo a su especialidad, seguidos de un 13% que se encuentra de acuerdo, lo que da un resultado favorable.

Tabla 29

Pregunta 1.6: Las notas que realiza en los expedientes clínicos de los pacientes a su cargo cumplen con lo establecido en la normativa vigente.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	FREC. %
DE ACUERDO	35	76%
EN DESACUERDO	5	11%
INDECISO	0	0%
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	13%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	46	100%

Según lo observado en la tabla 29 de la encuesta realizada al personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, el 76% se encuentra de acuerdo en que las notas que realizan en los expedientes cumplen con lo estipulado en la normativa vigente, esto seguido de un 13% que se encuentra también de acuerdo.

Tabla 30

Pregunta 1.7: Se han documentado quejas de superiores, compañeros, pacientes y/o Aval Ciudadano por la prestación de sus servicios

RESPUESTAS	FRECUENCIA	FREC. %
DE ACUERDO	10	23%
EN DESACUERDO	24	56%
INDECISO	1	2%
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	5%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	6	14%
TOTAL	46	100%

Según lo observado en la tabla 30 de la encuesta realizada al personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, el 56% se encuentra en desacuerdo de que se hayan presentado quejas de superiores, compañeros y pacientes por la prestación de servicios, seguido de un 23% que se encuentra y manifiesta de que si hay presencia de quejas.

Dimensión: Productividad.

Tabla 31

Pregunta 3.1: Se ajusta y sigue las guías de práctica clínica, protocolos y guías técnicas de la institución.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	FREC. %
DE ACUERDO	30	65%
EN DESACUERDO	5	11%
INDECISO	3	7%
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	13%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	4%
TOTAL	46	100%

Según lo observado en la tabla 31 de la encuesta realizada al personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, el 65% de los encuestados sigue los protocolos y técnicas de la institución.

Tabla 32

Pregunta 3.2: Realiza análisis lógicos e identifica problemas, reconoce información significativa, busca datos relevantes y los verifica.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	FREC. %
DE ACUERDO	19	41%
EN DESACUERDO	13	28%
INDECISO	0	0%
TOTALMENTE DE ACUERDO	10	22%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	9%
TOTAL	46	100%

Según lo observado en la tabla 32 de la encuesta realizada al personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, el 41% de los encuestados realiza análisis, identifica problemas y busca datos relevantes, esto seguido de un 28% que se encuentra en desacuerdo en que el personal analiza, identifica problemas e investiga datos relevantes.

Tabla 33

Pregunta 3.3: La obtención de resultados es satisfactoria por su motivación, preparación, constancia y apoyo.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	FREC. %
DE ACUERDO	25	54%
EN DESACUERDO	5	11%
INDECISO	2	4%
TOTALMENTE DE ACUERDO	8	18%

TOTALMENTE EN DESACUERDO	6	13%
TOTAL	46	100%

Según lo observado en la tabla 33 de la encuesta realizada al personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, el 54% del personal está de acuerdo en que los resultados son satisfactorios y que son producto de la preparación, constancia y apoyo, esto seguido de un 18% que se encuentra totalmente de acuerdo.

Tabla 34

Pregunta 3.4: Se ajusta a las necesidades del servicio utilizando los recursos con resultados óptimos.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	FREC. %
DE ACUERDO	17	37%
EN DESACUERDO	4	9%
INDECISO	1	2%
TOTALMENTE DE ACUERDO	14	30%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	10	22%
TOTAL	46	100%

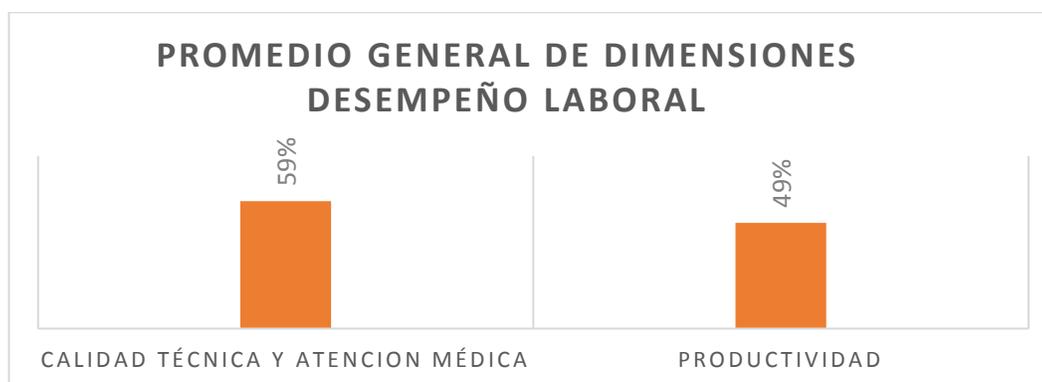
Según lo observado en la tabla 34 de la encuesta realizada al personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, el 37% se encuentra de acuerdo en que se ajusta a las necesidades del servicio utilizando los recursos adecuados en la organización, esto seguido de un 30% que está totalmente de acuerdo, lo que significa una respuesta favorable.

Promedio general de las dimensiones de la variable dependiente desempeño laboral.

