



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

TEMA:

**Análisis de las Dimensiones del Compromiso Organizacional de
un Hospital Nivel Dos de la Ciudad de Guayaquil**

AUTOR:

Walter Steven Manjarres Carriel

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TUTORA:

Ing. Adela Zurita Fabre, Phd.

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 de titulación fue realizado en su totalidad por el **Lcdo. Walter Steven Manjarres Carriel** como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Adela Zurita Fabre, PhD.

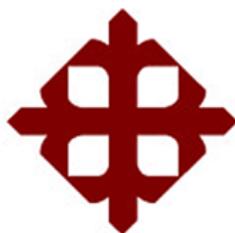
REVISORA

Econ. Laura Zambrano Chumo, MBA

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs.

Guayaquil, a los 09 días del mes de septiembre del año 2022



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Walter Steven Manjarres Carriel

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **Análisis de las Dimensiones del Compromiso Organizacional de un Hospital Nivel Dos de la Ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, 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 del proyecto de investigación del grado académico en mención.

Guayaquil, a los 09 días del mes de septiembre del año 2022

EL AUTOR:

Lcdo. Walter Steven Manjarres Carriel



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Walter Steven Manjarres Carriel

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **Análisis de las Dimensiones del Compromiso Organizacional de un Hospital Nivel Dos de la Ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 09 días del mes de septiembre del año 2022

EL AUTOR:

Lcdo. Walter Steven Manjarres Carriel



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

INFORME URKUND

← → ↻ secure.orkund.com/old/view/136785615-897037-407267#q1bKLvayijYyNtcxMrbUMTxiNVRks5Mz8tMy0xOzEtOVbly0DMwMDY2MLAAQIMDAwNzMyPjWgA=

URKUND Abrir sesión

<p>Documento: Tesis Walter Manjarres Urkund.docx (D143404487)</p> <p>Presentado: 2022-08-30 11:51 (-05:00)</p> <p>Presentado por: mwaltersteven19@hotmail.com</p> <p>Recibido: maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com</p> <p>Mensaje: Buenos días estimados, por la presente me dirijo a ustedes para adjuntar mi trabajo de tesis. Se me Mostrar el mensaje completo</p> <p>1% de estas 35 páginas, se componen de texto presente en 2 fuentes.</p>	<p>Lista de fuentes Bloques</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">+</th> <th style="width: 10%;">Categoría</th> <th style="width: 70%;">Enlace/nombre de archivo</th> <th style="width: 10%;">☑</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>+</td> <td> </td> <td>https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5925173.pdf</td> <td>☑</td> </tr> <tr> <td>+</td> <td> </td> <td>https://core.ac.uk/download/pdf/47250131.pdf</td> <td>☑</td> </tr> <tr> <td>+</td> <td colspan="2">Fuentes alternativas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>+</td> <td colspan="2">Fuentes no usadas</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	+	Categoría	Enlace/nombre de archivo	☑	+		https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5925173.pdf	☑	+		https://core.ac.uk/download/pdf/47250131.pdf	☑	+	Fuentes alternativas			+	Fuentes no usadas		
+	Categoría	Enlace/nombre de archivo	☑																		
+		https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5925173.pdf	☑																		
+		https://core.ac.uk/download/pdf/47250131.pdf	☑																		
+	Fuentes alternativas																				
+	Fuentes no usadas																				

0 Advertencias. Reiniciar. Compartir

98% #1 Activo

Introducción El compromiso organizacional se mantiene activo en medio de los diferentes tópicos que representan grandes desafíos, este concepto proviene de las experiencias del trabajo y los roles que son factores influyentes; además, es una variable condicionante del éxito organizacional, el desempeño profesional y la intención de salida. En lo que corresponde al área de salud, el compromiso organizacional tiene un papel clave en el desempeño grupal e individual de manera tanto eficiente como efectiva, puesto que un alto nivel de compromiso organizacional determina la consecución de los objetivos de la institución, brindándole a dichas entidades ventaja competitiva (Neves et al., 2018). De acuerdo con Nava et al. (2021), el compromiso organizacional está compuesto por tres dimensiones que son el normativo, instrumental y afectivo. El normativo está asociado a la moral de los trabajadores, ya que ellos experimentan sentimientos de retribución hacia su empresa, la cual luego se transforma en lealtad y obligación hacia los objetivos organizacionales, la misión, políticas y normas. El instrumental, también identificado como de continuidad

está relacionado con la necesidad de permanencia de los colaboradores hacia la empresa, la misma que nace al momento de tomar conciencia sobre el costo-beneficio que proporciona la misma. Por último, el afectivo se basa en el deseo que tiene el trabajador por pertenecer a la institución, la misma que se relaciona con los sentimientos de alegría, afecto y permanencia,

Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D142287546 98%

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

Me gustaría agradecer en estas líneas la ayuda que muchas personas y colegas me han prestado durante el proceso de investigación y redacción de este trabajo. En primer lugar, quisiera agradecer a mis padres, que me han ayudado y apoyado en todo este proceso; a mi tutora, Ing. Adela Zurita Fabre, PhD., por haberme orientado en todos los momentos que necesité sus consejos.

A todos mis amigos y futuros colegas, que me ayudaron de una manera desinteresada, gracias infinitas por toda su ayuda y buena voluntad.

A la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil por ser la sede de todo el conocimiento adquirido en estos años.

Walter Steven Manjarres Carriel

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mi padre, quien me enseñó que el mejor conocimiento que se puede tener es el que se aprende por sí mismo. También está dedicado a mi madre, quien me enseñó que incluso la tarea más grande se puede lograr si se hace un paso a la vez, a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Walter Steven Manjarres Carriel

Índice General

Introducción	1
Antecedentes	3
Planteamiento del Problema.....	5
Formulación del Problema	7
Justificación.....	7
Preguntas de Investigación.....	8
Objetivos	9
Objetivo general	9
Objetivos específicos.....	9
Capítulo I Marco Teórico y Conceptual.....	11
Teorías de Compromiso Organizacional.....	11
Teoría del intercambio social.....	11
Teorías de la gestión del talento humano	13
Compromiso Organizacional.....	14
Factores sociodemográficos.....	17
Compromiso afectivo	18
Compromiso normativo.....	19
Compromiso continuo	20
Medición del compromiso organizacional.....	21
Gestión del Talento Humano.....	22
Marco Conceptual	23
Capítulo II Marco Referencial y Legal	29
Investigaciones Referenciales	29
Investigaciones internacionales	29
Investigaciones nacionales.....	33
Situación Actual del Hospital Nivel Dos de la Ciudad de Guayaquil.....	36
Marco Legal	39
Capítulo III Marco Metodológico y Análisis de Resultados.....	41
Metodología de la Investigación	41
Enfoque de la investigación.....	41
Diseño de la investigación.....	42

Alcance de la investigación	43
Tipo de investigación.....	43
Método de investigación.....	44
Población, muestra y muestreo	44
Técnica e instrumento de recolección de información	45
Operacionalización de las variables.....	47
Procesamiento de Datos	47
Sección datos sociodemográficos	49
Sección dimensiones.....	52
Análisis General y Discusión de Resultados.....	70
Capítulo IV Propuesta	75
Objetivos	75
Objetivo general	75
Objetivos específicos	75
Justificación.....	76
Descripción.....	77
Programa de reconocimiento y recompensa	77
Campañas de capacitación continua	80
Taller de crecimiento y desarrollo personal	81
Materiales y Recursos	85
Cronograma.....	86
Conclusiones	88
Recomendaciones.....	91
Referencias.....	92
Apéndices.....	105

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Operacionalización de la variable</i>	47
Tabla 2 <i>Alfa de Cronbach del instrumento utilizado</i>	66
Tabla 3 <i>Delimitación de los niveles de compromiso organizacional</i>	67
Tabla 4 <i>Nivel de compromiso identificado en el personal de salud</i>	67
Tabla 5 <i>Cruce de las variables datos sociodemográficos y nivel de compromiso organizacional</i>	69
Tabla 6 <i>Medias - dimensiones de compromiso organizacional</i>	74
Tabla 7 <i>Reconocimientos</i>	78
Tabla 8 <i>Recompensas</i>	79
Tabla 9 <i>Cursos de actualización</i>	81
Tabla 10 <i>Dinámicas para crecimiento y desarrollo humano: Empatía</i>	82
Tabla 11 <i>Dinámicas para crecimiento y desarrollo humano: Comunicación</i>	84
Tabla 12 <i>Dinámicas para crecimiento y desarrollo humano: Trabajo en equipo</i>	85
Tabla 13 <i>Materiales y recursos financieros</i>	86
Tabla 14 <i>Cronograma de actividades</i>	86

Índice de Figuras

Figura 1 <i>Estructura organizacional del hospital de estudio</i>	38
Figura 2 <i>Género</i>	49
Figura 3 <i>Edad</i>	49
Figura 4 <i>Condición laboral</i>	50
Figura 5 <i>Estado de civil</i>	50
Figura 6 <i>Tiempo de servicios</i>	51
Figura 7 <i>Continuar carrera profesional en el hospital</i>	52
Figura 8 <i>Problema del hospital es mío</i>	53
Figura 9 <i>Trabajar significa mucho</i>	54
Figura 10 <i>Sentirse en familia</i>	54
Figura 11 <i>Orgulloso de trabajar</i>	55
Figura 12 <i>Emocionalmente unido al hospital</i>	56
Figura 13 <i>Sentirse parte de la organización</i>	56
Figura 14 <i>Dejar organización, aunque me beneficie</i>	57
Figura 15 <i>Debo mucho a la institución</i>	58
Figura 16 <i>Merece lealtad</i>	58
Figura 17 <i>No hay sentimiento de obligación</i>	59
Figura 18 <i>Culpa si dejará la institución</i>	60
Figura 19 <i>No dejaría organización por sentir una obligación</i>	60
Figura 20 <i>Continuo porque no tendría mismas ventajas</i>	61
Figura 21 <i>Sería difícil dejar el trabajo</i>	62
Figura 22 <i>Desventajas de dejar la organización</i>	62
Figura 23 <i>Dejar la organización interrumpirían cosas de vida personal</i>	63
Figura 24 <i>Dejar institución supondría gran costo</i>	64
Figura 25 <i>Dejar la organización no tendría opciones de trabajos</i>	64
Figura 26 <i>Trabajo por necesidad</i>	65
Figura 27 <i>Dejar el trabajo, aunque no tenga otro</i>	66

Resumen

El compromiso organizacional tiene un papel clave en el desempeño grupal e individual, puesto que un alto nivel determina la consecución de los objetivos de la institución, brindándole a las entidades ventaja competitiva. El objetivo general de la investigación fue analizar las dimensiones del compromiso organizacional de un hospital nivel dos de la ciudad de Guayaquil, a través de técnicas estadísticas, para la elaboración de una propuesta que permita elevar el nivel de desempeño grupal e individual, para beneficio de los usuarios. La metodología que se aplicó fue un enfoque cuantitativo, bajo un diseño no experimental con alcance descriptivo, correlacional, de tipo transversal y método deductivo, siendo la muestra 140 médicos de consulta externa por medio de muestreo no probabilístico intencional a quienes se les realizó una encuesta. Los hallazgos más relevantes demostraron que las dimensiones fueron bien puntuadas con 4.59 y 4.58 respectivamente. El compromiso organizacional se consideró adecuado con una puntuación de 4.58; sin embargo, puede ser mejorada. Adicional, se identificó que factores como el estado civil (casados) y el tiempo de servicio (desde los 7 años) se relacionan con un mayor nivel de compromiso organizacional, con un valor P de 0.032 y 0.046 respectivamente. La propuesta consistió en un programa de reconocimiento y recompensa, campañas de capacitación continua y talleres de crecimiento y desarrollo personal.

Palabras Clave: Compromiso organizacional, Consulta externa, Profesionales de la salud, Compromiso afectivo, Compromiso normativo y Compromiso de continuidad.

Abstract

Organizational commitment plays a key role in group and individual performance, since a high level determines the achievement of the institution's objectives, giving entities a competitive advantage. The general objective of the research was to analyze the dimensions of the organizational commitment of a level two hospital in the city of Guayaquil, through statistical techniques, for the elaboration of a proposal that allows raising the level of group and individual performance, for the benefit of the users. The methodology that was applied was a quantitative approach, under a non-experimental design with descriptive scope, cross-sectional, correlational and deductive method, with the sample being 140 outpatient physicians through intentional non-probabilistic sampling who were surveyed. The most relevant findings showed that the dimensions were well scored with 4.59 and 4.58 respectively. Organizational commitment was considered adequate with a score of 4.58; however, it can be improved. Additionally, it was identified that factors such as marital status (married) and length of service (since 7 years) are related to a higher level of organizational commitment, with a P value of 0.032 and 0.046, respectively. The proposal consisted of a recognition and reward program, continuous training campaigns and personal growth and development workshops.

Keywords: Organizational Commitment, Outpatient Consultation, Health Professionals, Affective Commitment, Normative Commitment and Continuity Commitment.

Introducción

El compromiso organizacional se mantiene activo en medio de los diferentes tópicos que representan grandes desafíos, este concepto proviene de las experiencias del trabajo y los roles que son factores influyentes; además, es una variable condicionante del éxito organizacional, el desempeño profesional y la intención de salida. En lo que corresponde al área de salud, el compromiso organizacional tiene un papel clave en el desempeño grupal e individual de manera tanto eficiente como efectiva, puesto que un alto nivel de compromiso organizacional determina la consecución de los objetivos de la institución, brindándole a dichas entidades ventaja competitiva (Neves et al., 2018).

De acuerdo con Nava et al. (2021), el compromiso organizacional está compuesto por tres dimensiones que son el normativo, instrumental y afectivo. El normativo está asociado a la moral de los trabajadores, ya que ellos experimentan sentimientos de retribución hacia su empresa, la cual luego se transforma en lealtad y obligación hacia los objetivos organizacionales, la misión, políticas y normas. El instrumental, también identificado como de continuidad está relacionado con la necesidad de permanencia de los colaboradores hacia la empresa, la misma que nace al momento de tomar conciencia sobre el costo-beneficio que proporciona la misma. Por último, el afectivo se basa en el deseo que tiene el trabajador por pertenecer a la institución, la misma que se relaciona con los sentimientos de alegría, afecto y permanencia, por tanto, siendo que este elemento es de suma importancia para alcanzar el éxito y productividad por parte de las empresas, resulta ser un factor de mayor interés cuando se trata de instituciones que ofrecen servicios de atención en la salud (Araque et al., 2018).

Todo lo anteriormente expuesto destaca la importancia de gestionar el análisis del compromiso organizacional en una institución hospitalaria local, además, es importante considerar los criterios estipulados en la Constitución de la República del Ecuador (2018), los mismos que indican que: "...La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional" (p. 19).

Por consiguiente, la presente investigación está orientada a analizar las dimensiones del compromiso organizacional de un hospital nivel dos de la ciudad de Guayaquil, a través de técnicas estadísticas. Esto para la elaboración de una propuesta que permita mejorar el desempeño y generar un mayor nivel de compromiso de parte de sus integrantes. El resultado de este estudio se presenta como sigue:

El primer capítulo se centra en temas específicos respecto a teorías y principios relacionados con la variable de estudio como el compromiso organizacional y sus dimensiones, tales como los factores sociodemográficos, compromiso afectivo, normativo y continuo para desarrollo del mismo. Adicionalmente, se presenta algunas conceptualizaciones de términos relacionados con el tema en estudio y que proporciona una interpretación más específica de la variable que se analiza.

El segundo capítulo engloba el marco referencial que agrupa diversas investigaciones relacionadas con el tema de análisis y que fueron realizadas a nivel internacional, nacional y en el ámbito local, para, de esa manera, tomar esas experiencias y hallazgos que pudieran ser aplicables al presente estudio bajo la identificación del objetivo, metodología, los resultados y conclusiones de cada

antecedente. Finalmente, se describe la situación actual de un hospital nivel dos de la ciudad de Guayaquil junto al marco legal que manifiesta un sinnúmero de artículos sujeto a leyes que proporcionan un soporte jurídico al propósito de esta investigación.

El tercer capítulo se focaliza en dos apartados, el primero detalla las características propias de la investigación tales como el enfoque, diseño, método, tipo y alcance; procediendo al desglose de la población y muestra a estudiar, el instrumento, tipos y fuentes de datos, procedimientos, técnicas de análisis de información y la operacionalización de la variable. Por otro lado, el segundo apartado contiene el análisis y la presentación de los resultados provenientes del levantamiento de información.

El cuarto capítulo se centra en la propuesta de intervención, detallando información de las actividades a desarrollar, teniendo como punto de partida el establecimiento y objetivos de la propuesta, seguido de la respectiva justificación, las operaciones específicas que sustentan las acciones estratégicas, recursos, responsables y demás. Cabe mencionar que, todas las estrategias se fundamentan en resultados obtenidos de la encuesta, a fin de mejorar la situación actual que presenta la institución de estudio con respecto al compromiso organizacional. Finalmente, se incluye algunas conclusiones y recomendaciones relacionadas con el estudio realizado.

Antecedentes

El compromiso organizacional surge tras la publicación de la investigación de Lodahl y Kejner, en 1965, por lo general, dicho término está vinculado con el comportamiento, la motivación y el compromiso desarrollado por los empleados, ya que, si un trabajador no está motivado, difícilmente puede sentirse

comprometido con la empresa. Esto se confirma al relacionar el término compromiso con la determinación psicológica de los empleados “porque esto tiene un impacto en el desempeño laboral” (Silva, 2018, p. 47).

De acuerdo con Aldana et al. (2018) el compromiso organizacional busca identificar el tipo de conducta que presentan los individuos en una organización, ya sea esta de manera individual o grupal, a fin de determinar problemas e inconformidades en el ambiente laboral con el objetivo de poder aplicar las acciones necesarias y así evitar descontentos en los colaboradores que pueda afectar la productividad personal, grupal e inclusive organizacional. Por otra parte, toma en consideración que las instituciones tengan presentes cinco componentes relacionados al compromiso organizacional, que son: a) fomentar la participación, b) brindar un trato equitativo al personal, c) mantener informado a los colaboradores, d) velar siempre por el bienestar de todos los empleados de la institución y e) incentivar siempre una actitud de compromiso por parte de la empresa y de los colaboradores, a fin de que las relaciones sean transparentes, fluidas y que cada uno de los colaboradores tenga claro los objetivos que debe de cumplir y lo que la empresa espera de él como colaborador.

Durante muchos años de investigación sobre el compromiso organizacional, diversos expertos han determinado la existencia de seis factores claves que se deben tener en cuenta en esta variable: la motivación, comunicación, satisfacción laboral, trabajo en equipo, liderazgo y la identidad. Dichos factores pueden repercutir de manera positiva o negativa en el cumplimiento de los objetivos empresariales y compromiso de los empleados, lo cual dependerá del nivel de satisfacción que posea el colaborador con cada uno de los factores (Hernández et al., 2018).

Por tanto, de lo mencionado en este apartado, se puede resaltar la necesidad urgente de revisar las condiciones en las que se desarrollan las actividades por parte de los colaboradores de la institución objeto de estudio, esto con el fin de mejorar el compromiso organizacional, partiendo de sus bases y encaminándose hacia términos de desarrollo del sentido de pertenencia y el nivel de desempeño grupal e individual.

Planteamiento del Problema

Hay diferentes estudios relacionados con las dimensiones del compromiso organizacional que sustentan la necesidad de hacer frente a esta problemática. Angulo et al. (2017) en Cajamarca, Perú, identificaron que la dimensión afectiva mostró deficiencias relacionadas con el compromiso organizacional; mientras que, Fabián (2019) pudo verificar que las dimensiones afectiva y normativa tuvieron tendencia a nivel alto, lo que equivale a que el colaborador se siente muy involucrado e identificado con la institución, no así la dimensión de continuidad que tuvo un nivel medio. Por otra parte, Moreno (2019) verificó que los niveles de compromiso organizacional vienen dados por la estabilidad laboral; sin embargo, otro aspecto importante observado fue la inherencia de la comunicación interna; además, está influenciado por riesgos psicosociales.

Salazar (2018), por su lado, evidenció que la percepción de encontrar un trabajo de similares características brinda un menor compromiso, generando a su vez un mayor nivel de rotación, lo que se podría evitar al aplicar estrategias de retención de empleados garantizando un buen ambiente laboral, estabilidad, liderazgo, reconocimiento, directrices claras, entre otros aspectos, que muchas veces no se cumplen en las instituciones.

Por otra parte, en un estudio llevado a cabo por Vizcaíno (2020) en Ambato, Ecuador, argumentaron que la dimensión afectiva tiene mayor incidencia en el compromiso organizacional que la normativa. Además, el compromiso de continuidad reflejó una relación baja con respecto al compromiso organizacional, es decir, los trabajadores prefieren un trabajo en donde se satisfagan sus necesidades, condiciones y deseos laborales. Por ende, la afectividad es un factor importante para que los profesionales mantengan un nivel alto de compromiso organizacional.