De los resultados extraídos de las encuestas realizadas al personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, se procedió a calcular un promedio general de cada una de las dimensiones de la variable dependiente del desempeño laboral; detallándose como se observa a continuación en la figura 4, que la dimensión con mayor promedio es la calidad técnica y atención médica con un 59%, porcentaje obtenido de la suma de todos los porcentajes altos de cada pregunta correspondiente a dicha dimensión y dividido para el número total de preguntas de la variable dependiente; lo que refleja un número alto en la calidad de atención del personal de enfermería. Luego aplicando el mismo cálculo se obtuvo el resultado de la dimensión de productividad con un 49% siendo esta la de menor porcentaje.

Figura 4

Promedio de dimensiones desempeño laboral.



Relación entre ambas variables

Se realizará la correlación entre la variable independiente del compromiso organizacional y la variable dependiente del desempeño laboral; para medir el nivel de correlación se tomarán como referencia las escalas de medición establecidas de Pearson y Spearman del estudio de investigación realizado por (Beltran, 2016) y como se podrá observar en la tabla 35 a continuación.

Tabla 35

Escalas de correlación

Valor	Significado
- 1	Correlación negativa grande y perfecta
- 0,9 a - 0,99	Correlación negativa muy alta
- 0,7 a - 0,89	Correlación negativa alta
- 0,4 a - 0,69	Correlación negativa moderada
- 0,2 a - 0,39	Correlación negativa baja
- 0,01 a - 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande perfecta

Fuente: (Beltran, 2016) *Coefficiente de correlación de Pearson y Spearman. Barcelona: Instituto Universitario Politécnico Santiago Mariño.*

El resultado de la correlación de variables según la tabla de coeficientes de Pearson y Spearman sobre las dimensiones del compromiso organizacional fue de positiva moderada 0.675, a positiva alta con 0.785. La dimensión perteneciente al compromiso organizacional que obtuvo mayor grado de correlación con la variable de desempeño laboral fue la del compromiso afectivo con 0.785, por lo que se acepta la hipótesis de la presente investigación, corroborándose que efectivamente el compromiso organizacional influye de forma positivamente alta en el desempeño laboral de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, tal como se puede observar en la tabla 36 a continuación.

Tabla 36

Correlación variable compromiso organizacional

Variable compromiso organizacional	Variable desempeño laboral	Significación
Compromiso afectivo	0.785	<0.001
Compromiso normativo	0.721	<0.001
Compromiso de continuidad	0.675	<0.001

El resultado de la correlación de variables del desempeño laboral según la tabla de coeficientes de Pearson y Spearman fue de positiva moderada 0.675, a positiva alta con 0.785. La dimensión que obtuvo mayor grado de correlación con la variable del compromiso organizacional fue la calidad técnica y atención media con 0.722, seguida

de la dimensión de productividad con un 0.710 por lo que se acepta la hipótesis de la presente investigación, corroborándose efectivamente que el desempeño laboral depende en un alto grado del compromiso organizacional que tiene el personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, tal como se refleja en la tabla 37 que se detalla a continuación.

Tabla 37

Correlación variable desempeño laboral

Variable desempeño laboral	Variable compromiso organizacional	Significación
Calidad técnica y atención médica	0.722	<0.001
Productividad	0.710	<0.001

Capítulo 4

Propuesta

Dentro de este acápite, se detallará la propuesta que servirá para incrementar el compromiso organizacional en sus tres dimensiones (compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad) recalcando que según los resultados de la presente investigación, la dimensión del compromiso organizacional que se debe mejorar en el personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, es la del compromiso de continuidad, y así mismo incentivar al personal enfermero a mejorar su productividad y calidad de sus servicios dentro de la organización.

Objetivos:

- Crear estrategias para mejorar el ambiente laboral de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil.
- Establecer el presupuesto a requerir para las mejoras dentro del hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil.
- Fijar un cronograma de fechas a fin de detallar cada una de las actividades a realizarse dentro de la organización mencionada.

Justificación:

Con la finalidad de mejorar la percepción y el sentimiento que tienen los trabajadores que conforman el personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, y a su vez puedan mejorar su desempeño

laboral, mejorando su productividad, se han planteado varias actividades para mejorar las falencias de esta organización en cuanto a su compromiso organizacional y además para que el personal de enfermería eleve su compromiso de continuidad en la organización, es decir de que sientan el deseo de querer pertenecer y servir a la misma organización por muchos años.

Las personas que serán los beneficiarios directos de estas actividades son las que conforman el personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, por cuanto son creadas para ellas a fin de que eleven su grado de compromiso organizacional y a su vez su productividad en su desempeño laboral.

Los beneficiarios indirectos de estas actividades serán los pacientes o la colectividad, dado que, si el personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil eleva su grado de compromiso organizacional, mejora su desempeño laboral, y si pasa esto último, aumenta la calidad de atención al paciente.

Propuesta a implementar

En la tabla 38 a continuación se desarrollará el correspondiente proyecto denominado “Plan estratégico de motivación organizacional y desempeño laboral para un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil” el mismo que va a contener distintas actividades que van a ayudar a fomentar el compromiso organizacional del

personal de enfermería del área de hospitalización de un hospital público general de segundo nivel de Guayaquil.

Tabla 38

Actividades de mejora del “Plan estratégico de motivación organizacional y desempeño laboral”

Actividad	Factores a evaluar	Dimensiones
Reuniones mensuales de control y el mejoramiento continuo del área de Hospitalización como la elaboración de diversas campañas que incentiven a la salud física y mental.	Compromiso organizacional Desempeño laboral	Organización, percepción laboral, Compromiso afectivo y compromiso de continuidad
Capacitación anual al personal de enfermería.	Desempeño laboral	Organización, capacidad de respuesta.
Dar reconocimientos como medallas o placas anualmente a los enfermeros que mayor desempeño han tenido en sus labores.	Compromiso organizacional	Compromiso afectivo y compromiso de continuidad.
Elaborar encuesta corta cada año sobre su grado de compromiso con la organización y clima laboral.	Compromiso organizacional. Desempeño laboral	Capacidad de respuesta, percepción laboral.
Actividades recreativas como campeonatos de futbol y reuniones festivas como cumpleaños y navidad para fomentar la motivación, integración y el compañerismo dentro de la organización.	Compromiso organizacional	Compromiso afectivo y compromiso de continuidad

Responsables de implementar la propuesta

Personal encargado

El departamento de gestión en talento humano (GTH) y los jefes inmediatos del departamento de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, serían los encargados de elaborar y ejecutar las estrategias necesarias para incentivar, evaluar e inspeccionar cada uno de los puntos propuestos del “Plan estratégico de motivación organizacional y desempeño laboral para un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil” a fin de asegurar su cumplimiento y sobre todo su efectividad. A continuación, en la tabla 39 se detallará la actividad y el responsable encargado de ejecutarla dentro del área de hospitalización de la organización investigada.

Tabla 39

Actividades de mejora del “Plan estratégico de motivación organizacional y desempeño laboral”

Actividad	Responsable
Reuniones mensuales de control y el mejoramiento continuo del área de Hospitalización como la elaboración de diversas campañas que incentiven a la salud física y mental.	Jefe inmediato del Departamento de Enfermería.
Capacitación anual al personal de enfermería	Departamento de Gestión de Talento Humano.

Dar reconocimientos como medallas o placas anualmente a los enfermeros que mayor desempeño han tenido en sus labores. .	Jefe inmediato del Departamento de Enfermería.
Elaborar encuesta corta cada año sobre su grado de compromiso con la organización y clima laboral.	Departamento de Gestión de Talento Humano.
Actividades recreativas como campeonatos de futbol y reuniones festivas como cumpleaños y navidad para fomentar la motivación, integración y el compañerismo dentro de la organización.	Departamento de Gestión de Talento Humano.

Plan de mejora (acciones a ejecutarse):

A continuación, en la tabla 40 se desarrollará el presupuesto aproximado para poder ejecutar todas las actividades planteadas en el presente proyecto.

Tabla 40

Actividades de mejora del “Plan estratégico de motivación organizacional y desempeño laboral”

Acciones	Presupuesto
Reuniones mensuales de control y el mejoramiento continuo del área de Hospitalización como la elaboración de diversas campañas que incentiven a la salud física y mental.	\$ 1000
Capacitación anual al personal de enfermería	\$ 5.000
Dar reconocimientos como medallas o placas anualmente a los enfermeros que mayor desempeño han tenido en sus labores.	\$ 500
Elaborar encuesta corta cada año sobre su grado de compromiso con la organización y clima laboral.	\$ 200
Actividades recreativas anuales como campeonatos de futbol y reuniones festivas como cumpleaños y navidad para fomentar la motivación, integración y el compañerismo dentro de la organización.	\$ 5.000
TOTAL	\$ 11.700

Cabe señalar que este presupuesto es tentativamente considerado para los 46 colaboradores del personal del área de enfermería del hospital general de segundo nivel de atención escogido para la presente investigación (IESS, 2020), no obstante, el presupuesto puede variar según el número de trabajadores de un área hospitalaria.

- **Reuniones mensuales de control y el mejoramiento continuo del área de Hospitalización como la elaboración de diversas campañas que incentiven a la salud física y mental.**

Los jefes inmediatos deberán convocar a todo el personal de enfermería todos los fines de mes, para hablar sobre los objetivos mensuales logrados, las falencias y los inconvenientes que llegase a tener el personal de enfermería en la ejecución de sus actividades cotidianas, también tener una buena predisposición y actitud para con el personal dando cabida a que los enfermeros propongan estrategias para mejorar y alcanzar los objetivos de la organización, como la creación de campañas que fomenten la salud física y mental a través de folletos, pancartas con una temática de salud mensual, para el caso del personal de salud podría hacerse una campaña sobre la importancia de tomar pausas de 5 minutos en el trabajo para relajarse, estirar el cuerpo, tomar agua y demás acciones para alivianar el estrés laboral. Para esto se estima un presupuesto de \$1.000 por cuanto se debe invertir en materiales de oficina y de publicidad. (ver tabla 40)

- **Capacitación anual al personal de enfermería.**

Hacer cumplir con lo dispuesto en el Plan Nacional de Capacitación encontrado en la Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP, por cuanto en la actualidad el personal médico tiene que pagarse en ciertas ocasiones por su cuenta las capacitaciones y programas de educación continua además de que tienen que usar su tiempo de vacaciones para poder seguir capacitación, esto causando una total desmotivación y falta de compromiso del personal de salud. La capacitación sería para los jefes inmediatos del área de enfermería acerca del manejo de personal, cómo mejorar el trato hacia ellos para mejorar las relaciones laborales entre jerárquicos. Por otro lado, es necesario capacitar de manera recurrente al personal de enfermería sobre las estrategias para mejorar la calidad de atención al usuario, además de la actualización de protocolos a seguir y medidas de seguridad en la prestación de salud. Hay que tener en cuenta que en el Ecuador son pocas las organizaciones que capacitan de forma recurrente a su personal, por lo tanto, al personal enfermero se le va a incrementar su compromiso organizacional, al ver que la institución para la que trabaja se preocupa por su aprendizaje. Las capacitaciones serían de forma anual, costando un presupuesto de \$ 5.000 (ver tabla 40).