En consecuencia, una de las problemáticas más sobresalientes con respecto al compromiso organizacional dentro del Hospital nivel dos de la ciudad de Guayaquil es la ausencia de un sentido de pertenencia, situación que se ha podido observar al trabajar en la institución. A su vez, se ha reflejado cierta insatisfacción laboral por la sobrecarga de trabajo y el estrés al que está sometido el personal. Evidentemente, esto incide en la calidad de atención y la percepción que se forman los pacientes de este centro médico y puede convertirse un problema notorio, dado que puede desarrollar falta de interés del personal por el bienestar de los pacientes.

Es así, que un ambiente de trabajo saludable se ha vuelto indispensable para promover el compromiso laboral de los colaboradores; sin embargo, se ha podido evidenciar que los empleados del hospital, debido a la alta carga laboral a la que están expuestos, muchas veces caen en situaciones estresantes que pueden llegar a causar problemas internos entre miembros del personal médico, por ende, el compromiso organizacional se afecta considerablemente.

Además, la falta de oportunidades de crecimiento a nivel profesional y personal, han hecho que los empleados de la unidad hospitalaria se sientan con

pocas opciones para avanzar en su carrera. Asimismo, el poco trabajo de gestión desarrollado en el hospital con respecto a mantener un personal comprometido, ha provocado que no haya el lazo afectivo que debe existir entre el empleado y la empresa y mermando el apoyo mutuo por trabajar para un bien común.

Así es, cómo esta problemática es un tema que merece un alto grado de atención, de manera que se apliquen estrategias para superar los problemas que presentan las instituciones con frecuencia y que se encuentran relacionadas con la dimensión afectiva y normativa, repercutiendo negativamente en el involucramiento con la organización. Por esta razón, se desea estudiar esta problemática dentro de un hospital nivel dos de la ciudad de Guayaquil y poder conocer los factores que pueden causar el bajo nivel de compromiso organizacional que se observa actualmente en parte del personal.

Formulación del Problema

¿Cuál es el análisis de las dimensiones del compromiso organizacional de un hospital nivel dos de la ciudad de Guayaquil?

Justificación

La investigación realizada permitirá conocer el nivel de compromiso organizacional que tiene el personal que labora en el Hospital de nivel dos de la ciudad de Guayaquil, para de esta manera, poder establecer estrategias a nivel gerencial que permitan el mejor funcionamiento de la institución, por medio de la aplicación de los conocimientos.

En cuanto al Plan Nacional de Desarrollo, el presente trabajo se articula de acuerdo con las políticas establecidas, en donde se espera la generación de empleos dignos para los trabajadores, así como también se promueve la capacitación, formación y desarrollo de los trabajadores a fin de que se obtengan

mayores resultados y beneficios al momento de brindar un servicio ya sea por parte de empresas públicas o privadas (Secretaría Nacional de Planificación, 2021).

Una vez obtenidos los resultados del estudio, los directivos podrán aplicar correctivos y tomar decisiones orientadas a beneficiar a los colaboradores del hospital objeto de estudio, para que puedan desempeñar sus funciones y desenvolverse en un ambiente de trabajo más dinámico y colaborativo, con ello, por supuesto, ayudará a que el compromiso personal y profesional se eleve.

En cuanto a los beneficiarios sociales, se considera que, si el personal de una institución se encuentra internamente bien estructurado y satisfecho, éste podrá brindar al público un servicio de mayor calidad y calidez para quienes acudan al hospital objeto de estudio. Es importante mencionar que, los resultados que se obtengan de esta investigación pueden luego ser replicados a instituciones que pudieran tener alguna situación similar, para que puedan superarlas; es aplicable también para aquellas empresas que, aun cuando no presenten diagnósticos similares, quieran seguir mejorando.

Finalmente, y con el fin de contribuir a la excelencia académica de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil (UCSG), desde la función sustantiva de investigación, este estudio se articula con la línea de investigación de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud: Cultura Organizacional en Instituciones de Salud.

Preguntas de Investigación

¿Cuáles son las teorías que respaldan el análisis de las dimensiones del compromiso organizacional?

¿Qué estudios realizados a nivel internacional y nacional sobre las dimensiones del compromiso organizacional pudieran ser aplicables en el hospital de nivel dos de la ciudad de Guayaquil?

¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional de un hospital nivel dos de la ciudad de Guayaquil?

¿Cuáles son las estrategias que permitirán mejorar la situación actual del compromiso organizacional de un hospital nivel dos de la ciudad de Guayaquil?

Objetivos

Objetivo general

Analizar las dimensiones del compromiso organizacional de un hospital nivel dos de la ciudad de Guayaquil, a través de técnicas estadísticas, para la elaboración de una propuesta que permita elevar el nivel de desempeño grupal e individual, para beneficio de los usuarios.

Objetivos específicos

- 1.** Revisar las teorías que respaldan el análisis de las dimensiones del compromiso organizacional, con el fin de obtener elementos de juicio que pudieran ser utilizados para construir equipos de trabajo altamente efectivos en una institución.
- 2.** Identificar los estudios realizados a nivel internacional y nacional sobre las dimensiones del compromiso organizacional, para conocer sus experiencias y analizar las soluciones resultantes de esas investigaciones que pudieran ser aplicables en el hospital de nivel dos de la ciudad de Guayaquil.
- 3.** Analizar el nivel de compromiso organizacional de un hospital nivel dos de la ciudad de Guayaquil, a través del levantamiento de información en

sitio y su análisis correspondiente, que permita diseñar las soluciones pertinentes.

4. Diseñar estrategias viables orientadas a mejorar la situación actual del compromiso organizacional de un hospital nivel dos de la ciudad de Guayaquil, que lleve a un desempeño eficiente de los colaboradores, en beneficio de la institución y los usuarios.

Capítulo I

Marco Teórico y Conceptual

En este capítulo se aborda información relevante en cuanto a la variable de estudio que, en este caso es el compromiso organizacional, misma que es analizada a partir de diferentes bases teóricas y expertos, además se añade las dimensiones del compromiso organizacional, gestión del talento humano y las respectivas teorías. Del mismo modo, se desglosa diversas definiciones en torno al marco conceptual, todo esto le brinda valor a la investigación y mejor comprensión de éste.

Teorías de Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional, dado que tiene relación directa con el comportamiento de las personas y su efecto en las instituciones, mantiene su prioridad en los estudios de la administración, comportamiento organizativo y recursos humanos que, definitivamente ejercen una gran influencia en los diferentes factores de éxito empresarial; tan importante es que ha sido estudiado por importantes investigadores como Becker en 1960, así como Meyer y Allen en 1991 que han dado paso a nuevos aprendizajes sobre este tema (Baez et al., 2019).

Teoría del intercambio social

Según esta teoría, las personas están dispuestas a comprometerse con una empresa si creen que ésta puede ofrecerles algo a cambio, ya sea un salario justo, un buen ambiente de trabajo o la oportunidad de desarrollarse profesionalmente. Este modelo teórico se originó en el ámbito de la psicología social y se ha utilizado ampliamente en el campo de la gestión de talento humano. En general, se ha argumentado que la teoría del intercambio social puede ser útil para entender el

compromiso de las personas con su trabajo y la manera en que esto afecta a su rendimiento y bienestar (Fierro et al., 2018).

Además, esta teoría sirve para comprender que las personas estarán dispuestas a invertir su tiempo y esfuerzo en una organización si piensan que esta también se comprometerá con ellos y será leal en el futuro. Asimismo, es importante indicar que los individuos que laboran dentro de una organización estarán dispuestos a seguir comprometiéndose con una empresa si sienten que están recibiendo un buen trato y que la institución cumple con sus expectativas (Fierro et al., 2018).

Por otra parte, las ventajas de esta teoría están ligadas al compromiso organizacional, ya que establecen una base para que el compromiso de los empleados pueda mejorar el rendimiento y la productividad de estos. También puede reducir el ausentismo y la rotación de personal, sin embargo, una de las desventajas es que incluye el hecho de que requiere una inversión inicial de tiempo y esfuerzo para establecer y mantener, a su vez, puede ser difícil de implementar en las grandes organizaciones (Ortiz et al., 2018).

Por consiguiente, este modelo se compone de cuatro dimensiones: la satisfacción laboral, el compromiso organizacional, con la tarea y el personal; la satisfacción laboral se refiere a la percepción de los empleados sobre si sus necesidades y expectativas laborales están siendo satisfechas por su empleador. El compromiso organizacional se trata de la lealtad y el compromiso de los empleados hacia la organización en la que trabajan; con la tarea tiene que ver con la motivación de los empleados para realizar su trabajo de manera eficiente y eficaz. Por último, el personal es la percepción de los empleados de que su trabajo

tiene un significado personal y es relevante para sus objetivos y metas propias (Ortiz et al., 2018).

Teorías de la gestión del talento humano

La gestión del talento humano (GTH) estima ciertas referencias teóricas como la de McGregor (2006) que alude a la motivación y a la necesidad de superación de los colaboradores, donde los empleados son estimados como individuos que piensan y sienten. Es decir, no solo son focalizados como algo mecánico que realizan una determinada actividad laboral, ya que no son repetidores de procesos, más bien su enfoque parte del cumplimiento de una labor en específico de sus intereses individuales y profesionales y cuyo propósito es el de alcanzar una remuneración y beneficios. Además, permite que el desarrollo de los colaboradores sea en entornos confiables, agradables y seguros (Ramírez et al., 2018).

La teoría X se sustenta en un estilo tradicional, riguroso y severo, la creencia por dicho modelo recae en que los individuos solo son una fuente de producción, donde los líderes responsables estiman que los colaboradores se inclinan por los incentivos y motivaciones económicas, esquivan las responsabilidades, necesitan ser guiados y tienen procesos laborales deficientes. Dicho diseño posee un estilo de liderazgo donde los altos mandos desarrollan estructuras laborales, crean objetivos, capacitan a los trabajadores y vigilan que las operaciones se desarrollen según deseen, además considera que los trabajadores deben tener claro quién es la autoridad principal, dándole el respectivo respeto y disciplina (Madero & Rodríguez, 2018).

A diferencia de la teoría Y que se inclina por la conducta más actual, siendo cada vez más utilizado; la creencia por este modelo recae en que los colaboradores

se esfuercen, orienten y motiven por sí mismos, ya que el trabajo para el mismo es natural, por lo que constantemente evidencian su competencia y creatividad.

Dicho estilo permite incitar al colaborador hacia al aprendizaje y desarrollo del crecimiento individual y profesional, es decir, las autoridades consideran que, brindando las condiciones y recursos correctos, los trabajadores desempeñarán las actividades que les competen de forma adecuada. También engloba la satisfacción de realizar una labor bien estructurada, constituyéndose como un factor motivador e incentivador (Madero & Rodríguez, 2018).

Otra teoría que respalda la gestión del talento humano es la de la motivación y personalidad fundamentada por Maslow en referencia al hábito de superación que posee cada individuo mediante la motivación y la personalidad a través de la satisfacción de sus necesidades. Dichos aspectos se encuentran vinculados con sus comportamientos, que cuando cubren sus necesidades y cumplen con la respectiva satisfacción aparecen otras hasta finalizar en la autorrealización y la propagación como parte de su ambición personal (Cafiel, 2021).

Dicho modelo se centra en grupos de necesidades e indicadores que motivan a los individuos, tal jerarquía determina cinco grupos y estima un orden jerárquico según su nivel de importancia para la subsistencia y competencia de motivación. Por otro lado, los cinco grupos refieren a la pertenencia, requisitos fisiológicos, seguridad, estima y autorrealización; tales necesidades se categorizan en deficitarias y desarrollo del ser, la desigualdad entre ambas recae en la carencia para el caso de las deficitarias, mientras que la segunda alude al quehacer de la persona (Cafiel, 2021).

Compromiso Organizacional

El término compromiso organizacional ha sido analizado por diferentes

autores con el paso de los años; sin embargo, en este ámbito se destaca la conceptualización otorgada por Meyer y Allen, quienes manifestaron que es un estado de carácter psicológico inherente a las relaciones de los colaboradores con una organización, cuya implicación conduce a la decisión de seguir siendo o no, un miembro de la institución (Aldana et al., 2018). Estos autores determinan que el vínculo entre ambos componentes posibilita la creación de una relación entre el trabajador y con la organización, fomentando la permanencia del primero. De acuerdo con Meyer y Allen, el compromiso se encuentra segmentado en tres elementos que son el compromiso afectivo, normativo y de continuación (Estrada & Gallegos, 2021).

López y Dondero (2019) determinaron que el compromiso organizacional es la preocupación del trabajador por la empresa, así como el interés de la organización por el colaborador y, por esta reciprocidad se convierte en un constructo dimensional ampliamente analizado; no obstante, dicho compromiso busca reforzar el nivel de desempeño de los trabajadores y su fidelidad. Esto con la finalidad de difundir relaciones equilibradas satisfactorias y productivas para la organización como para el trabajador donde ambos se beneficien.

Por otro lado, Coronado et al. (2020) argumentaron que dicho término es una característica ampliamente usada por el departamento de recursos humanos para, con ello, poder estudiar la relación y lealtad de los colaboradores en cuanto a la organización. Este aspecto se alcanza cuando el trabajador se identifica con la empresa, gracias a que sus metas personales deben estar en una línea armónica con los propósitos organizacionales; se afirma además que, el compromiso organizacional está compuesto por tres dimensiones principales que son el compromiso normativo, compromiso continuo y el compromiso afectivo.

Finalmente, Cuenca y López (2020) manifestaron que el compromiso es un factor psicológico, donde los trabajadores se sienten relacionados sentimentalmente y emocionalmente con la organización, perciben beneficios ante la posibilidad de abandonar la organización o al sentir que poseen una obligación moral y ética de permanecer en la misma. También, crea relaciones para alcanzar un objetivo en conjunto, sobresaliendo el sentido de pertenencia de la organización incluyendo sus principios, valores y objetivos.

No obstante, los trabajadores que poseen mayor afectividad permanecen en la organización porque así lo desean; a diferencia de los que sustentan un mayor compromiso continuo se quedan en la misma porque lo necesitan; y, los que mantienen mayor compromiso normativo no abandonan la organización porque sienten la obligación de que debe permanecer dentro de la organización. Por tales razones, es necesario evaluar el compromiso organizacional desde los tres elementos, ya que son las emociones y sensaciones que experimenta un trabajador, por ende, permitirá obtener mejores resultados al identificar el tipo de compromiso que experimentan y predecir su reacción o actitudes ante ciertos estímulos y situaciones (Flores & Gómez, 2018).

El compromiso organizacional y la rotación para las empresas son una de las características más importantes, debido que, a mayor intensidad del compromiso del trabajador con la organización menos posibilidad a abandono existirá; también puede darse el caso en que un compromiso estable se correlacione con escaso absentismo y productividad significativamente alta. Una de las situaciones relevantes recae en la asistencia laboral, ya que es más alta conforme los colaboradores tengan un compromiso organizacional fuerte, por ende, los individuos comprometidos se dirigen más hacia los objetivos y al aprovechar

el tiempo durante sus labores. Finalmente, otro factor muy necesario del compromiso hacia la organización se orienta en la forma de participar desde la parte administrativa hasta la decisión grupal (Verduzco et al., 2018).

Por consiguiente, cuando la persona posee compromiso con la organización y viceversa, asegura para ambas partes mejores oportunidades, el desafío actual de la dirección y gestión de los recursos humanos recae en el desarrollo de elementos y herramientas útiles. A través de las cuales, el personal pueda relacionarse con los objetivos de la organización e involucrarse con la misma, para adquirir beneficios en el tiempo. Por último, el compromiso organizacional puede formar parte de uno de los procesos en torno a la gestión de los recursos humanos para analizar los objetivos organizacionales, la lealtad y relación de los colaboradores con su puesto laboral (Chevarría, 2019).

Factores sociodemográficos

Los factores demográficos, por lo general, están relacionados a ciertas características de la población, datos que son relevantes y necesarios para el desarrollo de patrones, por ejemplo, el cálculo de los indicadores en torno a la salud. Dentro de la información recopilada resalta el sexo, el tipo de raza, la edad, cultura, nivel académico, el tipo de comunidad y la razón de dependencia; no obstante, la información adquirida puede estar sujeta a otros factores secundarios de salud, como la tasa de mortalidad, nivel de incidencia y tipo de enfermedad, emergencias, entre otros sucesos. Adicional, se incluyen factores de peligro como accidentes, hechos de violencia y capacidad de salas hospitalarias (Gómez & Gómez, 2018).

Por lo general, la información es recopilada mediante cuestionarios individuales segmentados por subcategorías que agrupa hechos específicos acerca

de la salud con el propósito de incluir otro tipo de datos. Cabe mencionar que, existen ciertos factores externos como los ingresos, el puesto laboral, la satisfacción usuaria, los principios éticos, morales y culturales religiosos; no obstante, los factores personales aluden al estado físico, mental, las costumbres familiares, el género y demás. Un punto clave es que los países con mejor economía suelen influir en las respuestas por razones propias de dichos países (Saavedra, 2020).

Finalmente, existen otros factores condicionantes como los patrones según la edad o nivel de instrucción y la relación existente en las expectativas de los usuarios y conformidad. Adicional, el conocimiento dentro de los factores sociodemográficos forma parte de la adaptación, la renovación y modificaciones para mejoras en una organización porque dependerá de una población específica conforme proyecte resultados el cuestionario (López & Dondero, 2019).

Compromiso afectivo

Zimmerman y Uribe (2018) expresaron que dicho término se refiere al apego emocional de un trabajador hacia la organización; parte del impulso y motivación para seguir en la organización, sin importar su remuneración, también puede definirse como un factor psicológico del trabajador con los principios y filosofía de la institución. Por otro lado, el trabajador no es consciente de dicha identidad, siendo notorio en la forma de expresarse de la organización, actitud y conducta feliz, incluyendo satisfacción por laborar en aquel establecimiento; para que exista dicho compromiso el colaborador debe hacer suyos los diversos conflictos de la organización, es decir, se vuelve empático con la misma. Por último, los trabajadores poseen un alto nivel de afectividad cuando son abiertos a las modificaciones organizacionales, colaborando y sugiriendo acciones de

mejoras, del mismo modo, sentirse parte de la empresa y demostrar lealtad, menguando así, el cambio o rotación de personal.

El compromiso afectivo se refiere a la perspectiva psicológica estimándose como el compromiso con la organización como un factor de las siguientes características: primero la identificación en torno a los objetivos y valores de la empresa; el deseo de apoyar a fin de que la organización alcance las metas trazadas y las ganas de formar parte de la misma. Dicho término se experimenta con la organización, de la cual forma parte el colaborador; cuya afinidad se da mediante actitudes como el deseo de no abandonar la organización debido a las emociones y sensaciones al hablar de la misma con el entorno, también se evidencia en la cordialidad que demuestra el trabajador al preocuparse cuando la organización pasa por malos momentos, o cuando se emociona por los sucesos buenos dados dentro de la organización (Fonseca et al., 2019).

Compromiso normativo

Los trabajadores poseen este tipo de compromiso al sentirse en deuda por los diversos beneficios adquiridos, es decir, la sensación de obligación de no abandonar a la organización, este término incluye la permanencia por cumplir con un principio moral, creando lealtad y sentimientos de permanecer en la organización para cumplir con alguna actividad. También, se relaciona con sensaciones imperativas de establecerse en la empresa por las medidas y valores individuales o grupales; responde al mandato de quedarse según lo percibido ya sea por un beneficio, oportunidad, o ventaja especial de la empresa (Böhrt & Larrea, 2018).

Por otro lado, dicho término se refiere a la perspectiva de atribución, es decir, la obligación que el trabajador posee como resultado de efectuar ciertas

actividades que son voluntarios, tajante y decisivo, dentro de esta sección se ubica el compromiso organizacional, por ejemplo, cuando funcionarios declaran sus obligaciones en torno a los actos de posesión. El compromiso normativo se refiere al apego emocional, debido que desarrolla sensaciones de obligación hacia la organización, cuyos inicios se pudieron suscitar en la etapa infantil del colaborador, juventud o sus inicios de experiencias laborales. Es importante mencionar que cuando un trabajador desarrolla altos niveles de compromiso normativo puede llegar a experimentar sensaciones de deudas hacia la organización que le abrió las puertas, por ende, lo convierte en un patrón incondicional al momento de efectuar algún otro proyecto, donde probablemente dicho trabajador no realizará su labor con las mismas ganas y entusiasmo que el trabajador con compromiso afectivo, pero sí incluirá seguridad y garantía con su apoyo a la organización (Cuenca & López, 2020).

Compromiso continuo

El compromiso continuo alude a la permanencia en la organización por un tiempo prolongado, ya que no desea abandonar la misma por los beneficios y por el tiempo invertido, es decir, demuestra el apego respecto al sentido material que el trabajador posee en torno a la organización, examina los costos relacionados con abandonar la organización (Estrada & Mamani, 2020).

Dicho compromiso también refiere al intercambio, dejando al compromiso organizacional como el resultado de una serie de incentivos y aportaciones entre la organización y el trabajador. Respecto al término, el empleado relaciona los beneficios percibidos con el trabajo como cuotas, seguros y demás, estimándose como incentivos y parte de la permanencia en la organización. Otro patrón considerado son las oportunidades que posee para adquirir un nuevo trabajo con

beneficios similares, de tal forma, si el colaborador observa que posee mejores alternativas y posibilidades, quiere decir que, el apego a la organización disminuirá. A diferencia que, a menor posibilidades, el resultado será un mejor apego a la organización (Fuentes, 2020).