- **Dar reconocimientos como medallas o placas anualmente a los enfermeros que mayor desempeño han tenido en sus labores.**

La importancia de entregar reconocimientos como medallas, placas o certificados a los profesionales que han brindado una mejor calidad de atención durante un año de labores es alta por cuanto incentiva o motiva al profesional de salud a esforzarse porque cabe recalcar que estos reconocimientos son indispensables para la hoja de vida porque hace destacar al profesional. Para esta actividad se iría un presupuesto de \$500. (ver tabla 40)

- **Elaborar encuesta corta cada año sobre su grado de compromiso con la organización y clima laboral.**

Por medio de una encuesta corta anual, compuesta de preguntas de opción múltiple, preguntar al personal de enfermería sobre su percepción de la organización y como se siente al brindar sus servicios para la misma, así mismo se propone realizar esta encuesta para detectar si existe algún factor que le esté incomodando o interrumpiendo su bienestar dentro de la organización. Esta actividad genera un gasto presupuestario de \$ 200 (ver tabla 40)

- **Actividades recreativas anuales como campeonatos de futbol y reuniones festivas como cumpleaños y navidad para fomentar la motivación, integración y el compañerismo dentro de la organización.**

Hacer una lista de todos los cumpleaños de las personas que integran el personal de enfermería del Hospital General de segundo nivel de atención hospitalaria de Guayaquil, con la finalidad de realizarle la respectiva celebración y que los jefes inmediatos junto con sus demás compañeros entreguen un pequeño presente por su dedicación y trabajo con la organización.

Además de realizar actividades recreativas como campeonatos u olimpiadas, reuniones de navidad a fin de mejorar la integración del personal y el compañerismo, estas actividades. Esta actividad genera un gasto presupuestario de \$ 5.000. (ver tabla 40)

organización y clima laboral.												
Actividades recreativas anuales como campeonatos de fútbol y reuniones festivas como cumpleaños y navidad para fomentar la motivación, integración y el compañerismo dentro de la organización.												

Según lo establecido en la tabla 41 que antecede; este cronograma de actividades de mejora está destinado a llevarse a cabo en un periodo de 12 meses, el mismo que debe ser gestionado por el Departamento de Gestión de talento Humano (GTH) para un hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil.

Conclusiones

- Se concluye que el compromiso organizacional, es un factor muy importante en las instituciones de salud pública ya que este es uno de los factores principales que permiten brindar una atención de calidad, y para que éste pueda consolidarse en un 100% debe cumplirse en el trabajador en sus tres dimensiones que son el compromiso afectivo, el compromiso normativo y compromiso de continuidad, ya que no es solamente que el personal de la salud cumpla con las políticas de una organización, también es necesario que éste se sienta agradecido y tener ese deseo de continuar en la organización.

- En cuanto a la incidencia de las dimensiones referentes al compromiso organizacional del hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, se concluye que el compromiso normativo es el que predomina con un 57%, seguido del compromiso afectivo con un 55% y por último el compromiso de continuidad con un 51%, todas ellas traspasando más del 50% sobre el 100%, dándonos a conocer que a nivel de compromiso organizacional, los trabajadores del personal de enfermería del hospital general de segundo nivel de atención tienen un grado significativamente alto de compromiso organizacional, no obstante se debe reforzar el compromiso de continuidad a fin de que el personal tenga el deseo de seguir perteneciendo a la organización por muchos años más.
- En cuanto a las dimensiones del desempeño laboral del hospital general de segundo nivel de atención en Guayaquil, se concluye que la dimensión de calidad técnica y atención médica prevalece con un 59%, seguida de la dimensión de productividad con un 49%, lo que nos da a conocer que la calidad técnica y atención medica sobrepasa el 50% sobre 100% siendo significativamente buena, no obstante se deben implementar estrategias para incrementar el porcentaje de productividad ya que se encuentra por debajo del 50%.
- En cuanto a la relación de variables según la tabla de coeficientes de Pearson y Spearman, dio como resultado de 0.675 a 0.785, lo que significa que el compromiso organizacional incide de forma significativa en el desempeño laboral del personal enfermero del hospital general de segundo nivel de atención

médica en Guayaquil, corroborándose de esta manera la hipótesis planteada y determinándose que ambas variables tienen una relación directa.

- La propuesta de la presente investigación se compuso de diferentes actividades que van a permitir mejorar el grado de compromiso, motivación y desempeño del personal de enfermería de un hospital general de segundo nivel de atención, estas actividades incluyen las reuniones mensuales con el personal, capacitaciones anuales, incrementar el nivel de confianza de los trabajadores, y actividades semestrales recreativas que incrementen el compañerismo y mejoren el clima laboral. Todo esto con un presupuesto anual de \$ 12,050, considerando no tan alto en comparación con otros presupuestos requeridos al Estado para otras actividades fuera del área de prestación de servicios de salud pública.

Recomendaciones

- Continuar con las investigaciones referente al compromiso organizacional en los hospitales públicos a nivel nacional, ya que las formas de trabajar, el trato al personal y las leyes varían constantemente, lo que permitiría analizar de forma perenne, las dimensiones correspondientes a esta variable y así comparar resultados.
- Realizar de forma constante un estudio comparado sobre esta temática, en otros países a fin de verificar cual es el grado de compromiso organizacional existente en hospitales públicos internacionales y adoptar las propuestas planteadas en esos estudios para implementarlas en los hospitales públicos de nuestro país.

- Evaluar de manera frecuente al personal de enfermería de los hospitales públicos de los diferentes niveles, a fin de medir cuál es su percepción y sentir sobre la organización en la que trabajan e identificar cuáles son los factores o puntos negativos a corregir para lograr un mayor compromiso y a su vez desempeño laboral dentro de la organización.
- Aplicar de forma permanente un plan de estrategia anual, para fomentar la motivación y la seguridad del personal de los hospitales públicos y puedan rendir de forma positiva en la prestación de sus servicios, además de la percepción que los mismos tienen de la organización.

Referencias

- Allen, J. M. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 61-89.
- Alvarez., H. (1995). *Modelo Hacia un Clima Organizacional Plenamente Gratificante*. Cali - Colombia: Universidad del Valle.
- Ancajima, S. d. (2017). *repositorio.upao.edu.pe*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12759/2881>
- Ander-Egg, E. (1992). *Técnicas de investigación social*. Mexico: El Ateneo.
- Andresen, M. D. (2007). Working Unusual Hours and Its Relationship to Job Satisfaction: A Study of European Maritime Pilots. *J Labor Res*, 28., 714-734.
- Azuero, A. (2020). Evaluación epistemológica a la Teoría de la Burocracia de Max Weber. *Espacios*, 41(45), 338-353. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n45p27>
- Barragán, V. (2017). *Radios, redes e internet para la transformación social*. Quito: Ediciones Ciespal.
- BCE. (2019). Presupuesto general del Estado (Informe anual de ejecución, p. 68). Banco Central del Ecuador. Obtenido de https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/04/Inf_ejec.presupuestaria_2019.pdf
- Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American journal of Sociology*. <https://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/222820>
- Beltran, P. (2016). *Coficiente de Correlación de Pearson y Spearman*. Barcelona: Instituto Universitario Politécnico Santiago Mariño.
- Bohlander, G., Snell, S., Sherman, A., & Morris. (2018). *Administración de recursos humanos* (17 edición). CENGAGR Learning Editores S.A.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & ... (2020). *La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización*. Obtenido de scielo.sld.cu. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
- Bravo, N. J. L., & Cassano, P. P. G. D. (2019). *Estrategias para aumentar el compromiso organizacional en el área de ventas de una empresa de la industria*

cosmética y cuidado personal. INNOVA Research Journal, 4(3.1), 184-192.
<https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.1.2019.1087>

Brown, M. E. (1969). *Identification and Some Conditions of Organizational Involvement*. *Administrative Science Quarterly*, 14(3), 346-355.
<https://doi.org/10.2307/2391129>

Buchanan, B. (1974). Building Organizational Commitment: *The Socialization of Managers in Work Organizations*. *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 533-546.
<https://doi.org/10.2307/2391809>

Camilleri, E., & *Public Performance & Management Review*, B. (2016). Organizational commitment, public service motivation, and performance within the public sector. 31, 2, 241-274.

Campos, I. (2019). Compromiso Organizacional Relacionado Con El Desempeño Laboral En Trabajadores Del Hospital I-Essalud Florencia De Mora. 2019 [Universidad César Vallejo]. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38469>

Capdevila, J. P. (2012). Competencias laborales: Remozamiento del concepto, método para valuarlas, medirlas y caracterizar a las personas. *Revista Avanzada Científica*, 1-19.

Carmen Fuentes, D. L. (2020). Compromiso organizacional como estrategia de cambio en hospitales publicos de Colombia y Venezuela . *Revista Espacios Vol. 41*, 316-327.

Carvajal, E. D. (2015). La identidad organizacional y su influencia en la imagen: una reflexión teórica. *Suma de negocios*, 114-123.

Castro, M. B. (2011). Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos . *Scielo*, 215-233.

Chang, C. (2018). Evolución del sistema de salud de Ecuador. Buenas prácticas y desafíos en su construcción en la última década 2005-2014. *Anales de la Facultad de Medicina*, 78(4), 452. Obtenido de <https://doi.org/10.15381/anales.v78i4.14270>

Chauca, R. (2021). La covid-19 en Ecuador: fragilidad política. *TESTEMUNHOS COVID-19*, 587-591.

Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos* (10 edición). McGraw-Hill Interamericana de España.