Cabe destacar que existen ciertas características en dicho término como la edad, el tiempo laboral, nivel académico y la capacitación adquirida influyendo en el compromiso; es necesario acotar que, a mayor intervalo etario y tiempo en la organización, mayor será el compromiso. A diferencia que, mientras mayor sea el nivel de instrucción y la capacitación adquirida por parte de un trabajador, menor será su compromiso, debido que son extensas las posibilidades de impartir sus conocimientos a otra organización. En resumen, el esfuerzo, tiempo y entrega de permanencia laboral será mínimo, ya que esperar contar con mejores oportunidades fuera, para así poder abandonar la organización (Baez et al., 2019).

Medición del compromiso organizacional

Dentro de las diferentes consideraciones para comprender el compromiso organizacional, Allen y Meyer (1990) hicieron algunos estudios que le permitirían medir y valorar el nivel de compromiso de los colaboradores. Si bien es cierto que se parte de la premisa de que se trata de un lazo emocional o apego emocional que desarrollan las personas hacia su institución, también está relacionado con las expectativas que los individuos se han diseñado respecto a su lugar de trabajo. Con base en los resultados de los estudios realizados y a escalas analizadas y actualizadas (1984, 1990), ya para 1991 aparece el esquema que mide el compromiso organizacional, con base en las tres dimensiones que en la actualidad son consideradas en el cuestionario (Meyer & Allen, 1991). En la actualidad, esta

escala sigue siendo estudiada con el propósito de validar y demostrar su confiabilidad, y ajustada al contexto en el que se quiere aplicar.

Los enunciados del cuestionario de compromiso organizacional están estructurados en tres grupos, el de compromiso afectivo (ítems 1 al 7), compromiso normativo (ítems 8 al 13) y compromiso continuo (ítems 14 al 21); las opciones de respuesta son diseñadas con base en la escala de Likert, con seis niveles que son valorados con 1 (nivel más bajo o definitivamente en desacuerdo) hasta el 6 (nivel de más alta calificación asignada a la respuesta definitivamente de acuerdo).

Gestión del Talento Humano

La GTH se refiere a la identificación de las capacidades profesionales, aptitudes y actitudes que requiere el personal para desempeñar cada cargo laboral. También, se caracteriza por determinar ciertos aspectos como, el compromiso o la competencia de los colaboradores o en cómo motivarlos e incentivarlos. Dicha estrategia agrupa toda la jornada laboral del trabajador en la organización, debido que, toma como punto de partida el ingreso de un nuevo empleado al equipo y se mantiene hasta su salida de la organización (Barrios et al., 2020).

La GTH, en los primeros tiempos, manifestaban la situación de las actividades realizadas por los empleados, constituyéndose como algo inalterable a pesar de los cambios que se puedan dar de la visión estratégica. Por otra parte, la GTH agrupa actividades que realizan los individuos a través de sus capacidades, en un área determinada, reforzando procesos de desarrollo y mejores situaciones de sí mismo. En otras instancias se suele percibir como una forma de trabajar con la persona, cuyo fin se basa en el diagnóstico de actividades hasta llegar a ser una herramienta sustancial estratégica con el propósito de proporcionar a la máxima

autoridad, información relevante que permita mejor orientación para el desarrollo productivo de la organización (Ramírez et al., 2019).

En la organización y, en general, respecto a las personas en las organizaciones la GTH ha sufrido múltiples modificaciones a lo largo de los años; a diferencia de años anteriores donde la gestión estaba enfocada en actividades únicas, como beneficios, nóminas y otros aspectos. No obstante, las empresas empiezan a comprender el impacto de disponer de un equipo de trabajadores calificados, capacitados y comprometidos con los objetivos de la organización (Castro et al., 2020).

Finalmente, la importancia de la GTH radica en la disminución de la brecha entre las capacidades necesitadas por la organización y el deseo del trabajador, el perenne mejoramiento para alcanzar mayor efectividad y eficiencia, promover la cultura de los objetivos organizacionales con un desarrollo superior y mejor clima organizacional y laboral. Adicional, se busca una mejor satisfacción laboral, baja rotación de personal y mayor estabilidad de talento, repercutiendo positivamente en la mejora de los vínculos personales entre los directivos y trabajadores de toda la organización en cada uno de sus departamentos (Castro et al., 2020).

En definitiva, las teorías y las diferentes fundamentaciones teóricas analizadas en el presente marco proporcionan una estructura lógica de información que permite comprender el fenómeno del compromiso organizacional. De acuerdo con las concepciones teóricas expuestas por diferentes autores, se profundiza el conocimiento sobre el comportamiento humano en el ámbito del compromiso que tienen con las empresas.

Marco Conceptual

En esta sección se ubica todo lo referente a conceptos, definiciones y teorías

que se hayan realizado sobre el compromiso organizacional, así como, la revisión de las dimensiones de esta variable objeto de estudio.

De acuerdo con Moreno (2019) el compromiso organizacional se refiere a buscar afianzar el grado de aporte de los trabajadores y su fidelización con el propósito de promover una relación armónicamente satisfactoria y productiva para la institución como para el colaborador donde ambos ganen. No obstante, existe una diferencia de sentimientos que los individuos desarrollan hacia su institución diferente a los que tienen por su trabajo. Por otro lado, Goetendia (2020) define al compromiso organizacional como un indicador muy usado por el área de recursos humanos; para con ello, poder analizar la vinculación y lealtad de los trabajadores con respecto a la empresa. Esto solo se logra, cuando el colaborador se identifica con la organización, debido a que, sus objetivos individuales están integrados con los objetivos organizacionales.

La GTH alude al conjunto de métodos que una organización emplea mediante el área de recursos humanos, dichos procesos sirven para poner en ejecución la atracción, inclusión y obtención de nuevos trabajadores, de igual forma para la detención de los que ya forman parte de la organización (Castañeda, 2021). Sin embargo, Chiavenato (2020) manifestó que la gestión trata del proceso que desarrolla, capta e incluye nuevos colaboradores al equipo de trabajo y además los retiene dentro de la organización. Dicha gestión se focaliza en resaltar a aquellos individuos con alta capacidad dentro del cargo laboral, también es catalogado como gestión del capital humano o gestión de recursos humanos.

Las estrategias se refieren al proceso que permite una mejor toma de decisiones y accionar según el tipo de requerimiento que necesite la organización con la finalidad de alcanzar uno o diversos objetivos trazados (González &

Rodríguez, 2019). Por otra parte, Munuera y Rodríguez (2007) indicaron que las estrategias son un conjunto de acciones que ubican a la organización en un área específica, a fin de ganar mayor ganancia en un tiempo determinado. Todo esto involucra al mercado competidor, la propuesta de valor, el tipo de negocio, el cliente y el plan organizacional.

El hospital alude al establecimiento sea público o privado que presta servicios médicos a personas enfermas, en especial a usuarios que no disponen de suficientes recursos económicos, es un espacio guiado por un talento humano apto y capacitado, cuyo propósito radica en otorgar a los usuarios una atención técnica y efectiva de manera gratuita o con un mínimo presupuesto. Además debe disponer de suficientes recursos y equipos para generar diagnósticos, rehabilitaciones y tratamientos de calidad en torno a los diversos sucesos dados en sus instalaciones, dando paso a soluciones rápidas en el ámbito sanitario y social (Organización Panamericana de la Salud, [OPS], 2021). En cambio, Rodríguez (2017) conceptualizó al hospital como el espacio físico que brinda todo tipo de atenciones médicas, la importancia radica en velar por la salud de los usuarios en torno a la atención efectiva y eficiente, según los estándares de calidad. Además, dicha atención debe estar sujeta al marco social y comunitario, incluyendo la ciencia, creatividad e innovación.

De acuerdo con Fonseca et al. (2019) el compromiso afectivo se define a la generación de patrones emocionales con la organización, es decir, puntos claves como lo emocional, la identificación y el incluir al trabajador con toda la estructura organizativa, permitiendo que los trabajadores se involucren más con la organización. Por otro lado, Zimmerman y Uribe (2018) determinaron que el compromiso afectivo es el apego sentimental que un colaborador posee en torno a

la empresa dando paso a la participación activa en cada una de las actividades de la organización.

El compromiso normativo se refiere al sentimiento de deuda con los diversos beneficios adquiridos en la organización, es decir, sentimiento de obligación de quedarse en la organización debido a los beneficios (Cuenca & López, 2020). En cambio, para Fuentes (2020) el normativo se refiere al nivel de compromiso que un colaborador posee en torno a la empresa, es decir, el estado de obligación que siente al tener que quedarse en la organización por diversos motivos como los beneficios lucrativos que adquiere al permanecer en la misma.

El compromiso continuo alude a la necesidad de quedarse en la organización, ya que proyecta las oportunidades disminuidas fuera de la misma y estima que al dejarla pierde todos los beneficios como el tiempo invertido, remuneración, esfuerzo y demás aspectos, es decir, se vincula con cada uno de los costos relacionados al abandonar la organización (Báez et al., 2019). De acuerdo con Fuentes (2020) el continuo se refiere al compromiso que posee el colaborador en torno al pensamiento de dejar la organización y que le resultaría costoso a este, es decir, el tiempo dedicado a la empresa y el apego emocional con la misma.

Los factores sociodemográficos se refieren a diversas características de la población a estudiar, incluyendo datos e información relevante para el desarrollo de indicadores, por ejemplo, el cálculo de dichos patrones en el área de la salud. Dentro de los datos básicos a recolectar se encuentra la raza, la edad, el sexo, nivel de instrucción, cultura, la comunidad, el sentido de dependencia, entre otros aspectos (Gómez & Gómez, 2018). En cambio, Chacón et al. (2020) expusieron que dicho término trata de aquellas características designadas para identificar la edad, estudio, sexo, ingresos económicos, estado civil, razón de dependencia,

natalidad, índice de mortalidad, número familiar, entre otros factores propios de la población de estudio, siendo parte de la diferencia de cada miembro de la población.

Los trabajadores son aquellos individuos que prestan servicios bajo orden de una autoridad o líder a una organización, adquiriendo beneficios, retribuciones e incentivos a cambio de su esfuerzo laboral (Fernández, 2018). Por otro lado, Bonilla et al. (2018) consideraron que es una persona que posee relación con una organización mediante un escrito laboral, el cual especifica los múltiples beneficios que obtendrá el individuo al desempeñar una serie de actividades dentro de la misma.

Banguero et al. (2018) expresaron que la organización es un grupo de individuos que se vinculan entre sí y acuden al manejo de recursos según sus necesidades con el propósito de alcanzar determinados objetivos trazados. A diferencia de De Las Heras y Herrera (2021) que delimitaron dicho vocablo como el acto de gestionar los recursos, ya sean financieros, humanos y materiales con el propósito de alcanzar alguna misión.

Luego de revisadas algunas teorías y opiniones de expertos sobre la variable compromiso organizacional se puede generalizar que, es el término que indica el grado de pertenencia e identificación que un colaborador mantiene con una empresa. La construcción de esta relación representa un aspecto crucial para el alcance del éxito de las organizaciones, sobre todo aquellas que forman parte del campo de la salud, cuyo paradigma surge cuando se integran los componentes del compromiso que aluden al ámbito afectivo, normativo y continuo. Todos estos elementos contemplados a nivel general influyen potencialmente en el desempeño de los trabajadores y su fidelidad con una institución en particular.

A través del marco conceptual, se fundamentan los términos más relevantes que se emplean en el desarrollo del trabajo, orientando la comprensión efectiva del fenómeno de análisis. Además, representa un criterio importante para los lectores, pues es a través de este marco, que el mismo podrá comprender de forma rápida los conceptos que caracterizan a la investigación.

Capítulo II

Marco Referencial y Legal

En este capítulo se engloba una serie de investigaciones referenciales actuales ejecutadas según la variable objeto de estudio, mismas que tienen punto de partida a nivel internacional, nacional y local. Por otra parte, se investiga la situación actual de un hospital nivel dos de la ciudad Guayaquil centrándose principalmente en la historia, el tipo de prestación de servicio que brinde a los usuarios y otros aspectos relevantes. Finalmente, el capítulo concluye en el marco legal donde se describe las leyes, artículos y medidas en torno a la temática y que le brinda soporte legal a la investigación; todo esto se constituye como una guía para el desarrollo de la propuesta estratégica de la presente investigación.

Investigaciones Referenciales

Siempre las mejores prácticas sirven para repensar las decisiones que se asumen a lo interno de una institución, sobre todo si permiten ir mejorando las relaciones trabajador-organización, por ello, se ha tomado algunas experiencias internacionales y nacionales para tomar de ellas los elementos que sirvan para ir redescubriendo mejoras formas de gestionar los recursos.

Investigaciones internacionales

Un estudio efectuado por Ccosi (2021) tuvo por objetivo general determinar la incidencia del compromiso organizacional del profesional sanitario de un hospital público del Cusco. La metodología aplicada fue un estudio cuantitativo, tipo básico, causal y no experimental; la muestra estuvo compuesta por 119 colaboradores, mientras que la técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta. Los resultados manifestaron que el 92% de los profesionales de salud poseen un nivel alto de empoderamiento y las dimensiones como capacidad,

autodeterminación e impacto estuvieron representadas por el 80% de los participantes. En tanto que el 54% de los encuestados sostuvo un compromiso organizacional alto; en resumen, se identificó la existencia de una influencia significativa entre ambas variables del personal de salud.

El compromiso organizacional se viene estudiando desde hace años por diferentes autores debido a su gran importancia. La investigación de Fuentes et al. (2020) tuvo como objetivo el analizar el compromiso organizacional como estrategia de cambios en hospitales. La metodología que se aplicó para esto fue de tipo descriptivo y diseño no experimental; la población estuvo conformada por 64 profesionales que derivaron de forma conjunta de dos hospitales públicos con un mayor grado de complejidad y concentración poblacional de la región fronteriza noroccidental de Venezuela con Colombia. Los resultados de la investigación mostraron que las dimensiones del compromiso dieron para el primer hospital 4.43 y para el segundo 4.35, que se debieron a sus tres dimensiones que son normativas, afectivo y de continuidad, donde todas sus dimensiones tuvieron tendencia similar en ambas instituciones estas superaron la puntuación de 4.00 en una escala del uno al cinco; en lo que respecta a los componentes del compromiso organizacional los promedios de identificación, membresía y lealtad mostraron similares resultados en los dos hospitales con medias por encima de 4.5.

Fabián (2019) ejecutó una investigación con la finalidad de identificar la relación entre el tipo de contrato laboral y el compromiso organizacional en profesionales de la salud de un hospital de Lima-Perú. La investigación fue de tipo observacional, prospectivo, correlacional y transversal; la población estuvo conformada por 170 colaboradores a quienes se les aplicó el cuestionario de Meyer y Allen relacionado con el compromiso organizacional. De acuerdo con los

resultados, el 65.3% de los colaboradores presentaron un nivel de compromiso medio, dada la tenencia de un contrato estable en gran parte de los encuestados (69%). La mayoría de los profesionales con un contrato inestable demostraron un compromiso afectivo medio (60.5%), al igual que en el compromiso normativo (68.6%) y continuo (69.8%). En conclusión, no se identificó una correlación significativa entre las variables de estudio.

El estudio de Neves et al. (2018) realizado en Portugal, se basó en la aplicación de un instrumento de medición (cuestionario) validado para medir el compromiso organizacional del personal enfermero en una institución, el cual estuvo conformado por tres dimensiones. La muestra seleccionada fue de 850 colaboradores, el método de investigación fue realizado por un análisis factorial, cuantitativo, no experimental, transversal. Los resultados mostraron que el 89.05% de los colaboradores poseía título de licenciado, el 81.71% se desempeña en horarios rotativos, en donde el 86.03% labora más de 40 horas a la semana, el 59.70% poseen contrato individual y el 32.76% posee más de seis años laborando en la institución, encontrándose una relación fuerte entre el compromiso organizacional afectivo y el compromiso organizacional normativo.

El trabajo de Fierro et al. (2018) tuvo por objetivo determinar la confiabilidad y validez de una técnica que evalúe el compromiso organizacional como un patrón. La metodología aplicada fue a través de un corte transversal con una muestra total de 125 profesionales; se utilizó la encuesta como el instrumento de recolección de datos. Los resultados evidenciaron que, las dimensiones que conforman el compromiso laboral según el índice de participación integran al factor supraordinal (21%), asistencial (20%), participativo (17%), institucional (15%), personal (13%), interpersonal (7%), familiar (2%) y funcional (5%).

En consecuencia, el compromiso organizacional posee sentido de pertenencia desglosado en diversas dimensiones, especialmente en la supraordinal y la asistencial, evidenciando que gran parte de dichos indicadores giran en torno a las normas y políticas de la organización, sobre todo en los objetivos personales, interpersonales, colaborativos y familiares. Es decir, que la organización debe estructurar sus medidas de calidad del servicio y evaluaciones continuas a fin de que los participantes ajusten sus compromisos básicos a los objetivos de la organización (Fierro et al., 2018).

La investigación realizada por López (2018) mantuvo como objetivo general analizar el vínculo entre el Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional de un grupo de profesionales de salud de un centro de oftalmología de Lima. La metodología implicó un estudio no experimental, tipo descriptivo, correlacional, de corte transversal, incluyendo un enfoque cuantitativo y deductivo, la muestra estuvo constituida por 60 médicos. Los hallazgos manifestaron que, existe un vínculo significativo alto y negativo entre ambas variables cuyo Rho de Spearman fue de -0.953 donde el compromiso organizacional es bajo evidenciando la relación inversa, concluyendo que cuando hay compromiso continuo, afectivo y normativo bajo, la otra variable se eleva. Por ende, es importante el desarrollo de estrategias organizacionales que influya en la mejora del entorno, ventaja y oferta laboral de las personas.

Se han realizado estudios sobre el compromiso organizacional donde lo relacionan con otras variables como es el caso del trabajo de Contreras (2017) que tuvo como objetivo verificar la existencia de relación entre compromiso organizacional y la intención de permanencia de las enfermeras en una institución de Lima. La metodología que se usó para esto fue el enfoque cuantitativo, diseño

no experimental, transversal, descriptivo y correlacional; la población fue de 120 profesionales de los cuales se seleccionó mediante muestreo por conveniencia a 100 enfermeros; pero solo 81 colaboradores lograron llenar el instrumento correctamente, el cual fue un cuestionario con 21 preguntas. Los resultados de la encuesta demostraron con respecto al compromiso organizacional que el 80.2% del personal encuestado estuvo comprometido, esto se debió a que, la dimensión afectiva tuvo cerca de la totalidad del personal comprometido, en la continuidad más de la mitad de encuestados comprometidos; pero en la dimensión normativa consiguió más de la mitad de los colaboradores poco o nada comprometidos.

Por otro lado, Angulo et al. (2017) realizaron una investigación para determinar una relación entre las variables compromiso organizacional y estrés laboral en profesionales de salud de un Hospital de Cajamarca, en Perú. La metodología aplicada fue de tipo descriptivo, correlacional y no experimental; la muestra estuvo conformada por 273 colaboradores, a quienes se les aplicó un cuestionario. Los factores que afectaron el nivel de compromiso afectivo fueron la identificación y la participación con la entidad; el compromiso de continuidad sostuvo un nivel moderado debido a la percepción de la institución y las inversiones que realiza la misma. El compromiso normativo preservó deficiencias en cuanto a criterios de lealtad y el significado de obligación. En síntesis, el grado de compromiso se ubicó en un nivel moderado (media=2.41) y se evidenció una débil relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional ($P=0.287$).

Investigaciones nacionales

Una investigación realizada por Tumbaco (2021) sostuvo como objetivo general identificar la incidencia del Síndrome de Burnout en el compromiso organizacional del personal de salud del Centro de Salud tipo C Venus de

Valdivia. La metodología de investigación estuvo basada en un estudio cuantitativo, deductivo, no experimental, tipo descriptivo y correlacional; se empleó una muestra compuesta por 84 colaboradores de la institución conformada por médicos, enfermeras, personal administrativo, entre otros. Los resultados evidenciaron que el 29.8% del personal manifestaron su conformidad con el trabajo dentro la institución, expresando que se sintieron a gusto. En tanto que, el 27.4% manifestó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en trabajar toda su vida dentro del establecimiento, seguido del 34.5% que no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo con sentimientos de pertinencia por parte de la organización. Por consiguiente, el 26.2% de los participantes expresaron estar de acuerdo con que el establecimiento donde laboran posee un significado personal y especial para ellos.

Por otra parte, otra interrogante acerca de que, si los trabajadores sienten como suyos los conflictos suscitados en el establecimiento, se evidenció que el 39.3% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo. En cuanto a los motivos que tienen los trabajadores para seguir laborando en la institución se destaca el sueldo percibido, donde el 32.1% manifestó estar de acuerdo, aludiendo que es una de las principales razones para seguir laborando en dicha institución, debido que otra organización no podría pagar o superar el sueldo y los beneficios. Adicional, el 23.8% expresó estar de acuerdo en que se les hace duro abandonar la empresa donde trabajan actualmente, aún si desean hacerlo. Por otro lado, un 23.8% de los profesionales manifestaron su desacuerdo en el abandono del establecimiento, seguido de un 26.2% que se orientó a la postura del ni desacuerdo, ni de acuerdo con respecto al abandono de la institución por el sentimiento de obligación que tiene con el personal que trabaja en la misma. Finalmente, toda la estructura estuvo focalizada en el compromiso normativo, por ende, la propuesta estuvo

centrada en los trabajadores, cuyas estrategias estuvieron sujetas a la prevención, medición y capacitaciones informativas (Tumbaco, 2021).