- Chiavento, I. (2009). *Gestión de talento humano (3 edición)*. McGraw-Hill Interamericana de España.
- Constitución del Ecuador, (2008). Obtenido de <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Constitucion.pdf>
- Correa, S. R. (2016). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la unidad ejecutora 400 DIRES San Martín 2014*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.
- Coulter, R. S. (2005). Administración. *Prentice Hall inc. México: VIII edición*, 234.
- DeCotiis, T. A., & Summers, T. P. (1987). *A Path Analysis of a Model of the Antecedents and Consequences of Organizational Commitment*. *Human Relations*, 40(7), 445-470. <https://doi.org/10.1177/001872678704000704>
- Dominguez, C., Martín, J., & Saa, P. (2016). Human resources management and performance in the hotel industry: *The role of the commitment and satisfaction of managers versus supervisor*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 8(3). Obtenido de <https://docs.lib.purdue.edu/psychpubs/28/>
- Edna Aldana, J. T. (2017). Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del sector salud en Barranquilla - Colombia. *Espacios*, 13.
- Espinoza, S. D. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *En Revista scielo*. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2661-67422020000200011
- Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica. *Revista Innova Educación*, 2(1), 132-146. Obtenido de <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.01.008>
- Fábregues, S. M. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. Madrid: Editorial UOC.
- Fetene N, C. M. (2019). Gestión de salud a nivel de distrito y desempeño del sistema . *PLoS ONE* 14 (2), 1-9.
- Flores, B. L. (2020). *repositorio.ucv.edu.pe*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43708/Llano_FB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Fuentes, CL., López, DD., & Moya, F. (2020). Compromiso organizacional como estrategia de cambio en hospitales públicos de Colombia y Venezuela.
- Fuentes, N., & Valle, J. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *scielo.sld.cu*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359
- Gallardo, E. &. (2007). Revisión de las aportaciones teóricas sobre el compromiso organizativo: ¿acaso importan las actitudes? Madrid: Universidad Rey Juan Carlos .
- Gestión. (2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/>
- Herscovitch, L., & Meyer, J. P. (2002). Commitment to organizational change: Extension of a three-component model. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 474-487.
- Hair J., R. &. (2011). PLS-SEM. *Indeed a Silver Bullet, Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139-152.
- Hernández Sampieri, R. F. (2003). *Metodología de la investigación* . Mexico: McGraw-Hill.
- Hernández, A. R. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Alicante: 3Ciencias.
- Hernández, R. &. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. México: McGraw-Hill.
- IESS. (2020). *iess.gob.ec*. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/es/web/guest/organigrama>
- IESS, I. E. (01 de 03 de 2021). *www.iess.gob.ec*. Obtenido de https://www.iess.gob.ec/informacion/Transparencia/Diciembre_2021/Literal_b2.pdf
- Kantor, R. M. (1968). Commitment and social organization: A study of commitment mechanisms in utopian communities. *En American Sociological Review*.

- Karakaya, Ö. Ö. (2020). Paternalistic Leadership, Ethical Climate and Performance in Health Staff. *Hospital Topics*, 98:1., 26-35.
- Kerlinger, F. y. (2002). *Métodos de Investigación en Ciencias Sociales*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Ley Orgánica de Salud, Pub. L. No. 67 (2006). Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORGÁNICA-DE-SALUD4.pdf>
- Li, C. L. (2013). Cross-domain effects of work-family conflict on organizational commitment and performance. *Social behavior and personality*. 41(10), 1641-1654.
- Llapa-Rodríguez, E. T. (2009). *scielo.isciii.es*. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412009000300013
- Mamani, C., & Atencio, D. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao–Perú. Obtenido de <http://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3372>
- Manterola, T. O. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol* 35 (1), 227-232.
- Maricela Peña Cardenas, M. G. (2016). El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*. Vol 9., 95-105.
- Marsh, R. M., & Mannari, H. (1997). Organizational Commitment and Turnover: A predictive study. *Administrative Sciecne Quarterly*, 22, 57-75. }
- Martín, M. &. (2010). Las claves de la investigacion on line. *Investiga*, 6.
- Martinez, C. P. (2013). *eprints.uanl.mx*. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/3646/>
- Maslow, A. H. (1991). *Motivación y personalidad*. Ediciones Díaz de Santos.
- Mexico, S. d. (2019). *seic.ssaver.gob.mx*. Obtenido de <https://seic.ssaver.gob.mx/micrositio/estimulos19/PECD11.pdf>
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of*

Applied Psychology, 78(4), 538-551. Obtenido de <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.4.538>

Meyer, J. P., Paunonen, S. V., Gellatly, I. R., Goffin, R. D., & 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. Obtenido de <https://doi.org/10.1037/0021-9010.74.1.152>

Meyer, J. S. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta - analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of vocational behavior*, 20-52.

Monje, C. (2011). Metodología de la investigación: Cuantitativa y Cualitativa. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas.

Montoya Agudelo, C. A., & Boyero Saavedra, M. R. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, vol. 20, núm. 2, 1-20.

Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247. [https://doi.org/10.1016/0001-8791\(79\)90072-1](https://doi.org/10.1016/0001-8791(79)90072-1)

MPS. (2020). Boletín Covid-19 Ecuador [Boletín 196]. Ministerio de Salud Pública. Obtenido de https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/09/Boletin-196_Nacional_MSP.pdf

Muhammad, K. (2010). The impacts of organizational commitment on Employee' job performance. . *European Journal of Social Science*, 15(3), 292-298.