En la provincia de Manabí, Moreno (2019) desarrolló una investigación relacionada al compromiso organizacional y los posibles riesgos que este pueda causar en las personas. La metodología investigativa aplicada fue de tipo bibliográfico – documental mismo que se basa en estudios realizados en los últimos años. Los resultados encontrados en la investigación realizada fueron que dentro de los factores que poseen mayor influencia en el compromiso organizacional se encuentran la comunicación, las situaciones vividas dentro de la institución, los niveles de riesgo y seguridad que mantienen los colaboradores durante su jornada laboral, así como también la estabilidad que brinde la organización a los empleados, lo cual genera un mayor vínculo y estado de compromiso entre empleado y empleador.

De igual forma, Salazar (2018) desarrolló un estudio en Quito, con el objetivo de determinar la influencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en colaboradores de una institución financiera. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de tipo descriptivo, exploratorio y correlacional; se aplicaron dos cuestionarios asociados con las variables de análisis a una muestra de 290 personas. Los resultados demostraron que el 70.96% de los colaboradores estaban algo satisfechos debido a factores como la supervisión, las prestaciones, el ambiente físico, la participación y el trabajo. Por otro lado, el 69.91% expuso la tenencia de un nivel de compromiso organizacional moderado. En conclusión, se identificó una significativa relación entre las variables de análisis, reconociendo que, a mayor satisfacción laboral, los colaboradores se encuentran más comprometidos con la organización.

La importancia del marco referencial radica en que ha permitido establecer un conjunto de ideas y hallazgos previos que pueden ser utilizados en la presente investigación. El análisis de todos estos estudios representa una especie de guía que ha permitido al investigador orientarse y estructurar el trabajo de forma adecuada.

Situación Actual del Hospital Nivel Dos de la Ciudad de Guayaquil

Una institución sanitaria de nivel dos es catalogada como una red que brinda cobertura a diversas enfermedades incluyendo servicios de hospitalización o atención de emergencias, además da cobertura a cuatro principales especialidades, tales como Medicina Interna, Cirugía General, Gineco-Obstetra y Pediatría con otras especialidades derivadas cuando son requeridas. Los procesos aplicados son de mediana complejidad y brinda tratamiento a los usuarios desde el primer nivel de atención (Pincay et al., 2020).

Este estudio se realizó con el propósito de beneficiar a 800,000 usuarios, edificación que posee un terreno de 160,000 m² cuya capacidad oscila entre las 400 camas y 160 consultorios de especialidades. La prestación de servicios se orienta a consulta externa, hospitalización, servicio de diagnóstico, pruebas clínicas, rayos X, incluyendo rehabilitación especial como área de quemados, urgencias 24 horas, centro de hemodiálisis, farmacia, terapia intensiva y respiratoria; además cuenta con un centro de morgue y servicios de docencia y telemedicina (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, [IESS], 2020).

Esta institución, es considerada como una de las instalaciones más grandes del campo público como privado disponiendo a la sociedad en general de 37 especialidades como odontología, traumatología, alergología, neumología, ortopedia, tratamiento geriátrico, anestesiología, urología, cirugía plástica y

reconstructiva, gastroenterología, cirugía vascular, entre otras. El personal está compuesto por 975 funcionarios distribuidos en dos categorías, 925 como personal de salud y el resto como personal administrativo; dentro de los profesionales de salud se destaca la participación de 318 médicos entre generales y especialistas (IESS, 2018).

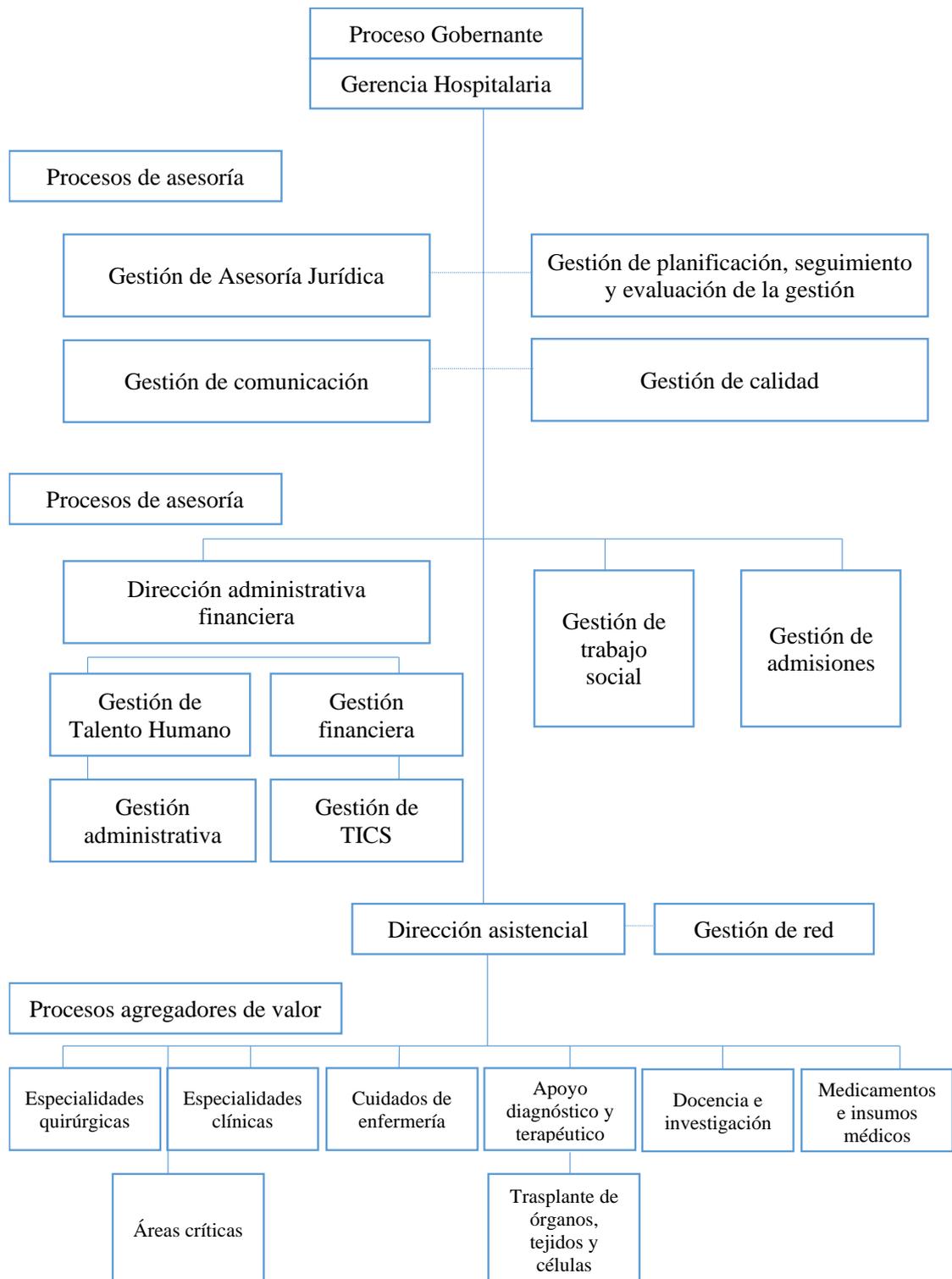
En resumen, la institución fue construida en un periodo de un año y dos meses bajo estándares internacionales y con bajo presupuesto, pero manteniendo el manejo de insumos, herramientas y materiales de excelente calidad para así asegurar el bienestar de los usuarios y profesionales de salud. Las instalaciones se encuentran estructuradas por seis torres, mismas que están categorizadas en ocho pisos. Los primeros pisos disponen de una capacidad de 600 camas, seguido de 131 consultorios que engloban las 37 especialidades que han sido parcialmente mencionadas con anterioridad; 26 departamentos de hemodiálisis, mientras que, la sala de cuidados intensivos cuenta con una capacidad de 30 puestos, mismos que son destinados para casos severos. También dispone de un área de neonatos con cuatro puestos, cuidados básicos con 22 áreas y 22 para cuidados intermedios, cuya disponibilidad de horarios de atención en el área de emergencia es de 24/7 (IESS, 2020).

Finalmente, el Hospital busca reforzar su gestión debido al estado de pandemia mediante la aplicación de estrategias como brindar atención rápida, involucrar a los departamentos para mejor gestión de sus procesos, por ejemplo, el área de emergencia que es uno de los principales departamentos, el personal médico, administrativo y en general. La finalidad de la unidad recae en el control y equilibrio de cada uno de sus procesos sobre todo del personal y la parte

organizativa de la institución de salud (Tapia, 2019). En la Figura 1 se visualiza la estructura organizacional del hospital de estudio.

Figura 1

Estructura organizacional del hospital de estudio



Nota: Tomado de los archivos institucionales del hospital de estudio.

Marco Legal

La **Constitución de la República del Ecuador**, en su artículo 33 alude al ambiente laboral y seguridad social, manifestando que el trabajo es un derecho y responsabilidad social y económico, aspecto relacionado a la realización personal que influye en la economía. Es importante resaltar que el Estado posee la responsabilidad de asegurar a todos los colaboradores, garantizando el respeto digno y brindando retribuciones y sueldos justos y equitativos mediante un entorno laboral saludable de forma libre y aceptado (Constitución de la República del Ecuador, 2018).

El artículo mencionado se vincula con el proyecto de investigación, debido que, el compromiso organizacional se asocia con diversas dimensiones como el bienestar del trabajador y el aporte que le brinde a la organización, incluyendo la permanencia, lealtad e identificación de los recursos humanos por parte del personal y de la organización.

En el artículo 328 de la Constitución de la República del Ecuador se evidencia que la remuneración dada a los trabajadores debe ser digna, igualitaria y justa con el propósito de suplir las necesidades primarias de los mismos, involucrando a la familia. Es importante manifestar que la remuneración debe ser inalienable, a diferencia del pago de pensiones; además el Estado buscará y fijará de manera anual el pago básico mismo que debe ser caracterizado en la ley, cuya implementación deberá ser obligatorio y general (Constitución de la República del Ecuador, 2018).

El artículo alude al compromiso del Estado, incluyendo la organización y los colaboradores garantizando la lealtad y determinación de los recursos, dichos aspectos mencionados pueden menguar significativamente los índices de

desempleo, absentismo, inconformidad y desmotivación. Finalmente, es importante mencionar que un trabajador comprometido permite a la organización focalizar su atención en el desempeño.

Con respecto a la tercera sección, el artículo 326 alude a las maneras laborales y su retribución con el derecho hacia el trabajo, se evidencian múltiples principios, donde los de mayor relevancia se inclinan al impulso laboral por parte del Estado. La remuneración debe ir acorde al valor laboral igualitario; en este ámbito, los trabajos se efectuarán en un entorno correcto y favorable donde se asegure la salud, integridad y bienestar del colaborador (Constitución de la República del Ecuador, 2021).

Revisada la documentación existente relacionada con la temática de investigación, se constata que es un campo de estudio amplio y que merece permanente atención, debido al deber y compromiso de la empresa en torno a los colaboradores, incluyendo los derechos establecidos por el Estado para el mejoramiento de la calidad de vida laboral.

La aplicabilidad de los instrumentos de compromiso organizacional y su uso ya dependen del propósito del investigador, así como del contexto en el que se desarrolla la actividad laboral.

Este marco legal ha permitido reconocer los aspectos más relevantes que fundamentan el nivel de compromiso que un trabajador mantiene con una empresa. Es decir, se reconocen sus derechos, mismos que se centran en la garantía de un seguro, una remuneración justa y equitativa, factores que en el ámbito práctico modifican el comportamiento de la persona sobre su implicación con la organización.

Capítulo III

Marco Metodológico y Análisis de Resultados

En este capítulo se incluye la identificación de la metodología a aplicar para recoger información válida que facilite su procesamiento y posterior toma de decisiones basadas en un análisis exhaustivo de los resultados, de acuerdo con los parámetros establecidos previamente para responder al tema de estudio. Para ello, en un primer apartado se incluye la práctica metodológica de la investigación para pasar, a un segundo apartado, a mostrar un análisis de los resultados y su discusión respecto a opiniones de expertos.

Metodología de la Investigación

En este estudio, el enfoque fue cuantitativo, bajo un diseño no experimental, de tipo transversal; la instrumentación determina claramente la construcción de los cuestionarios desde las referencias originales de donde se tomó su validación; la población correspondió a la cantidad de personal que trabaja en el hospital objeto de estudio, a la que se aplicó el cálculo de la muestra a través de la fórmula de población finita. En tipos y fuentes de datos se demostró si estos fueron nominales, ordinales, de intervalo o de razón; además se especificó la escala de Likert a utilizar para la tabulación y codificación de datos. En los procedimientos y técnicas de análisis de datos se delinearon los pasos a seguir tomando como punto de partida la realización de una prueba piloto. Finalmente, se presenta la operacionalización de variables en donde se colocó la variable con las dimensiones a analizar en conjunto con las preguntas correspondiente a cada factor.

Enfoque de la investigación

Las investigaciones de acuerdo con el tipo de resultados que se desee

alcanzar pueden ser de enfoque cuantitativo, cualitativo o mixto, siendo este último la utilización de los dos primeros enfoques principales. Ñaupas et al. (2018) mencionaron que, los estudios de tipo cuantitativo buscan resultados más objetivos y los resultados que trata de obtener son medibles o cuantificables, estos suelen estar acompañados de estudios de tipo descriptivo o correlacional. A diferencia de los cualitativos que son datos más subjetivos orientados a recopilar opiniones o sugerencias propias de la persona o expertos investigados.

La gran ventaja del enfoque cuantitativo es que es concluyente, por ende, este trabajo tuvo un enfoque cuantitativo al utilizar mediciones numéricas para analizar los datos. Además, este tipo de estudio numérico o estadístico permitió obtener datos objetivos sobre las dimensiones del compromiso organizacional pudiendo cuantificarlas para verificar comparativamente el peso de cada una.

Diseño de la investigación

Hernández y Mendoza (2018) mencionaron que, las investigaciones se dividen en diseños experimentales y no experimentales, siendo las experimentales aquellos que realizan algún tipo de modificación, manipulación o influencia sobre la variable de estudio para causar alguna reacción en los resultados y poderla analizar. En tanto que, los no experimentales toman los datos de manera íntegra sin modificación; es decir, analiza la información desde el contexto propio de la misma.

Por esta razón se aplicó un diseño no experimental, ya que no se van a manipular las variables, además, permitió estudiar el compromiso organizacional desde el contexto real, obteniendo de esta manera datos más oportunos. Por otro lado, también este tipo de diseño ayudó al investigador a controlar la situación

para así realizar un estudio de la variable antes mencionada de forma más profunda y específica.

Alcance de la investigación

Los estudios de alcance descriptivo buscan conocer información detallada acerca de las variables, así como también permite una recolección más ordenada y es usada comúnmente en la aplicación de encuestas. Este alcance ayuda a caracterizar la variable y sus dimensiones por medio de información comparable, logrando que sea más sencillo comprender para diversos lectores. Por otro lado, el alcance correlacional es un tipo de investigación que estudia la relación entre dos o más variables (Hernández & Mendoza, 2018).

En esta investigación se utilizó el alcance descriptivo al presentar los resultados a través de barras o pasteles estadísticos y promedios de las dimensiones con lo cual se describió claramente la problemática abordada. Además, esto permitió que el lector tenga una mayor comprensión de los datos obtenidos, de forma que le dé una mayor fundamentación al tema de estudio. Adicional, se aplicó el alcance correlacional con la finalidad de determinar la existencia de una relación entre los factores sociodemográficos y el compromiso organizacional del personal de estudio.

Tipo de investigación

Rodríguez y Mendivelso (2018) afirmaron que, la investigación transversal es un tipo de estudio que examina una muestra de la población en un momento específico, en contraste con la investigación longitudinal, que se realiza a lo largo de un periodo de tiempo, la investigación transversal se realiza en un solo momento. Por ende, es útil para establecer la prevalencia de una condición en una

población. Sin embargo, no puede establecer una causalidad, ya que no tiene en cuenta el paso del tiempo.

El tipo de investigación usado para la recolección de los datos en el campo de estudio fue de tipo transversal, debido a que la información se tomó en un solo periodo de tiempo a una sola muestra y no se realizó comparación de los datos recolectados en diferentes periodos de tiempo, lo cual permitió tener una percepción de lo que sucede en un momento determinado.

Método de investigación

El método deductivo se basa en la observación de los datos para hacer inferencias y llegar a conclusiones, lo que significa que se inicia con un conjunto de supuestos y se derivan resoluciones a partir de ellos (Andrade et al., 2018). Por esta razón, se empleó en este trabajo ese tipo de herramienta metodológica, ya que parte de lo general a lo particular; haciendo primero una revisión de la literatura para luego proceder a evaluar los datos en un contexto específico.

Población, muestra y muestreo

La población en una investigación de acuerdo con lo expuesto por Bilbao y Escobar (2020) es el universo total que se va a estudiar, por lo que puede ser una población conocida o desconocida, de acuerdo a la cantidad e información que se tenga al respecto. En referencia, en el presente estudio la población es conocida siendo esta de un total de 140 médicos que laboran en el área de consulta externa del hospital objeto de estudio.

La muestra es considerada de esta manera a una proporción de la población total, por otro lado, el muestreo aplicado a las investigaciones puede ser de tipo probabilístico o no probabilístico de acuerdo con el criterio considerado en los fines investigativos (Maldonado, 2018). De acuerdo con lo mencionado

anteriormente por el autor, la muestra considerada para llevar a cabo el trabajo fue de tipo no probabilística realizando un censo; lo cual es un conteo total del número de personas. Por tanto, no se aplicó la fórmula de la muestra y se consideró a los 140 colaboradores para aplicar el estudio.

El muestreo no probabilístico es una técnica de selección de una muestra de un conjunto de datos, en la que cada elemento del conjunto de datos tiene una probabilidad conocida de ser seleccionado para la muestra (Hernández & Carpio, 2019). Por ende, se empleó este tipo de muestreo, ya que permitió al investigador seleccionar a los participantes claves de una forma no aleatoria, es decir, se escogió intencionalmente a los 140 médicos. Debido a que son personas que contribuyeron en gran medida a resolver la problemática de estudio, además esto optimizó el tiempo invertido y los recursos usados para la encuesta.

Técnica e instrumento de recolección de información

La encuesta es una técnica de recolección de datos que se utiliza para investigar una amplia variedad de temas, desde hábitos de consumo hasta actitudes políticas, por ende, las preguntas de las encuestas suelen ser estructuradas de manera que se pueda obtener información precisa y comparar los resultados entre diferentes grupos de personas (Feria et al., 2020). Sobre la base de lo antes mencionado, se escogió la encuesta como herramienta de investigación, dado que ayudó al investigador a generar resultados más eficaces acerca del objeto de estudio, además, esta estuvo conformada por un cuestionario para la variable compromiso organizacional, el mismo que fue previamente validado.

Por otro lado, el cuestionario es una lista de preguntas que se utilizan para recopilar información de una persona u organización, este puede abordar temas

como la opinión de una persona sobre un tema determinado, su experiencia con un producto o servicio, o su historia laboral. Los cuestionarios se pueden utilizar para investigar una amplia variedad de temas y pueden ser administrados de forma presencial, por teléfono o en línea (Feria et al., 2020).

En consecuencia, el cuestionario para evaluar el compromiso organizacional de instituciones objeto de este estudio, fue adaptado partiendo del modelo de Allen y Meyer (1990) y de Meyer y Allen (1991), conformado por 21 preguntas divididas en tres dimensiones: compromiso afectivo con los ítems del 1-7, compromiso normativo enmarcado en las preguntas 8 a la 13 y compromiso continuo con los ítems del 14 al 21. En la primera parte del cuestionario, se incluyen preguntas sociodemográficas, que permitieron conocer información de los médicos respecto a: género, edad, condición laboral, estado civil y tiempo que poseen laborando en la institución; cabe mencionar que, este instrumento fue creado por Allen y Meyer en 2002, según la ficha técnica del instrumento identificada en el estudio de Zegarra (2014).

La escala de evaluación es de seis niveles de acuerdo con la escala de Likert, en donde uno es definitivamente en desacuerdo y seis para definitivamente de acuerdo; por otra parte, la validación se realizó por medio del alfa de Cronbach mostrando un valor de 0.75, asimismo, se utilizó el estadístico denominado ítem test corregido (Ritc) siendo superior a 0.20 por lo que existe consistencia de los ítems entre sí, dando por válido el cuestionario (Zegarra, 2014).

Operacionalización de las variables

Está orientada a identificar cada uno de los elementos que se derivan de la hipótesis planteada, agrupándolos por dimensiones con sus respectivos indicadores que serán la base para la medición y análisis de los resultados que, una vez cuantificados, van a permitir llegar a conclusiones (Espinoza, 2019); la Tabla 1 muestra la operacionalización de las variables que integran la hipótesis planteada.