OMS. (2020) Organización Mundial de la Salud – Oficina del Secretario General para la Juventud. Obtenido de <https://www.un.org/youthenvoy/es/2013/09/oms-organizacion-mundial-de-la-salud/>

OMS. (2020b). Protocolo de vigilancia de la enfermedad por el coronavirus de 2019 (COVID-19) entre los trabajadores de la salud. Obtenido de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/332994/WHO-2019-nCoV-HCW_Surveillance_Protocol-2020.1-spa.pdf

OMS. (2020c). Salud. <https://www.who.int/es/about/who-we-are/constitution>

- Parra, M., & Carrera, E. (2021). *Evolución de la COVID-19 en Ecuador*. Evolution of COVID-19 in Ecuador.
- Pérez, A. M. S., Puig, L., Cabrera, P. L., & Victoria, D. I. P. (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública.*, 41(1), 115-129.
- Pinzón, J. G., Ribas, J. M. B., Uribe-Rodríguez, A. F., Acevedo, J. F., & Sánchez, M. C. P. (2011). El capitalismo Organizacional como factor de riesgo Psicosocial: Efectos psicológicos colaterales de las nuevas condiciones de trabajo en hospitales y universidades de naturaleza pública. *Resultados*, Santander, Colombia.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609. Obtenido de <https://doi.org/10.1037/h0037335>
- Reyes, R., Sánchez, D., Gama, H., & López, E. (2012). *Compromiso y clima organizacional: Caso de estudio del hospital general de rio verde, S.L.P.* *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento de la U.A.C.J.S.: RPCC-UACJS*, 3(2), 70-92.
- Ribas, J. M. (2007). *El capitalismo organizacional como factor de riesgo psicosocial: efectos psicológicos colaterales de las nuevas condiciones de trabajo dictadas por el capitalismo académico y sanitario mplantado en universidades y hospitales no lucrativos publicos*. España: Ministerio de Educación y Ciencia de España.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración*. Perarson Educación.
- Rogers, C. (1989). *Teoría humanista* (4.a ed.).
- Romo, S. L. (2017). Elementos determinantes del compromiso organizacional en un hospital universitario de tercer nivel de atencion. *Innovaciones de Negocios* , 57-75.
- Rossmery Bautista Cuello, R. C. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigacion Valor Agregado*. Vol 7, 109-121.
- Salabarría, J. G. (2006). Sobrevivirán los Niveles de Atención a la Revolución de la Salud Publica Cubana. *Rev. Cubana Salud Pública.*, 07-15.

- Salancik, G. R. (1977). Commitment and the control of organizational behavior and belief. En *New directions in organizational behavior*.
- Sanchez, G. S. (2017). *www.fcfm.buap.mx*. Obtenido de <https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>
- Senplades. (2020). Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una vida. https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Sergio Lorca, X. C. (2016). Análisis de herramientas gratuitas para el diseño de cuestionarios on line. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, núm. 49, 91-104.
- Sheldon, M. E. (1971). Investments and Involvements as Mechanisms Producing Commitment to the Organization. *Administrative Science Quarterly*, 16(2), 143-150. Obtenido de <https://doi.org/10.2307/2391824>
- Social, I. E. (30 de 08 de 2019). <https://www.iess.gob.ec/>. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/15982532/INFORME+DE+RENDICION+DE+CUENTAS+2020+HOSPITAL+GENERAL+DEL+NORTE+DE+GUAYAQUIL+LOS+CEIBOS>
- Stazyk, E. C., Pandey, S. K., & Wright, B. E. (2011). Understanding Affective Organizational Commitment: The Importance of Institutional Context. *The American Review of Public Administration*, 41(6), 603-624. <https://doi.org/10.1177/0275074011398119>
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56.
- Terris, M. (1997). *Fundamentos de salud pública. Tomo I*. Corporación para investigaciones biológicas.
- UCSG. (2021). Objetivos de la Maestría de Posgrado. Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud. Obtenido de <https://www.ucsg.edu.ec/posgrado/pos143178/quienes-somos/>

- Vallejo, L. (2016). Gestión de talento humano. Instituto de investigaciones Aval ESPOCH.
- Velásquez, D. (2018). Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de un Centro de Salud. San Juan de Miraflores 2017. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14348>
- Viswesvaran, C. (2001). *Job performace. Handbook of industrial, work and organizational psychology* (Vol. 1). SAGE Publications.
- Wiener, Y. (1982). Commitment in Organizations: A Normative View. *Academy of Managment Review*, 7, 418-428.
- Wiener, Y., & Vardi, Y. (1980). Relationships between job, organization, and career commitments and work outcomes—An integrative approach. *Organizational Behavior and Human Performance*, 26(1), 81-96. Obtenido de [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(80\)90048-3](https://doi.org/10.1016/0030-5073(80)90048-3)
- Yaguache, E. L. (2019). *La satisfaccion y el desempeño laboral del personal de salud B Iess Celica*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13240/1/T-UCSG-POS-MGSS-205.pdf>

Anexo I.

Cuestionario de compromiso organizacional del personal de enfermería.

Nombre: _____ Edad: _____
 Tipo de contrato: _____ Puesto: _____ Área: _____
 Turno: _____ No de empleos adicionales: _____ Antigüedad _____

Importante: Sus respuestas son confidenciales y quedarán en el anonimato. A continuación, encontrará una serie de enunciados con relación a su trabajo. Se solicita su opinión sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una X el número que corresponda a su opinión.