Tabla 1

Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones	Escala de Likert	Tipo	Preguntas	Instrumento
Indicador dentro del área de recursos humanos en una empresa; permite analizar la vinculación y lealtad de los trabajadores con respecto a la empresa y los objetivos que ésta posee (Goetendia, 2020)	Compromiso Organizacional	Género	Nominal		
	Factores	Edad	Ordinal		
	Socio-demográficos	Estado Civil	Nominal	Sección inicial	
		Tipo de Contrato	Nominal		
		Años antigüedad	Ordinal		
	Compromiso Afectivo	Definitivamente en desacuerdo		1-7	
	Compromiso Normativo	Muy en desacuerdo		8-13	
		En desacuerdo	Ordinal		Encuesta
		De acuerdo			
	Compromiso Continuo	Muy de acuerdo		14-21	
	Definitivamente de acuerdo				

Procesamiento de Datos

Se realizó inicialmente una prueba piloto a 12 colaboradores para comprobar que las preguntas fueron claras y tenían consistencia interna, lo cual fue verificado por medio del alfa de Cronbach que es un coeficiente que se calcula con el fin de conocer si un cuestionario es fiable estadísticamente. Esto se realizó en el programa SPSS 25 tanto para la prueba piloto como para la encuesta general; un valor superior a 0.7 se consideró como fiable.

La estadística descriptiva se encargó de recopilar, organizar, analizar y describir las características principales de un conjunto de datos, además, esta se centra en el análisis de datos mediante el cálculo de estadísticas y el uso de gráficos y tablas para resumir y presentar los resultados (Gaviria & Márquez, 2019). En consecuencia, para el análisis de los datos recolectados por medio de las encuestas realizadas al personal de consulta externa del hospital objeto de estudio se ingresaron los datos al programa estadístico Microsoft Excel.

Esto se realizó para cada una de las preguntas contenidas en el cuestionario de compromiso organizacional, una vez ingresada la información se pasó a obtener el promedio porcentual para cada una de las opciones de la escala de Likert. Estos datos permitieron realizar los pasteles estadísticos que mostrarán las opciones con sus respectivos porcentajes, facilitando observar y analizar las opciones más destacadas en cada uno de los ítems. Los datos ingresados también sirvieron para poder realizar las tabulaciones de las dimensiones de la variable y la puntuación que éstas tuvieron.

Para conocer la media de los resultados por dimensión se consideró como bajo aquellos valores entre 0 y 3.49; para un compromiso organizacional medio el valor debió ser de 3.50; mientras que el rango de la media para un compromiso organizacional alto tuvo que ser lo más cercano a 6 puntos. Mientras que para conocer los factores que inciden en la variable compromiso organizacional se tomó la información de las preguntas sociodemográficas realizadas al principio de la encuesta. Por ende, se verificó la influencia a través de la realización de tablas cruzadas, las cuales indican qué factor posee mayor incidencia en el compromiso de los colaboradores.

Una vez procesada la información recopilada se obtuvo la siguiente relación porcentual según los indicadores y dimensiones identificadas:

Sección datos sociodemográficos

En general, los resultados (Figura 2) demostraron un ligero predominio del género femenino con un 52.9% mientras que, el 47.1% de ellos eran hombres; esto puede deberse a que la mayoría del personal son del área de enfermería o auxiliar de ésta, donde existe un mayor número de personas dedicadas a esta profesión.

Figura 2

Género

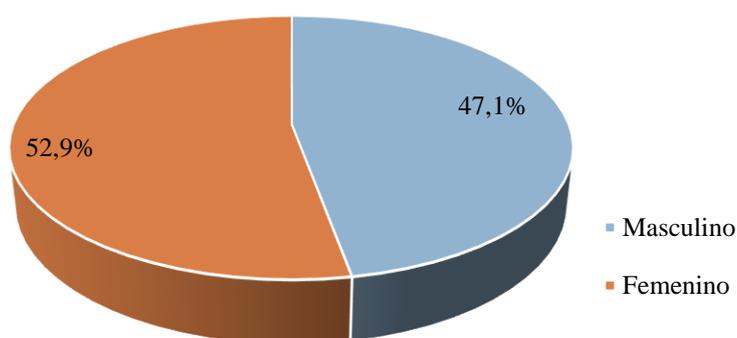
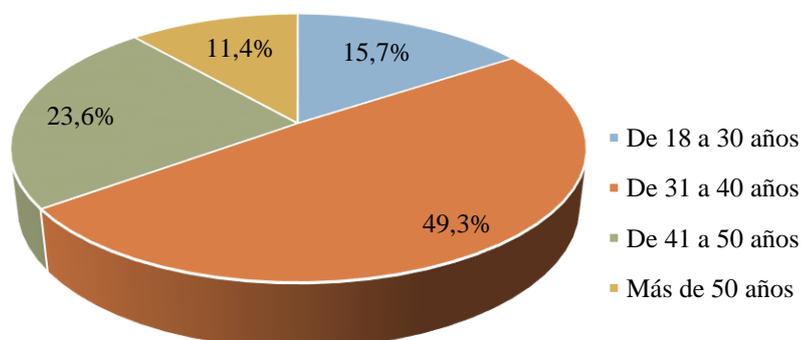


Figura 3

Edad

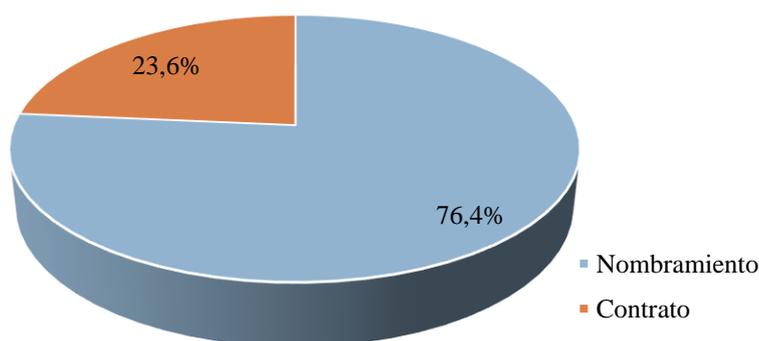


Los resultados demostraron una mayor población adulta, específicamente profesionales de 31 a 40 años con el 49.3%, seguido del personal de 41 a 50 años

que corresponden al 23.6%; en cambio, el 11.4% de ellos tienen más de 50 años (Figura 3). Esto significa que, la población adulta es la que mayormente representa el total de la población del hospital.

Figura 4

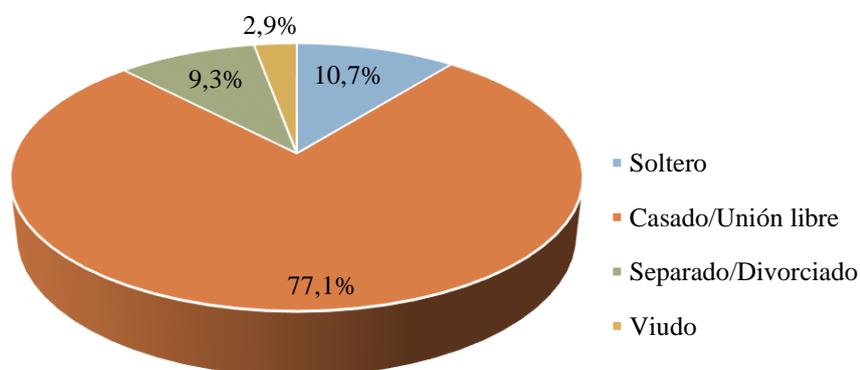
Condición laboral



Los hallazgos del estudio (Figura 4) demostraron que el 76.4% del personal de salud labora bajo la condición de nombramiento que corresponde al sistema de ingreso a la función pública, sustentando el sistema de seguridad laboral que brinda al servidor público, mientras que, el 23.6% de ellos trabaja mediante modalidad de contrato.

Figura 5

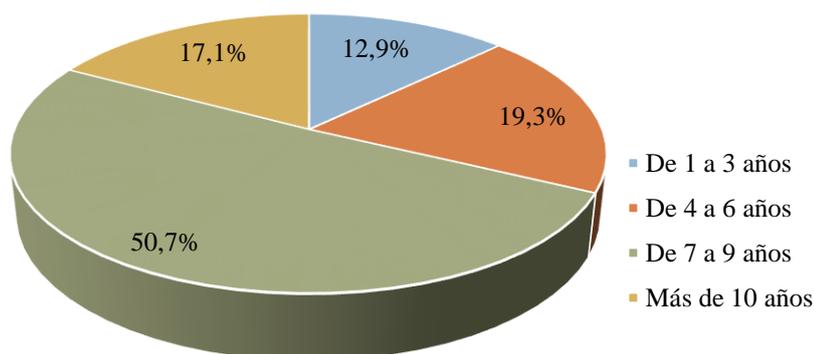
Estado de civil



El 77.9% de los profesionales sanitarios se encuentran casados o en unión libre, el 10.7% de ellos mantienen la soltería; en cambio, el 2.9% de encuestados son viudos (Figura 5). En otras palabras, gran parte de los profesionales de la salud estarían en una relación sentimental estable.

Figura 6

Tiempo de servicios



Se ha constatado que el 50.7% de los encuestados tienen de 7 a 9 años de servicio en el hospital, el 19.3% de ellos llevan de 4 a 6 años, en cambio, el 12.9% expresó que han estado en la institución de 1 a 3 años. Por consiguiente, se apreció un predominio de antigüedad de 4 a 6 años en el personal sanitario, siendo una cantidad importante de empleados de poco tiempo de permanencia en el hospital (Figura 6).

Sección dimensiones

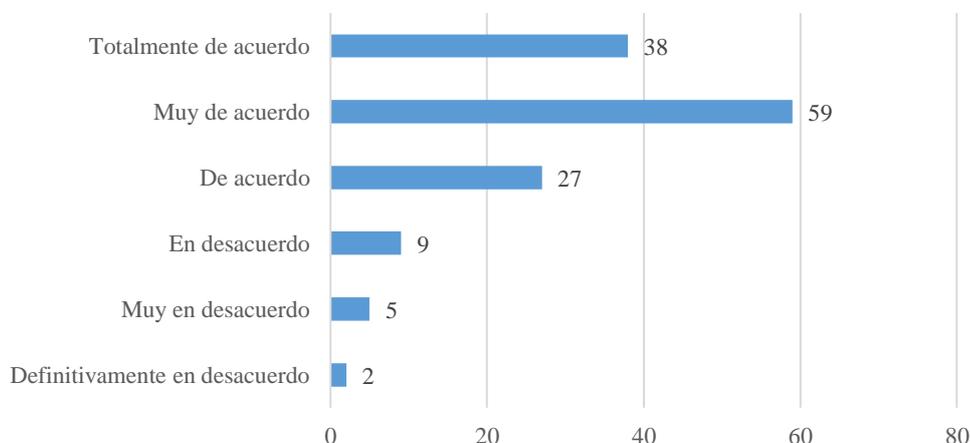
Dimensión COMPROMISO AFECTIVO

1. Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta organización

Fueron 59 trabajadores de la salud (el 42.1%) que estuvieron muy de acuerdo en querer continuar el resto de su carrera profesional en la institución; 38 (27.1%) mostraron un total acuerdo, 27 (19.3%) manifestaron estar de acuerdo; todo ello da que el 88.5% de los profesionales sanitarios les gustaría continuar su carrera profesional allí, lo que se constituye en un buen indicador que sustenta un cierto nivel de satisfacción con su lugar de trabajo y esperan permanecer en él por un tiempo prolongado.

Figura 7

Continuar carrera profesional en el hospital



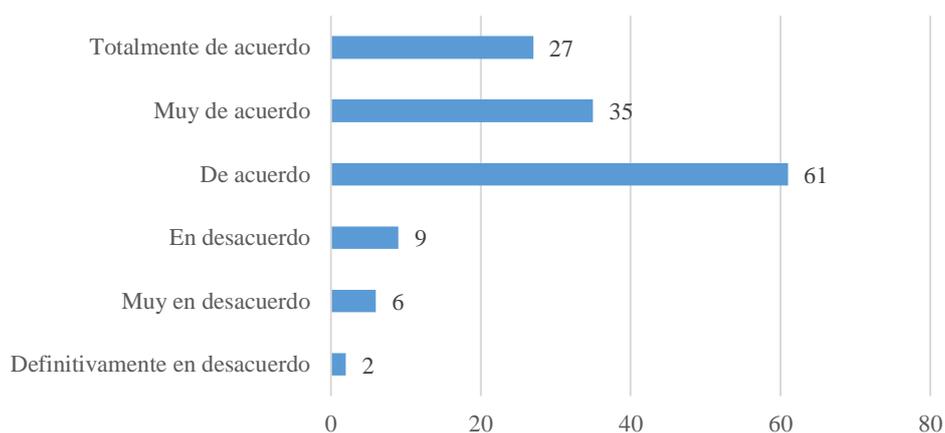
2. Siento que cualquier problema en esta organización, es también mi problema

Ante la consideración de que los problemas de la institución los consideran propios, el 43.6% (61 personas) se mostró de acuerdo, el 25.0% (35) indicó estar muy de acuerdo, y 27 o 19.3% afirmó estar totalmente de acuerdo; mientras que 17 o el 12,1% se manifestaron en desacuerdo. Esto significa que, el 87.9% de los

profesionales sanitarios consideran pertinente sentir que, cualquier problema de la institución, es también suyo; por tanto, en un alto porcentaje el personal sanitario ha desarrollado un fuerte sentido de pertenencia.

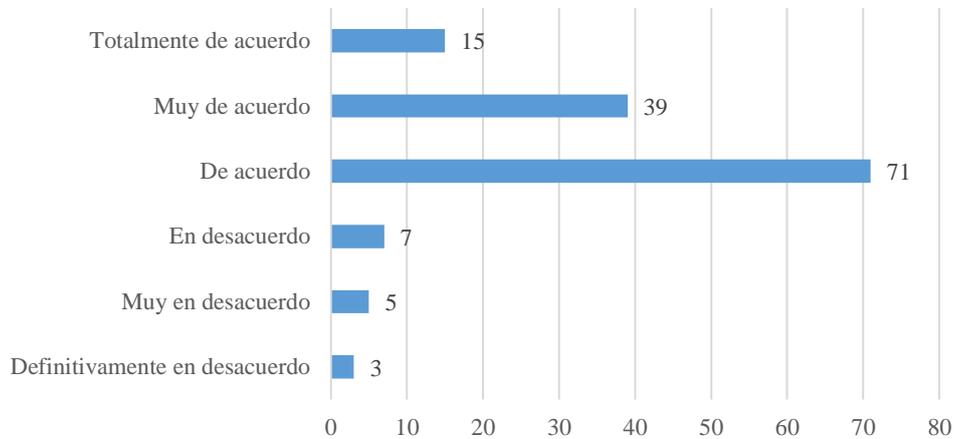
Figura 8

Problema del hospital es mío

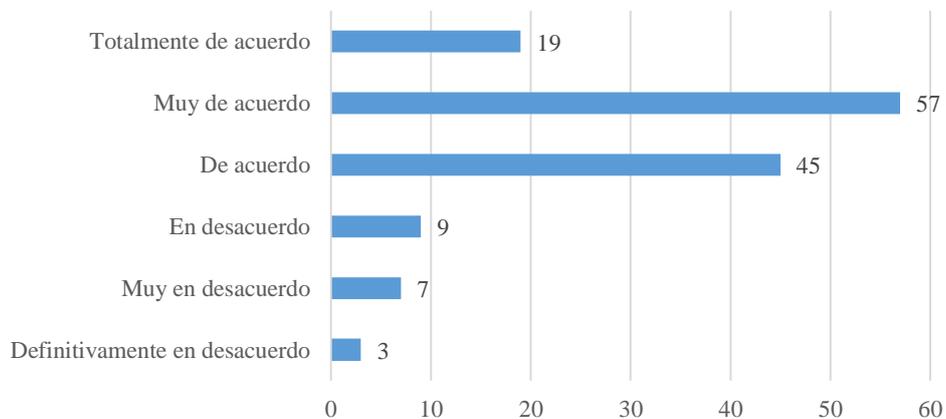


3. Trabajar en esta organización significa mucho para mí

Del total de 140 encuestados, 71 (50.7%) estuvieron de acuerdo en que trabajar en la institución significa mucho para ellos, 39 (27.9%) expresó estar muy de acuerdo y 15 (10.7%) opinó un total acuerdo; en cambio, en diferentes niveles de desacuerdo se mostraron 15 (10.7%). En otras palabras, el 89.3% del personal sanitario valora el significado que tiene trabajar en la institución, esto es, se mantiene un alto porcentaje de un sentido de pertenencia desarrollado en los colaboradores sanitarios.

Figura 9*Trabajar significa mucho***4. En esta organización me siento como en familia.**

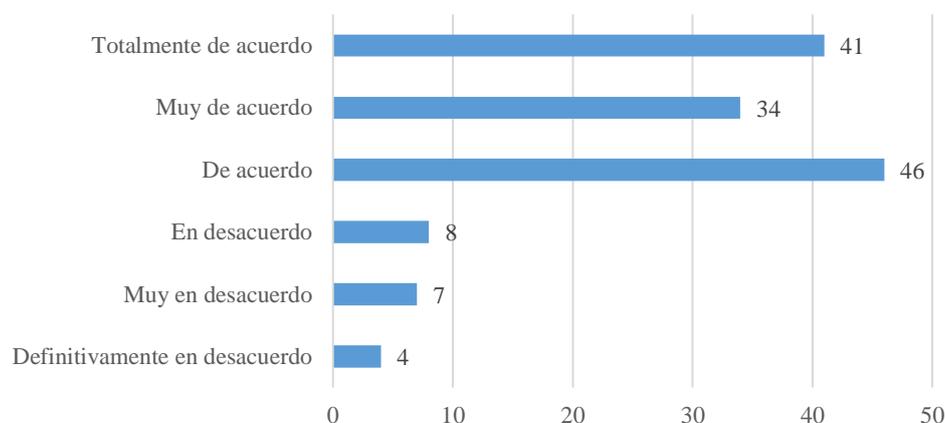
Respecto a sentirse en familia en el hospital, el 40.7% del personal sanitario, esto es 57 personas, manifestó sentirse muy de acuerdo, el 32.1% (45 colaboradores) estuvo de acuerdo, el 13.6% (19) expresó un total acuerdo; mientras que los desacuerdos estuvieron concentrados en 19 personas (13.6%). Por lo tanto, la gran mayoría de colaboradores (121 o 86.4%) se encuentra conforme con la organización y sienten que forman parte de una familia.

Figura 10*Sentirse en familia*

5. Estoy orgulloso de trabajar en esta organización

Figura 11

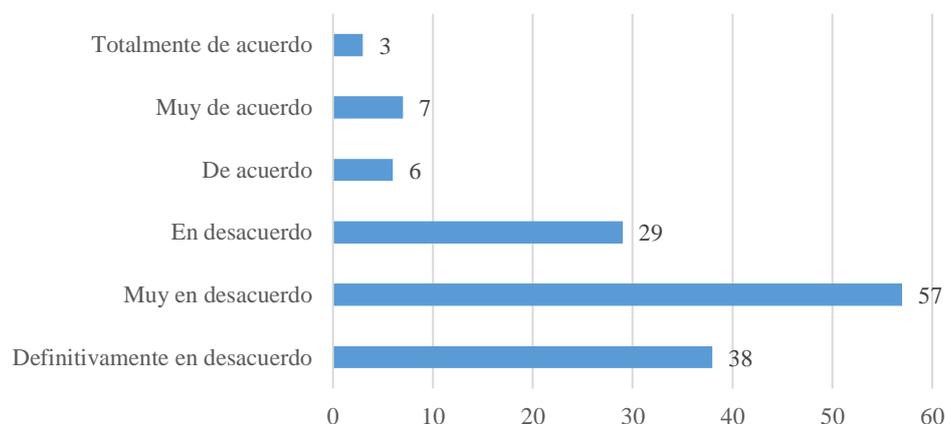
Orgulloso de trabajar



Fueron 46 personas (32.9% del total de encuestados) que se mostraron de acuerdo en estar orgullosos de trabajar en el hospital, 41 de ellos (29.3%) estuvo en total acuerdo, mientras que 34 o 24.3% expresó sentirse muy de acuerdo; como contraparte, 19 colaboradores (13.6%) manifestaron su desacuerdo. Por consiguiente, una gran mayoría de los trabajadores (86.4%) se sienten orgullosos de pertenecer a este lugar.

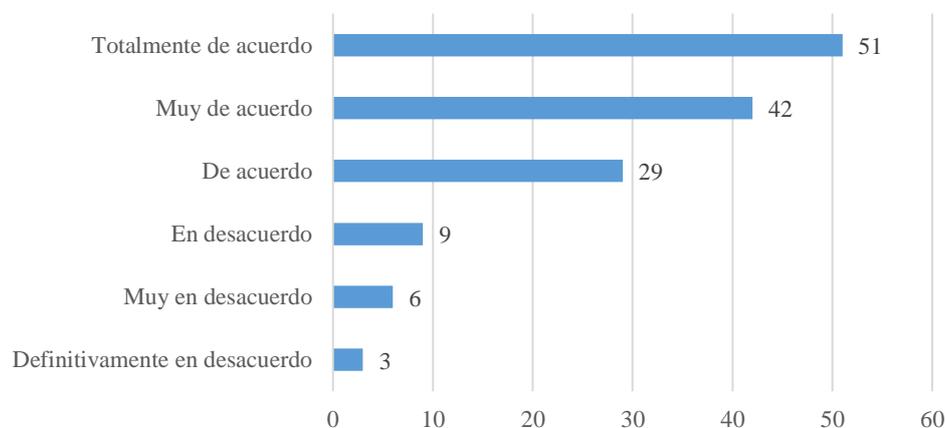
6. No me siento emocionalmente unido a esta organización

Las respuestas a la pregunta planteada fueron: definitivamente en desacuerdo el 27.1% (38), muy en desacuerdo el 40.7% (57) y en desacuerdo el 20.7% (29). Por otro lado, quienes concluyeron que no se sienten emocionalmente unidos a la institución corresponde a 16 personas o el 11.4%. Evidentemente, resulta significativo que el 88.6% de los encuestados se sientan apegados emocionalmente con la organización.

Figura 12*Emocionalmente unido al hospital*

7. Me siento parte integrante de esta organización

El 36.4% del personal de la salud (51 personas) se mostró totalmente de acuerdo en que se siente parte integrante del hospital, el 30.0% (42) indicó estar muy de acuerdo y el 20.7% (29) afirmó sentirse de acuerdo; en diferentes niveles de desacuerdo respondieron 18 personas o 12.9%. Indudablemente, el 87.1% de los profesionales de este hospital se sienten parte integrante de la organización y tienen un buen nivel de compromiso con ella.

Figura 13*Sentirse parte de la organización*

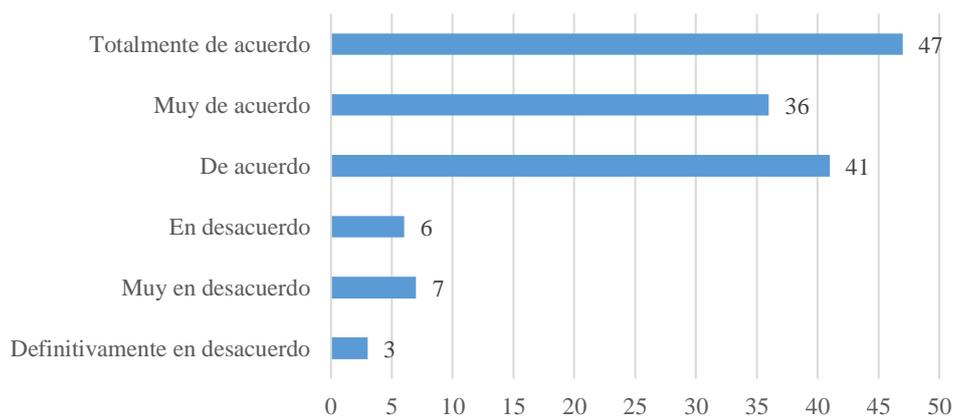
Dimensión COMPROMISO NORMATIVO

8. No estaría bien dejar esta organización, aunque me vaya a beneficiar en el cambio

De los 140 encuestados, el 33.6% (47) expresó total acuerdo de que no estaría bien dejar el hospital, aunque el cambio lo beneficie, el 29.3% (41 personas) especificó estar de acuerdo y el 25.7% (36) ratificó sentirse muy de acuerdo; se mantiene un porcentaje bajo (11.4%) de las personas que muestran desacuerdo con este ítem. Es decir, un 88.6% de los encuestados consideraron que no sería adecuado abandonar el lugar de trabajo actual.

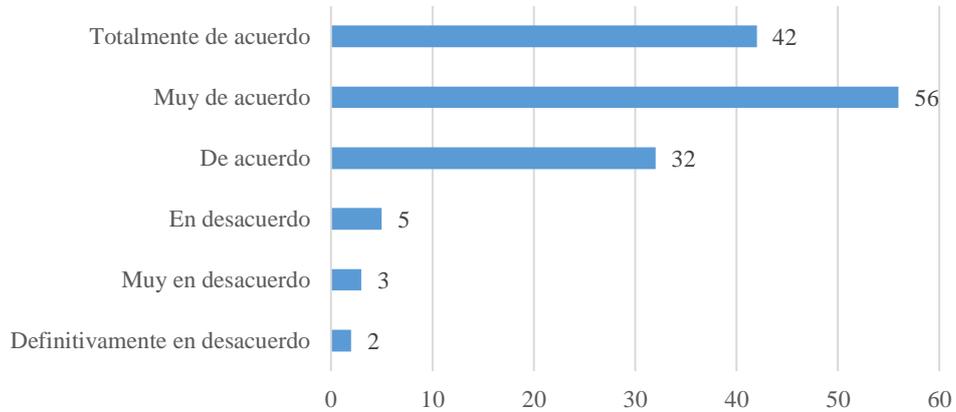
Figura 14

Dejar organización, aunque me beneficie

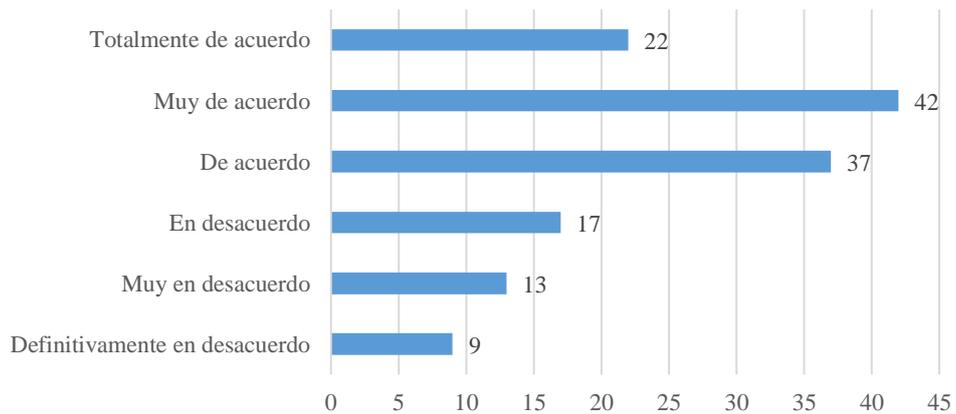


9. Creo que debo mucho a esta organización

Las respuestas fueron: 32 colaboradores (22.9%) estuvieron de acuerdo de que deben mucho a la institución, 56 (40.0%) muy de acuerdo, 42 (30.0%) un definitivo de acuerdo; mientras que las respuestas en desacuerdo dieron 10 personas (7.1%). Por tanto, la mayoría de los encuestados (130 o 92.9%) están de acuerdo en que la institución les ha dado mucho.

Figura 15*Debo mucho a la institución***10. Esta organización se merece mi lealtad**

En un 72.1% de los encuestados se mostraron leales a la institución: 37 o 26.4% de acuerdo, 42 o 30.0% muy de acuerdo y 22 o 15.7% totalmente de acuerdo; mientras que 39 personas o 27.9% expresaron su desacuerdo. Éste es un elemento importante a ser considerado prioritario en la propuesta de intervención objeto de este estudio.

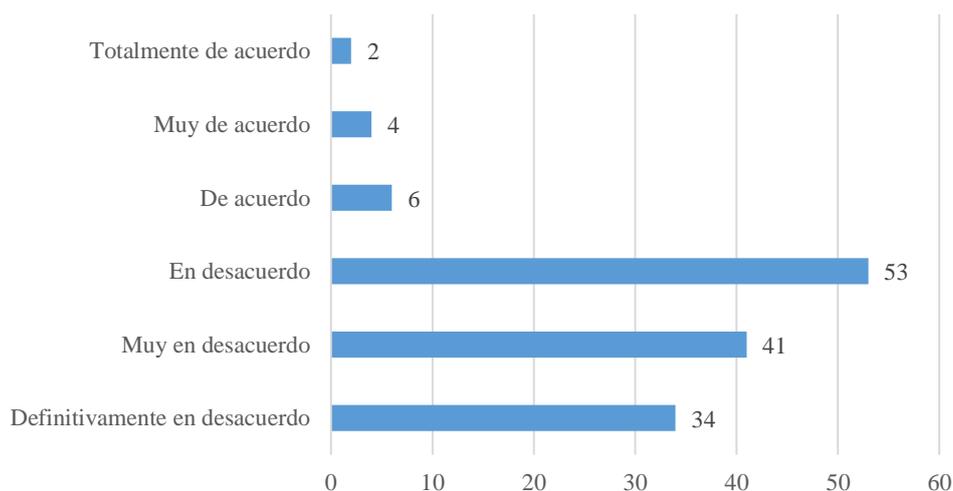
Figura 16*Merece lealtad*

11. No siento ninguna obligación de tener que seguir trabajando para esta organización

Entre quienes mostraron desacuerdo respecto a no tener obligación a pertenecer a la institución están 128 personas (o un 91.4%); mientras que los colaboradores que confirman en que definitivamente no sienten obligación alguna para seguir trabajando en el hospital fueron 12 (8.6%). Se resalta que el 91.4% del personal sanitario no está en la organización por obligación sino por su alto nivel de compromiso y sentido de pertenencia.

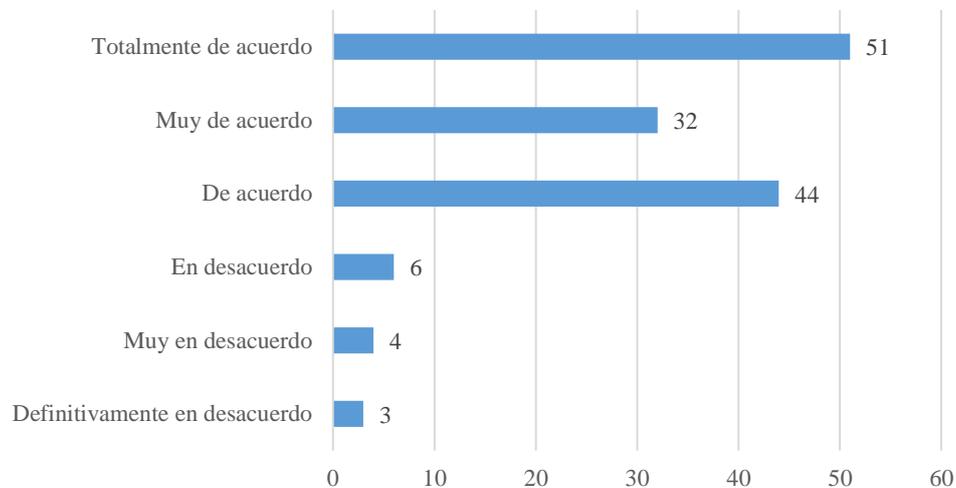
Figura 17

No hay sentimiento de obligación



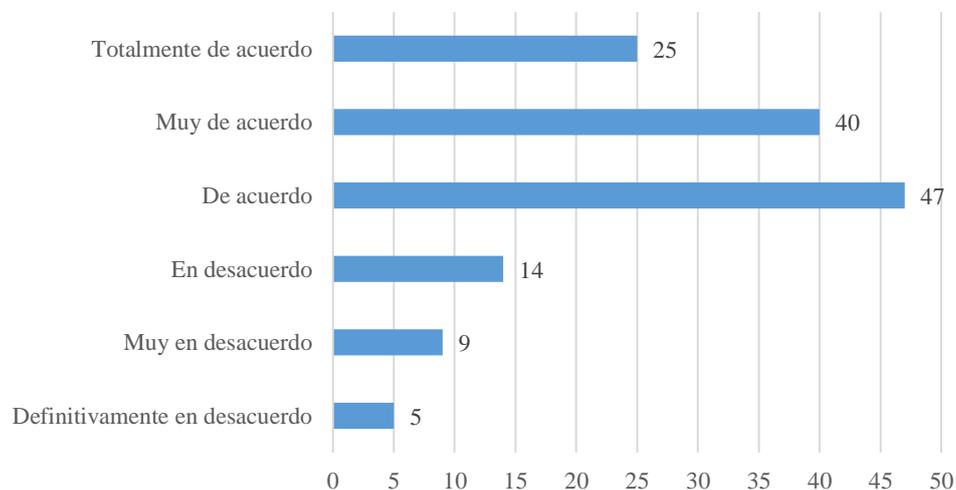
12. Me sentiría culpable si ahora dejara esta organización

Fueron 127 colaboradores los que respondieron positivamente a este ítem: el 36.4% (51) totalmente de acuerdo, el 31.4% (44) de acuerdo y el 22.9% (32) muy de acuerdo; mientras que no sentirían culpa al dejar la institución fueron 13 personas o un 9.3%. Por lo tanto, una mayoría de los empleados de la salud (90.7%) se sentirá culpable si deja la organización.

Figura 18*Culpa si dejará la institución*

13. No podría dejar esta organización porque siento compromiso con la gente de aquí

El 33.6% (47 colaboradores) indicó que estaba de acuerdo en que no podría dejar la organización por su compromiso con la gente, el 28.6% (40 personas) estuvo totalmente de acuerdo, el 17.9% (25) afirmó muy de acuerdo; mientras que, el 19.9% (28) de ellos dio un definitivo desacuerdo. La mayoría de los trabajadores (112 o 80.1%) de la salud consideran que tienen una responsabilidad y un compromiso con la gente de la comunidad.

Figura 19*No dejaría organización por sentir una obligación*

Dimensión COMPROMISO CONTINUO

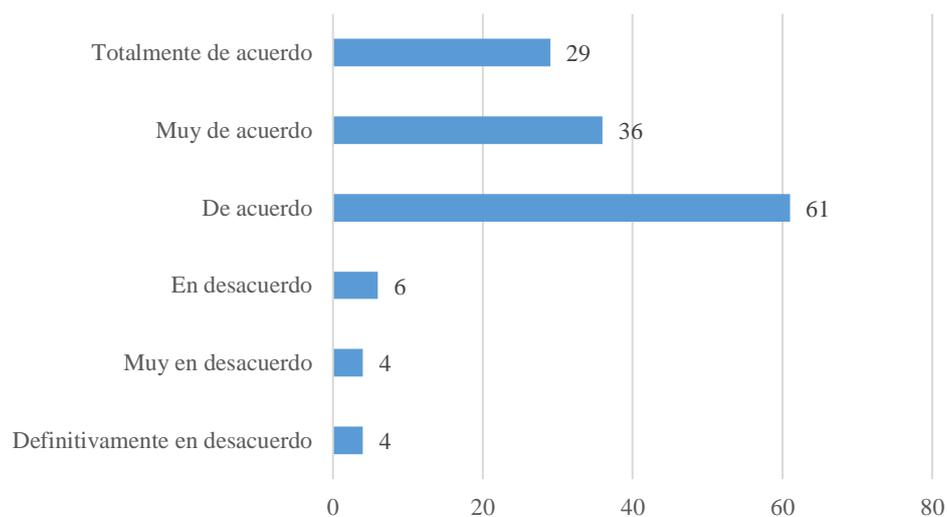
14. Continúa en la organización por las ventajas y beneficios que recibe aquí

Fueron 61 personas (43.6%) que expresaron acuerdo en que continúan en la institución porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios, el 25.7% (36) estuvo muy de acuerdo, el 20.7% (29) totalmente de acuerdo; el 10.0% ratificó su desacuerdo.

Por tanto, una gran mayoría de encuestados se encuentra satisfecho con los beneficios y ventajas que reciben al pertenecer a la organización y que esto es un factor determinante para continuar en ésta.

Figura 20

Continuo porque no tendría mismas ventajas



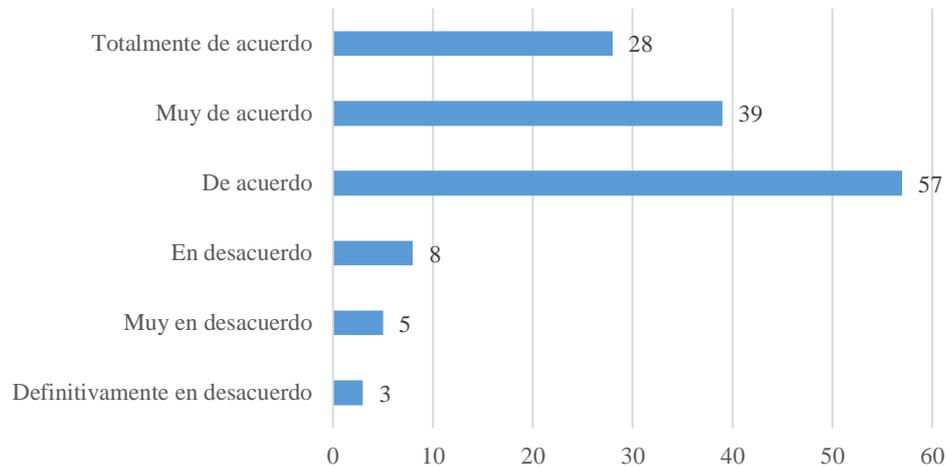
15. Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar este trabajo ahora mismo

El 40.7% (27 personas) manifestó estar de acuerdo en que, aunque quisiera le sería muy difícil dejar el trabajo en este momento, el 27.9% (39) ratificó sentirse muy de acuerdo, el 20.0% (28) expresó un total acuerdo; mientras que en

un 11.4% (16 personas), expresó su desacuerdo. Esto es, un 88.6% afirma que no puede dejar el trabajo en este momento.

Figura 21

Sería difícil dejar el trabajo



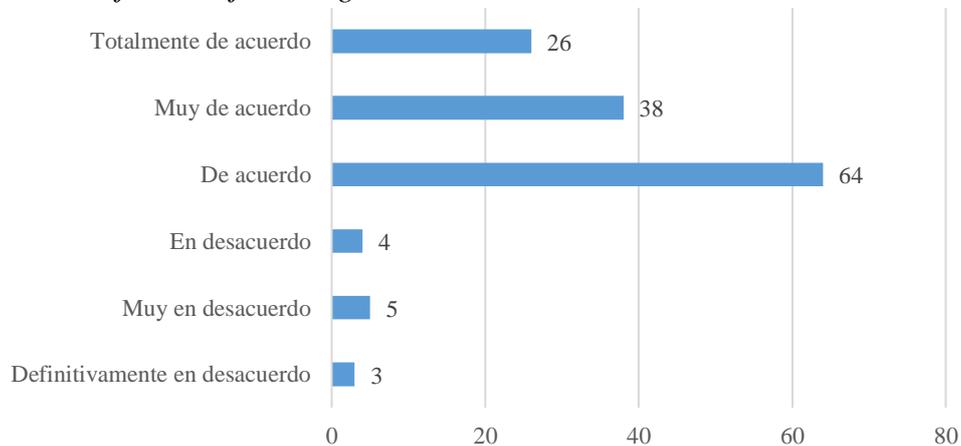
16. Hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo

El 45.7% (64 personas) indicó estar de acuerdo en que una de las desventajas es que hay pocas posibilidades para encontrar otro empleo, el 27.1% (38 personas) opinó sentirse muy de acuerdo, el 18.6% (26 personas) manifestó total acuerdo; en cambio, el 3.6% (5) mostró un definitivo desacuerdo.

Evidentemente, la percepción del 91.4% de los profesionales es que dejar el hospital implica una difícil reinserción laboral, es una sensación muy extendida entre los trabajadores de la salud.

Figura 22

Desventajas de dejar la organización

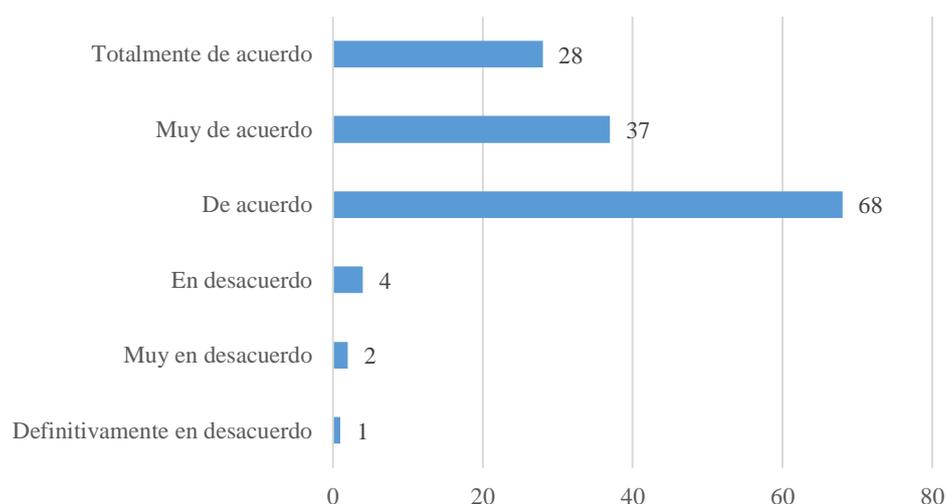


17. Al dejar esta organización muchas cosas en mi vida personal se verían interrumpidas

De un total de 140 encuestados, 133 o 95.0% se expresaron respecto a la posibilidad de que si decidieran dejar la institución se verían interrumpidas muchas cosas de su vida personal: 48.6% (68) de acuerdo, el 26.4% (37) muy de acuerdo, el 20.0% (28) total acuerdo; el 5.0% (7 personas) indicaron su desacuerdo. Una gran cantidad de la muestra (95.0%) reconoció que su trabajo tiene una gran influencia en su vida personal.