De acuerdo	En desacuerdo	Indeciso	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	2	3	4	5

Declaración	1	2	3	4	5
1. Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización.					
2. Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.					
3. No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.					
4. No me siento ligado emocionalmente a mi organización					
5. No me siento integrado plenamente a mi organización.					
6. Esta organización significa personalmente mucho para mí.					
7. Hoy permanecer en esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.					
8. Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.					
9. Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.					
10. Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi organización.					
11. Si no hubiera puesto tanto de mi mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio.					

12. Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.					
13. No siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo.					
14. Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora.					
15. Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.					
16. Esta organización merece mi lealtad					
17. No abandonaría mi organización en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.					
18. Estoy en deuda con la organización.					

Apéndice B

Cuestionario del desempeño laboral del personal de enfermería.

Nombre: _____

Importante: Sus respuestas son confidenciales y quedarán en el anonimato. A continuación, encontrará una serie de enunciados con relación a su trabajo. Se solicita su opinión sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una X el número que corresponda a su opinión.

De acuerdo	En desacuerdo	Indeciso	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	2	3	4	5

MÓDULO I. CALIDAD TÉCNICA Y ATENCIÓN MÉDICA

Criterio	1	2	3	4	5
1.1 Participa en el desarrollo de las recomendaciones generadas por los comités de su unidad de adscripción (calidad, ética, investigación, etc.)					
1.2 Desempeña sus tareas con dedicación y cumple con los objetivos establecidos con la calidad requerida.					
1.3 Integra diagnósticos congruentes con los datos obtenidos por interrogatorio y exploración física y vigila la evolución de sus pacientes.					
1.4 Aprovecha la diversidad del equipo de trabajo para otorgar una mejor atención a los pacientes a su cargo.					
1.5 Está certificado por las instancias correspondientes a su especialidad o profesión.					
1.6 Las notas que realiza en los expedientes clínicos de los pacientes a su cargo cumplen con lo establecido en la normativa vigente (lenguaje técnico, sin abreviaturas, legibles, sin tachaduras ni enmendaduras, etc.).					
1.7 Se han documentado quejas de superiores, compañeros, pacientes y/o Aval Ciudadano por la prestación de sus servicios.					

MÓDULO III. PRODUCTIVIDAD.

Criterio	1	2	3	4	5
3.1 Se ajusta y sigue las guías de práctica clínica, protocolos y guías técnicas de la institución.					
3.2 En sus actividades diarias realiza análisis lógicos e identifica problemas, reconoce información significativa, busca datos relevantes y los verifica.					
3.3 La obtención de resultados es satisfactoria por su motivación, preparación, constancia y apoyo.					
3.4 Se ajusta a las necesidades del servicio utilizando los recursos con resultados óptimos.					

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Núñez Idrovo Lizzy Dennise, con C.C: # 0928420488 autora del trabajo de titulación: *Compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería del área de un Hospital General de segundo nivel de atención en ciudad de Guayaquil*, previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 15 de agosto del 2022



Firmado electrónicamente por:
LIZZY DENNISE
NUÑEZ IDROVO

f. _____

Nombre: Núñez Idrovo Lizzy Dennise

C.C: 0928420488



REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería del área de un Hospital General de segundo nivel de atención en ciudad de Guayaquil		
AUTORA:	Núñez Idrovo, Lizzy Dennise		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Villagómez Bajaña. Yanina / Aizaga Castro, Gabriela Verónica		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	15 de agosto del 2022	No. DE PÁGINAS:	113
ÁREAS TEMÁTICAS:	Ciencias de la Salud		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Compromiso, percepción, desempeño, productividad, encuesta, personal.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>El presente estudio de investigación se basó en el compromiso organizacional y desempeño laboral de un hospital general de segundo nivel de atención del cantón Guayaquil, el mismo que tuvo como objetivo general el analizar si el compromiso organizacional influye en el desempeño laboral del hospital mencionado para implementar un plan de estrategia de mejora en la institución. Para ello se utilizó una metodología de investigación, con un enfoque cuantitativo porque se recolectaron datos susceptibles de medición y con un diseño no experimental por cuanto las variables se estudiaron en su forma original sin ningún tipo de alteración. En cuanto a la técnica de la investigación se utilizó la encuesta y como instrumentos se utilizaron dos cuestionarios, el primero sobre el compromiso organizacional compuesto de 18 ítems y el segundo sobre el desempeño laboral compuesto de 11 ítems, ambos aplicados sobre una muestra de población de 46 participantes en total. Los resultados en cuanto al compromiso organizacional pudieron reflejar que la dimensión del compromiso normativo fue el que prevaleció y el más bajo fue el compromiso de continuidad, en cambio en el desempeño laboral la dimensión más alta fue la de calidad de atención y la dimensión con resultados fue la de productividad evidenciando de esta forma las áreas que necesitan fortalecerse en los encuestados. En cuanto a la propuesta, esta se compuso de distintas actividades teniendo como responsables al Departamento de Talento Humano y al jefe inmediato del personal de enfermería a fin de mejorar su percepción y productividad.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0961850578	E-mail: lideniz222@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Núñez Lapo, María de los Ángeles		
	Teléfono: 043804600 / 0997196258		
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			