Figura 23

Dejar la organización interrumpirían cosas de vida personal



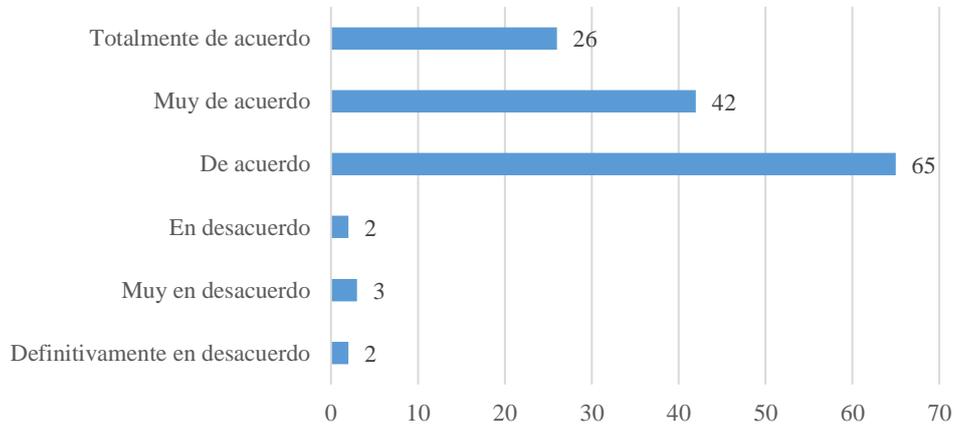
18. En este momento, dejar esta organización supondría un gran costo para mí

El 46.4% (65 personas) de los encuestados estuvo de acuerdo en que dejar la institución en este momento supondría un gran costo para ellos, el 30.0% (42 personas) estuvo muy de acuerdo, el 18.6% (26) dio un total acuerdo; en cambio, el 5.0% (7 personas) mencionó su desacuerdo ante esta premisa. La mayoría de

los trabajadores de la salud (95.0%) perciben el costo personal que implicaría su salida de la organización en este momento.

Figura 24

Dejar institución supondría gran costo

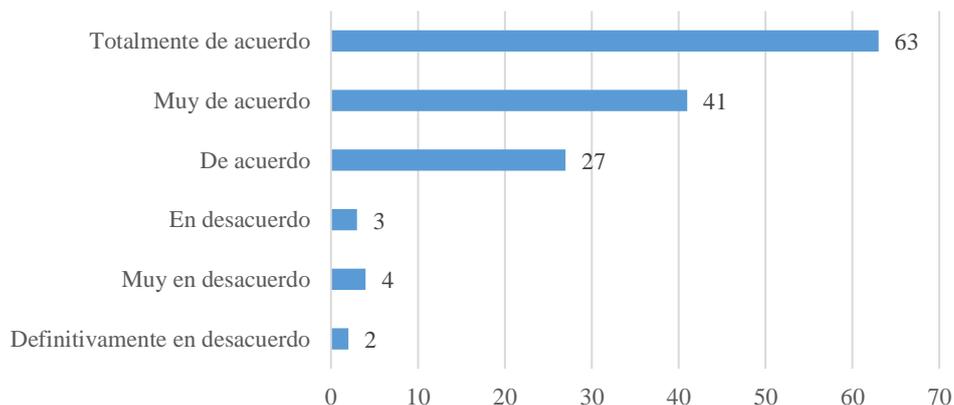


19. Si dejara esta organización no tendría muchas opciones de encontrar otro trabajo

Ante la posibilidad de no poder encontrar otro trabajo, al abandonar el actual, del total de encuestados, 131 (93.6%) contestaron estar de acuerdo: el 45.0% (63) mostró total acuerdo, el 29.3% (41) estuvo muy de acuerdo, el 19.3% (27) expresó estar de acuerdo; en cambio, el 6.4% (9 personas) indicó un definitivo desacuerdo.

Figura 25

Dejar la organización no tendría opciones de trabajos



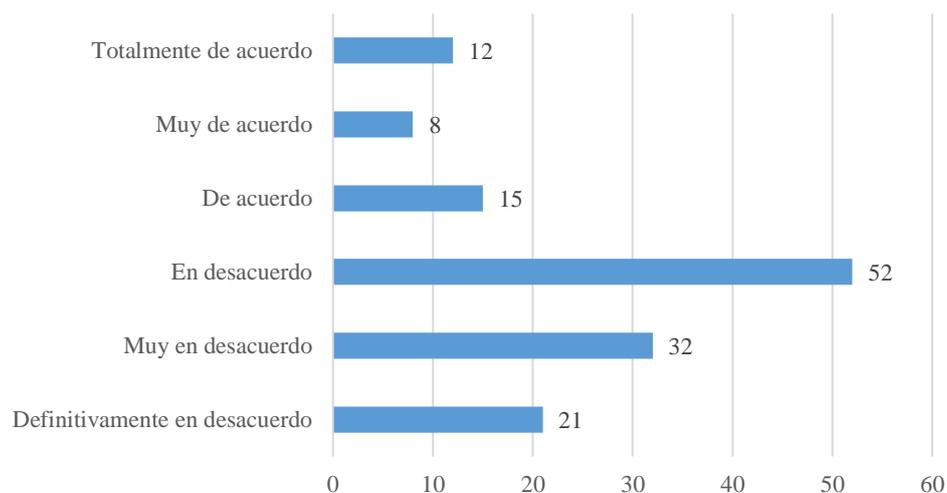
20. Trabajo en esta organización más porque lo necesito que porque yo quiera

Las respuestas fueron: 105 de las 140 personas no estuvieron de acuerdo con este enunciado de donde el 15.0% (21) expuso su definitivo desacuerdo, el 22.9% (32) muy en desacuerdo, el 37.1% (52) en desacuerdo; como contraparte, 35 personas, esto es, el 25.0% de los encuestados, expuso algún nivel de acuerdo con esta declaración.

Por tanto, solamente un 75.0% siente compromiso hacia su trabajo en esta institución y están en desacuerdo en trabajar en el hospital solamente por necesidad.

Figura 26

Trabajo por necesidad



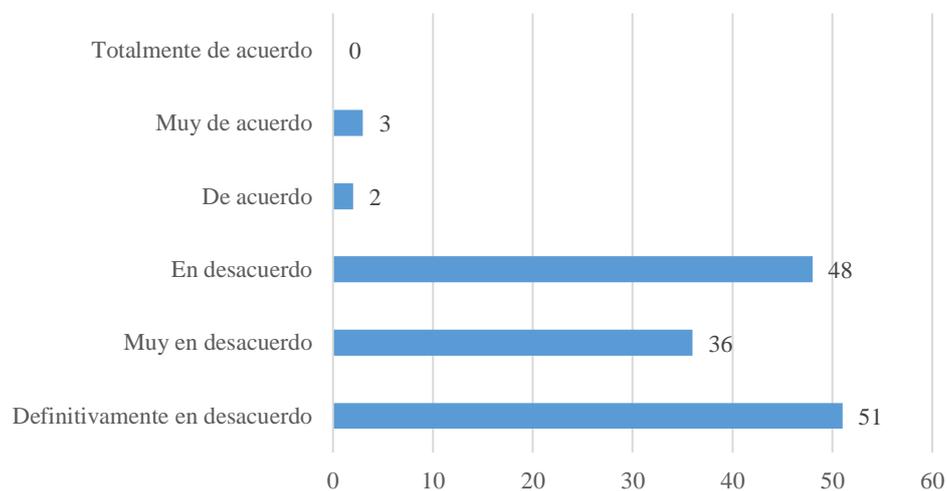
21. Podría dejar este trabajo, aunque no tenga otro a la vista

Las respuestas en desacuerdo en que podría dejar el trabajo a pesar de no tener otro fueron como sigue: el 36.4% (51 colaboradores) expresó definitivamente desacuerdo, el 34.3% (48) está en desacuerdo, el 25.7% (36) afirmó sentirse muy en desacuerdo; en cambio, el 3.6% (5 personas) mencionó

estar de acuerdo. Por lo anterior, 135 trabajadores sanitarios (96.4%) consideran que no podrían dejar su actual empleo.

Figura 27

Dejar el trabajo, aunque no tenga otro



Como complemento al análisis realizado, cabe mencionar que se procedió a realizar la verificación de la consistencia interna del instrumento, según sus dimensiones y por variable en general, a través del coeficiente del Alfa de Cronbach.

Conforme los resultados (Tabla 2), se identificó un valor global de 0.823 para la variable compromiso organizacional, lo que expone la tenencia de un cuestionario adecuado y fiable.

Tabla 2

Alfa de Cronbach del instrumento utilizado

Descripción	Valor de Alfa de Cronbach
Compromiso afectivo	0.836
Compromiso normativo	0.817
Compromiso continuo	0.815
Variable compromiso organizacional	0.823

Por otro lado, con la finalidad de establecer hallazgos estadísticos en el estudio, se determinó la importancia de identificar el nivel de compromiso organizacional del personal médico, cuya categorización se realizó bajo los parámetros incluidos en la Tabla 3.

Tabla 3

Delimitación de los niveles de compromiso organizacional

Nivel	Promedio de dimensiones
Alto	5 - 6
Medio	3 - 4
Bajo	1 - 2

Considerando los parámetros de categorización, en la Tabla 4 se evidencia la predominancia de un nivel de compromiso organizacional alto en todas sus dimensiones, siendo del 56.3% para la dimensión afectiva, 55.7% para el ámbito normativo y 51.2% para el contexto continuo.

Tabla 4

Nivel de compromiso identificado en el personal de salud

Compromiso organizacional	Categoría		
	Bajo	Medio	Alto
Compromiso afectivo	(9) 6.4%	(52) 37.2%	(79) 56.3%
Compromiso normativo	(11) 7.6%	(51) 36.7%	(78) 55.7%
Compromiso continuo	(8) 5.4%	(61) 43.4%	(72) 51.2%

Por otro lado, con la finalidad de identificar si el compromiso organizacional del personal de estudio es influenciado por sus características sociodemográficas, se utilizó la prueba chi cuadrado para comprobar las siguientes hipótesis.

Ho1: El género del personal médico no se relaciona positiva y significativamente con el compromiso organizacional.

Hi1: El género del personal médico se relaciona positiva y significativamente con el compromiso organizacional.

Ho2: La edad del personal médico no se relaciona positiva y significativamente con el compromiso organizacional.

Hi2: La edad del personal médico se relaciona positiva y significativamente con el compromiso organizacional.

Ho3: La condición laboral del personal médico no se relaciona positiva y significativamente con el compromiso organizacional.

Hi3: La condición laboral del personal médico se relaciona positiva y significativamente con el compromiso organizacional.

Ho4: El estado civil del personal médico no se relaciona positiva y significativamente con el compromiso organizacional.

Hi4: El estado civil del personal médico se relaciona positiva y significativamente con el compromiso organizacional.

Ho5: El tiempo de servicios que lleva el personal médico no se relaciona positiva y significativamente con el compromiso organizacional.

Hi5: El tiempo de servicios que lleva el personal médico se relaciona positiva y significativamente con el compromiso organizacional.

Referente a los datos del cruce de variables, se identificó a través de la prueba chi cuadrado una relación entre el estado civil ($P = 0.032$) y tiempo de servicios ($P = 0.046$) con un nivel alto de compromiso organizacional. En el primer caso, se evidenció que el 60.0% de las personas casadas mantienen un nivel alto, al igual que el personal médico que lleva laborando en la institución

desde los siete a más de 10 años. Cabe mencionar que, no se observó una correlación entre los factores sociodemográficos como género, edad y condición laboral con los niveles de compromiso organizacional, lo cual se puede corroborar con los valores P chi cuadrado, mismos que son mayores a 0.05.

Tabla 5

Cruce de las variables datos sociodemográficos y nivel de compromiso organizacional

Datos sociodemográficos	Nivel de compromiso organizacional			P chi cuadrado
	Bajo	Medio	Alto	
Género				0,156
Masculino	3 (2.1%)	26 (18.6%)	37 (26.4%)	
Femenino	4 (2.9%)	29 (20.7%)	41 (52.9%)	
Edad				0,221
De 18 a 30 años	3 (2.1%)	9 (6.4%)	10 (7.1%)	
De 31 a 40 años	5 (3.6%)	29 (20.7%)	35 (25.0%)	
De 41 a 50 años	2 (1.4%)	11 (7.9%)	20 (5.7%)	
Más de 50 años	1 (0.7%)	7 (5.0%)	8 (5.7%)	
Condición laboral				0.083
Nombramiento	9 (6.4%)	46 (32.9%)	52 (37.1%)	
Contrato	2 (1.4%)	12 (8.6%)	19 (13.6%)	
Estado civil				0.032
Soltero	2 (1.4%)	5 (3.6%)	8 (5.7%)	
Casado/Unión libre	3 (2.1%)	21 (15.0%)	84 (60.0%)	
Separado/Divorciado	1 (0.7%)	1 (0.7%)	11 (7.9%)	
Viudo	1 (0.7%)	1 (0.7%)	2 (1.4%)	
Tiempo de servicios				0.046
De 1 a 3 años	2 (1.4%)	5 (3.6%)	11 (7.9%)	
De 4 a 6 años	2 (1.4%)	9 (6.4%)	16 (11.4%)	
De 7 a 9 años	1 (0.7%)	12 (8.6%)	58 (41.4%)	
Más de 10 años	1 (0.7%)	6 (4.3%)	12 (72.9%)	

Análisis General y Discusión de Resultados

El presente estudio tuvo como objetivo analizar las dimensiones del compromiso organizacional de un Hospital de Nivel dos; a su vez, se pudo reconocer las características sociodemográficas del personal de la salud que trabaja en dicha institución.

Entre los hallazgos se encuentran que el 52.9% de los profesionales son del género femenino, predominando la edad de 31 a 40 años que corresponde al 49.3%, al igual que, el 76.4% de ellos labora bajo la condición de nombramiento y el 50.7% de los encuestados tienen de 7 a 9 años de servicio en la entidad. Estos resultados se asemejan a los encontrados en la investigación de Neves et al. (2018) en el que las mujeres representaban el 81.86%, la edad media fue de 36.11 y el tiempo de servicio fue de 6 a 10 años con el 32.76%.

En el caso del compromiso organizacional, dicha variable cuenta con tres dimensiones:

Primera dimensión

Empezando con el **compromiso afectivo** donde se halló que el 42.1% del personal sanitario quiere continuar el resto de su carrera profesional en la institución y el 43.6% consideró que los problemas del hospital también eran suyos.

Este hallazgo se asemeja en lo encontrado en el estudio de Tumbaco (2021) donde el 47.6% manifestó ser feliz pasando el resto de su vida laboral en la entidad y el 54.8% expresó que los problemas de la institución los toma como propios. Por consiguiente, se puede decir que existe una alta capacidad de identificación de los colaboradores con la organización.

De igual forma, el 50.7% de los profesionales sanitarios piensan que trabajar en la institución significa mucho para ellos y el 40.7% afirmó que se siente emocionalmente unido al hospital. Estos resultados se parecen a los revisados en el estudio de García (2018) dado que, el 40.9% indicó que la organización tiene un gran significado para este y el 36.4% se sintió emocionalmente ligado a ella.

Evidentemente, los comportamientos identificados demuestran que el compromiso afectivo con la entidad es bastante bueno y que los colaboradores no solo están motivados por una cuestión material, sino también por una sentimental.

El 32.9% del personal de la salud estaban orgullosos de trabajar en el hospital, el 40.7% manifestó sentirse en familia y parte integrante del mismo con el 36.4%. Esto quiere decir, que están satisfechos con su trabajo y consideran su relación laboral como saludable. Los puntos antes revisados se asemejan a los conseguidos en la investigación de Tumbaco (2021), en la que el 50.0% de encuestados se sintieron parte de una familia en la institución y el 52.4% tuvo una fuerte sensación de pertenecer a ella.

Segunda dimensión

El **compromiso normativo**, en el cual se pudo constatar que 33.6% de los profesionales sanitarios expresaron que no estaría bien dejar el hospital, aunque le genere beneficios, el 40.0% afirmó que le deben mucho a ella y el 30.0% indicó que merece su lealtad. Los hallazgos antes revisados son semejantes a los que se observaron en el estudio de García (2018), puesto que, el 36.4% manifestó que no consideran correcto dejar la institución, el 45.5% opinó que moralmente le debe mucho y que merece su fidelidad con el 45.5%.

Por lo tanto, la mayoría de los colaboradores de la salud tienen una noción clara de lo que es la lealtad y que no se puede medir en términos de beneficios,

puesto que, ésta es una de las principales motivaciones de la deserción de los trabajadores sanitarios.

Además, el 37.9% del personal sanitario manifestaron que sienten obligación de tener que seguir trabajando en la organización, el 36.4% expresó que se sentirían culpables si la dejarán y el 33.6% indicó que no podrían abandonarla por sentir que tienen una obligación con la gente.

La información recabada y mencionada anteriormente se parece a la que se obtuvo en la investigación de Tumbaco (2021), aquí se verificó que el 41.6% de los encuestados mencionaron que una de las razones por las cuales siguen en la entidad es por percibir una responsabilidad moral de permanecer, el 51.2% ratificó que experimentarían culpabilidad si renunciaran después de todo lo que le ha proporcionado y el 45.2% afirmó que no desistiría de esta porque posee sentimientos de deber con la gente. En otras palabras, los empleados de la entidad se mantienen en ella debido a la obligación y la culpa que sienten, con lo cual se puede inferir que lo hacen por sentido de lealtad que es un factor positivo.

Tercera dimensión

El **compromiso continuo**, cuyos resultados evidenciaron que el 40.7% de los profesionales sanitarios manifestaron que, aunque quisieran les sería muy difícil abandonar la institución en este momento, el 48.6% especificó que si decidieran dejarla se verían interrumpidas muchas cosas de su vida personal y el 37.1% expresó que trabajan en el hospital porque lo desean más no por necesidad.

Los datos recientemente planteados tienen algo de similitud con los hallados en el estudio de García (2018), en el que se verificó que el 50.0% de los encuestados consideraron que era difícil desistir del hospital, el 31.8% indicó que se afectaría su vida si renunciará; mientras que, el permanecer en este por una

necesidad tuvo un resultado similar a favor y en contra con el 50.0%. En consecuencia, aquellos profesionales sanitarios que manifiestan mayor compromiso con la institución están seguros de lo que hacen, de su función, y su trabajo es más gratificante.

También, fue posible constatar que el 43.6% del personal de la salud expresó que continúa en la organización porque en otra no tendrían las mismas ventajas y beneficios, el 45.7% indicó que una de las desventajas de dejarla es que existen pocas posibilidades para encontrar otro empleo y el 48.6% manifestó que si decidieran abandonarla se verían interrumpidas muchas cosas de su vida personal.

Por ende, se puede concluir que los colaboradores presentan una baja intención de apartarse de la organización, ya que, siendo conscientes de las dificultades que existen en el mercado laboral, consideran que en el lugar donde actualmente trabajan poseen mejores condiciones.

Este aspecto antes visto se puede apreciar en los resultados de la investigación de Tumbaco (2021), en donde se encontró que el 52.4% de los encuestados afirmaron que siguen en la entidad, debido a que le sería difícil conseguir un empleo similar al que tienen, el 50.0% ratificó que creen tener pocas opciones de obtener uno igual como para pensar en desistir de él y el 45.2% expuso que hay muchas cosas en su vida que podrían interrumpirse si decidiera dejarlo.

Asimismo, el 46.4% de los profesionales sanitarios expresaron que abandonar la institución en este momento supondría un gran costo para ellos, el 45.0% ratificó que si dejan la institución no tendrían opciones de hallar otra y el 36.4% pensó que no podrían desistir de ella a pesar de tener otra plaza. Estas

afirmaciones demuestran la dificultad de los profesionales sanitarios para renunciar a la institución y su deseo de permanecer en la misma, conectado las ganas de ayuda y entrega a los pacientes.

En la Tabla 6 se observan las medias de las dimensiones del compromiso organizacional, siendo el compromiso afectivo, continuo y normativo los más puntuados con 4.59 y 4.58 respectivamente. El promedio general de la variable fue de 4.58 el cual se encuentra por encima del valor medio de 3.5 entre el rango 1-6 de las opciones de respuesta descritas.

Por tanto, se considera que existe un buen compromiso organizacional; sin embargo, existen áreas a mejorar para obtener una puntuación más cercana al máximo de seis. Adicional, se evidenció que factores como el estado civil (casados) y el tiempo de servicio (desde los siete años) se relacionan con un mayor nivel de compromiso organizacional.

Tabla 6

Medias - dimensiones de compromiso organizacional

Dimensiones	Media
Compromiso afectivo	4.59
Compromiso normativo	4.58
Compromiso continuo	4.49
Variable compromiso organizacional	4.54

Los datos analizados revelan el alto compromiso de los colaboradores para con la institución en la prestan sus servicios y es necesario seguir manteniendo este sentido de pertenencia que se refleja en la atención de calidad que ofrecen a los usuarios.

Capítulo IV

Propuesta

En esta parte del trabajo se proporciona una solución al problema identificado en los datos recopilados durante el proceso de investigación. Su estructura se basa en la formulación de un plan de acción que permita la consecución de los objetivos planteados en la misma. Para esto, se inicia con el establecimiento de los objetivos, la justificación, seguida de la descripción de actividades, para luego recabar toda la información de los materiales y recursos que se requieren y así diseñar un cronograma de actividades que permita seguir cada parte con detenimiento.

Si bien, esta propuesta ha sido diseñada para atender las necesidades específicas de la institución objeto de este estudio, bien puede adaptarse a la realidad de otras, dependiendo del propósito de cambio e intervención identificado.

Objetivos

Objetivo general

Incrementar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de un Hospital Nivel Dos de la Ciudad de Guayaquil.

Objetivos específicos

1. Fomentar el sentido de pertenencia de los profesionales de la salud de un Hospital Nivel Dos de la Ciudad de Guayaquil, a través de un programa de reconocimiento y recompensa.
2. Promover el crecimiento y desarrollo personal de los colaboradores de un Hospital Nivel Dos de la Ciudad de Guayaquil, por medio de campañas de capacitación continua.

3. Generar un clima laboral positivo en un Hospital Nivel Dos de la Ciudad de Guayaquil, a través de un taller de crecimiento y desarrollo personal.

Justificación

Las recompensas son una forma de reconocer y motivar a los empleados para que continúen realizando un buen trabajo. Además, mejoran el rendimiento y la satisfacción en el trabajo, alientan la lealtad de los empleados y reduce el ausentismo y la rotación de personal. También, son una forma de mostrarle a los empleados que su trabajo es valioso y que se aprecia su esfuerzo. Esto puede mejorar la moral y el compromiso de los empleados con la empresa.

Por otro lado, las razones para realizar una campaña de capacitación profesional en personal de la salud pueden variar, pero algunas de las más comunes son mejorar el compromiso organizacional y aumentar la eficacia del personal. Esto es posible, dada la ayuda a los empleados a sentirse más seguros en sus roles y les da herramientas y técnicas para manejar mejor el estrés y las demandas de su trabajo. Al igual que, optimiza la calidad de atención que reciben los pacientes, ya que el personal estará más capacitado para manejar situaciones difíciles y ofrecer un mejor servicio, por ende, garantiza que los pacientes reciban el mejor cuidado posible.

Se destaca que un taller de desarrollo personal puede ayudar a incrementar el compromiso organizacional del personal de la salud ya que les permitirá reflexionar sobre su papel en la organización y cómo pueden mejorar su desempeño. También les ayudará a comprender mejor las expectativas de la organización y a identificar las áreas en las que pueden hacer una mayor contribución.

Descripción

La descripción de las actividades de una propuesta es una lista de las tareas que se llevarán a cabo durante el curso de la investigación. Estas tareas pueden incluir el diseño y la implementación de un experimento, la recolección y el análisis de datos, la redacción de informes y la presentación de los resultados. Las tareas se plantean de acuerdo con la problemática revisada con el fin de brindar una solución. Las acciones para desarrollar en esta parte del apartado se basan en tres puntos importantes que son la creación de un programa de reconocimientos y recompensas, campañas de capacitación profesional y talleres sobre desarrollo personal, las cuales se detallan a continuación.

Programa de reconocimiento y recompensa

La implementación de programas de reconocimiento y recompensa es importante, ya que es necesario que los colaboradores se sientan parte de la organización y sepan que su trabajo es valioso para el cumplimiento de sus objetivos. La utilización de programas de reconocimiento y recompensa es una estrategia muy útil para motivar a los profesionales y mejorar la productividad de la organización. Por lo tanto, pueden ser muy efectivos si se implementan de forma adecuada.

El programa estará centrado en el cumplimiento de ciertos objetivos, tales como son la puntualidad del personal sanitario, el no tener faltas injustificadas, al menos una ausencia justificada, cumplir a tiempo todas sus consultas o tareas. Entre las opciones de reconocimiento se encuentran los de puntualidad, desempeño, antigüedad, logros y actitudes positivas.

Para lo cual, se proporcionará como recompensas, certificados digitales de puntualidad, desempeño y antigüedad. Además, de ciertos premios materiales

como entradas al cine, placa de reconocimiento y tarjetas de regalo, los obsequios intangibles son el escoger un día libre y obtener un día libre adicional. Estos reconocimientos y recompensas antes mencionados se describen a continuación con mayor detalle.

Tabla 7

Reconocimientos

Aspectos para evaluar	Frecuencia de evaluación	Premio
Puntualidad	Mensual	Certificado digital y entradas al cine.
Desempeño (puntualidad y productividad)	Mensual	Certificado de colaborador del mes y una tarjeta de regalo.
Actitudes positivas	Trimestral	Certificado digital y elección de un día libre.

Todos los reconocimientos se harán de manera pública frente a todos los colaboradores de la institución, para esto se elegirá los primeros días del mes siguiente al evaluado, cuyo evento será notificado con anterioridad mediante los canales de comunicación habitual de la institución. La puntualidad se evalúa al revisar las horas de ingreso de los profesionales de la salud durante todo el mes de estudio, se tomará en consideración el que tenga mayor puntualidad para que sea premiado, siendo este tipo de actividad efectuada cada mes mediante la entrega de un certificado digital en formato pdf con el fin de que el trabajador pueda imprimirlo cuando lo desee y se le otorgará un par de entradas al cine que tendrán un tiempo máximo de uso.

Para el desempeño, se tomará en cuenta la puntualidad del profesional y su productividad, de las personas que cumplan con estos aspectos se seleccionará aquella que tenga un plus adicional. Al individuo que se elija se lo recompensará mediante el debido reconocimiento público, un certificado de colaborador del mes y una tarjeta de regalo de un supermercado con un valor de \$15.00. En cuanto a

las actitudes positivas, este premio se dará a la persona que sea elegida por parte de sus compañeros. Por lo cual, debe ser una persona que trabaja en equipo, empática y positiva. Esta recompensa se llevará a cabo de forma trimestral y se entregará un certificado de actitud positiva de manera digital y el poder elegir la fecha de uno de sus días libres.

Tabla 8

Recompensas

Aspectos para festejar	Frecuencia de evaluación	Premio
Cumpleaños	Mensual	Integración entre cumpleaños del mes y cantar cumpleaños.
Antigüedad	Mensual (Sólo al cumplir múltiplos de 5 años)	Placa de reconocimiento y un día libre adicional.

Además, se dará recompensas a otros aspectos que se consideran de gran importancia y que ayudan a fomentar el compromiso organizacional de los profesionales de la salud, tal es el caso de la celebración de los cumpleaños de manera mensual. Es por ese motivo, que se va a revisar de los archivos de los colaboradores sus fechas de nacimiento y se hará una lista por meses, con ello se busca que se publique esta información mensualmente con el fin de que los colaboradores puedan revisarla y así tener presente la festividad de sus colegas. La celebración se desarrollará en los últimos días del mes de festejo, en donde se contará con una torta, bebidas y bocaditos para una integración adecuada a la ocasión.

Por último, pero no menos importante, se realizará un reconocimiento a los profesionales que cumplan de cinco años de experiencia en adelante, cuyo evento se hará en el mes correspondiente. En esta ocasión se entregará una placa de reconocimiento y un día libre adicional como mérito a su esfuerzo y dedicación.

Campañas de capacitación continua

Las campañas de capacitación profesional son un aspecto relevante que se debe tener presente en cualquier tipo de negocio, en especial cuando se trata de la salud donde cada cierto tiempo se deben realizar cursos de actualización para mantenerse al día con los tratamientos, técnicas y aparatos más modernos. Es fundamental que el personal de salud esté capacitado, ya que, de lo contrario, podrían ocurrir errores que podrían llegar a ser fatales para los pacientes.

Asimismo, el proporcionar una capacitación continua al personal sanitario que esté orientado a su profesión permite aumentar su compromiso organizacional y reducir las tasas de rotación laboral. No hay que olvidar que es importante que los profesionales se sientan motivados para desarrollar sus habilidades y para seguir creciendo profesionalmente. Los programas de capacitación deben estar enfocados en enseñar al personal sanitario sobre los aspectos fundamentales de su profesión, de esta forma se podrá reducir el número de errores y mejorar la calidad de los servicios.

Para esta actividad, se considera importante capacitar al personal de la salud en diversos temas, dándole la oportunidad a unos cuantos profesionales de recibir la capacitación, lo cual se hará bajo un sorteo mediante el uso de una tabla aleatoria, donde se seleccionará a dos médicos, un auxiliar de enfermería y un enfermero. Cuando hayan culminado el curso deben compartir sus conocimientos a los demás colegas, para ello, deben realizar diapositivas con videos e imágenes con todo el material que recibieron del curso, con lo cual se busca que estos sean socializados de manera online, logrando con esto que los profesionales logren aprender desde su hogar.

Algunos de los cursos que se pueden realizar se presentan en la Tabla 9.

Tabla 9*Cursos de actualización*

Curso	Duración	Precio
Comunicación con Pacientes y Familiares en el Entorno Clínico	50 horas	\$48.00
Cuidados Enfermeros en la Unidad de Cuidados Intensivos	50 horas	\$48.00
Actualización en la Atención al Paciente Crítico	80 horas	\$76.80
Emergencias Sanitarias	75 horas	\$72.00

Taller de crecimiento y desarrollo personal

La finalidad de los talleres de crecimiento y desarrollo personal es ayudar a las personas a mejorar sus vidas, ya sea en el ámbito personal, laboral, social, etc. A través de estos talleres se busca que las personas puedan tomar consciencia de sus potencialidades, así como de aquellos aspectos que les están impidiendo alcanzar el éxito y la felicidad. Este tipo de actividad está dirigida a un público amplio, ya que no requieren de un conocimiento previo específico.

No obstante, es necesario que las personas que asisten a estos talleres estén dispuestas a poner en práctica lo que aprendan, ya que de lo contrario no podrán obtener los beneficios esperados. También, el clima laboral es un factor clave para el compromiso organizacional, pero es importante promover la colaboración, el respeto y la tolerancia entre todos los miembros de la organización.

En esta parte de la propuesta, se alquilará un lugar amplio rodeado de naturaleza, de esta forma los trabajadores de la salud podrán estar en un espacio externo donde puedan relacionarse entre sí y se lleguen a conocer realmente. De esta manera, todos puedan trabajar en equipo dejando sus diferencias a un lado, ya que este programa se enfoca en brindarles una experiencia de convivencia que pueda reforzar sus valores humanos.

El lugar donde se hará el taller es un complejo al aire libre conocido como la Garza Roja, que está ubicado en el Km 37 vía a Daule-Nobol, el ingreso tiene un valor para grupo empresarial de \$400.00. En dicho complejo, los trabajadores de la salud tendrán la oportunidad de realizar actividades de integración como dinámicas, juegos de mesa, actividades de cooperación, entre otras. Asimismo, se les proporcionará charlas y talleres sobre temas relacionados con su trabajo. El objetivo de estas actividades es que los trabajadores de la salud puedan establecer vínculos más fuertes entre sí, y que además puedan aprender sobre el trabajo en equipo y la importancia de la colaboración.

Al finalizar el programa, se espera que los trabajadores de la salud estén más unidos y que hayan aprendido a trabajar en equipo, lo cual será muy beneficioso para la empresa. Además, de que conozcan más sobre la empatía y la comunicación asertiva, aspectos que les será muy útil en su trabajo. Esta acción será desarrollada por el jefe de recursos humanos y las actividades a desarrollar al aire libre centradas en la mejorar la empatía, comunicación asertiva y trabajo en equipo se detallan en las Tablas 10, 11 y 12.

Tabla 10

Dinámicas para crecimiento y desarrollo humano: Empatía

Tema	Dinámica	Detalle	Recursos
Empatía: Breve introducción sobre el concepto de empatía y su importancia en la actividad diaria como profesionales de la salud.	La telaraña 	Hacer grupo de 10 personas colocarse en círculo y sentarse en el suelo. Una persona es elegida para que empiece y tome la punta del ovillo de lana, la cual debe expresar una característica que la defina: “Me llamo... y me gusta...”. Luego, debe pasar el ovillo a otro colega de forma aleatoria para que	Lana

Tema	Dinámica	Detalle	Recursos
		<p>realice lo mismo, al final se creará una telaraña que simboliza la unión que formaron entre ellos.</p>	
	<p>Las caras expresivas</p> 	<p>Se debe inflar los globos y dibujar diferentes caras o emoticones, luego pegarlos en una pared. Se debe formar grupos de 10 personas, se elegirá al azar a los profesionales para su participación, el primero debe elegir un número del 1 al 16 que simbolizará una expresión. La persona deberá ver el emoticono e imitarlo, luego indicar alguna situación que le haya generado dicha reacción.</p>	<p>Globos Marcadores Cinta</p>
	<p>Historia hecha de imágenes</p> 	<p>Es necesario hacer grupo de 10 personas, ellos recibirán diferentes imágenes de manera aleatoria. Los profesionales deben crear una historia con las imágenes que recibieron, pero no pueden mostrar la imagen que tiene, para lo cual deben trabajar en equipo para averiguar en qué parte encaja. Por ese motivo, deben escuchar a sus compañeros para saber que contiene su imagen y así deducir en qué parte va la suya. Al final, deben construir la historia entre todos de a poco.</p>	<p>Imágenes que formen una historia.</p>

Tabla 11*Dinámicas para crecimiento y desarrollo humano: Comunicación*

Tema	Dinámica	Detalle	Recursos
Comunicación asertiva: una breve introducción de su definición y lo relevante que es aplicarlo cotidianamente dentro y fuera de su trabajo.	Carrera a ciegas 	Realizar grupos de 6 personas, uno de los integrantes debe ser elegido para que haga la carrera con los ojos vendados. Se debe efectuar la actividad en un espacio amplio y colocar los obstáculos, los demás integrantes de cada grupo deben guiarlo mediante indicaciones, al final el corredor que llegue primero a la meta será el ganador.	Varios artículos diferentes
	El teléfono estropeado 	La dinámica consiste en formar grupos de 12 personas con dos subgrupos de 6 personas, se los hace que se acomoden en dos filas, para hacer competencias. El instructor se acercará a un extremo de la fila para decirle al primero de esta el mensaje que deberá pasar a siguiente y así hasta que llegue al final de fila. Así mismo, otra persona debe decirle el mismo mensaje al otro grupo formado. Al final se verá quien dice el mensaje más fidedigno.	Una tarjeta con un mensaje.
	Cuerpos expresivos 	El instructor distribuye las tarjetas de manera aleatoria a los participantes, se les recuerda que no pueden hablar, debe actuar por cinco minutos como el animal que les toco sin hacer sonidos. Deben encontrar su pareja y cuando lo hagan deben	Tarjetas con nombres de animales (macho y hembra)

Tema	Dinámica	Detalle	Recursos
		tomarla del brazo y se quedan en silencio, deben esperar que todos consigan su pareja. Luego deben decir que animal imitaron y verifican si acertaron con su pareja.	

Tabla 12

Dinámicas para crecimiento y desarrollo humano: Trabajo en equipo

Tema	Dinámica	Detalle	Recursos
Trabajo en equipo: explicar su definición y como ayuda a conseguir los objetivos organizacionales y personales.	<p>Búsqueda del tesoro</p> 	Crear grupos de 6 personas y entregarle a cada grupo una lista de tareas que deben cumplir en un tiempo máximo de 10 minutos. Cada lista contiene 20 acciones a desarrollar. Gana el grupo que complete la mayor cantidad de tareas en el menor tiempo.	Papel Bolígrafo
	<p>Puzle del trueque</p> 	Formar grupos de 6 personas a quienes se les entregará un puzzle con la misma dificultad. Deben de completarlo lo más rápido posible, pero existen piezas que no les pertenecen y deben intercambiarlas con los otros grupos para conseguir las faltantes. Para lo cual, deberán concordar como las recuperarán en grupo, ya sea mediante trueque, negociación, intercambio de miembros, entre otros.	Puzles

Materiales y Recursos

Los materiales que se van a emplear en la propuesta, así como los costos que representan para la institución se enlistan en la Tabla 13.

Diseñar actividades para taller	X							
Elegir profesionales a capacitarse	X							
Diseñar el programa de reconocimiento y recompensas	X							
Seleccionar un complejo	X							
Inscripción a cursos	X							
Cotización de recompensas	X							
Diseño de material digital	X							
Diseño de reconocimientos digitales	X							
Revisión de profesionales con más de 5 años de experiencia	X							
Realizar la lista de cumpleaños por mes	X							
Adquisición de premios y placas	X							
Efectuar un convenio con un cine para pases	X							
Socialización de programa de reconocimiento y recompensas	X							
Difundir la capacitación vía online para todo el personal	X							
Celebración de cumpleaños	X	X	X	X	X	X	X	X
Reconocimiento y recompensas	X	X	X	X	X	X	X	X
Socializar taller de crecimiento y desarrollo personal	X							
Efectuar el taller	X							

Es necesario resaltar que todo el esfuerzo que una institución puede realizar para mantener un equipo altamente motivado y con un sentido de pertenencia y compromiso, no es suficiente si no se incorporan también los elementos propios del trabajo en equipo y la proyección de liderazgo y responsabilidad social con que se manejan los integrantes del alto nivel gerencial, de donde se traduce las características motivacionales que van a influir en el resto de los colaboradores.

Por supuesto, el resultado de esta cohesión de intereses particulares e institucionales que se traducen en un compromiso organizacional va a influir en el nivel de calidad del servicio que se ofrece a los usuarios.

Conclusiones

El compromiso organizacional es un factor psicológico, donde los trabajadores se sienten relacionados sentimental y emocionalmente con la organización, perciben beneficios ante la posibilidad de abandonarla o al sentir que poseen una obligación moral y ética de permanecer en ella. Revisadas las teorías relativas al compromiso organizacional, cabe destacar que esta variable se compone de tres dimensiones que son la afectiva, continua y normativa, siendo la primera el apego emocional de un trabajador hacia la empresa; parte del impulso y motivación para continuar, sin importar su remuneración. La segunda alude a la permanencia en la institución por un tiempo prolongado, ya que no desea abandonarla por los beneficios y tiempo invertido; mientras que, la tercera se refiere al sentimiento de deuda por los diversos provechos adquiridos. Además, se sustenta en la teoría de intercambio social donde menciona que las personas están dispuestas a comprometerse con una empresa si creen que esta puede ofrecerles algo a cambio, ya sea un salario justo, un buen ambiente de trabajo o la oportunidad de desarrollarse profesionalmente.

En el ámbito internacional se revisó el estudio de Paucar (2021) en el que el 54% de los encuestados sostuvo un compromiso organizacional alto, en el trabajo de Fuentes et al. (2020) las dimensiones de la variables consiguieron una media superior a 4.00, al igual que, en el proyecto de Contreras (2017) en el que el 80.2% del personal encuestado se mostró comprometido, mientras que, en la investigación de Fabián (2019) el 65.3% de los colaboradores presentaron un nivel medio, pero en la publicación de Angulo et al. (2017), el grado de compromiso fue moderado (media=2.41). Por otra parte, a nivel nacional se encontró el proyecto realizado por Tumbaco (2021) que tuvo un promedio de

3.14, en la tesis de Salazar (2018) el 69.91% expuso la tenencia de un nivel moderado. Por lo cual, se concluye que los resultados de estos trabajos reflejan una tendencia de compromiso medio en la mayoría de las investigaciones internacionales y nacionales.

Por otra parte, el compromiso organizacional del hospital mostró que dentro de la dimensión afectiva la mayoría de los trabajadores de la salud quieren continuar el resto de su carrera profesional en la institución, sienten que sus problemas también son suyos, que trabajar en esta significa mucho para ellos, se sienten en familia dentro del hospital y orgullosos de trabajar ahí, se sienten emocionalmente unidos y parte integrante del mismo. En el compromiso normativo predominó los colaboradores que pensaron que no estaría bien dejar la organización, aunque le genere beneficios, ya que le deben mucho a ella y se merece su lealtad, por lo cual, sienten obligación de seguir trabajando allí y se sentirían culpables si la dejarán por sentir que tienen una obligación con la gente.

En la dimensión compromiso continuo la mayor parte de los profesionales sanitarios expresaron que si continúan en la organización es porque en otra no tendrían las mismas ventajas y beneficios y aunque quisieran les sería muy difícil abandonarlo en este momento. Puesto que, una de las desventajas de desistir de esta es haber pocas posibilidades para encontrar otro empleo, se verían interrumpidas muchas cosas de su vida personal, supondría un gran costo para ellos y no tendrían opciones de hallar otro. Al igual que, no trabajan en el hospital porque necesitan más que por quererlo y no podrían dejar el trabajo a pesar de tener otro. Los tres tipos de compromisos fueron los mejores puntuados con 4.59 y 4.58 respectivamente. El compromiso organizacional se consideró adecuado con una puntuación de 4.58 más sin embargo puede ser mejorada. Adicional, se

identificó que factores como el estado civil (casados) y el tiempo de servicio (desde los 7 años) se relacionan con un mayor nivel de compromiso organizacional, con un valor P de 0.032 y 0.046 respectivamente.

Se diseñó como estrategias tres actividades importantes que fueron el establecer un programa de reconocimiento y recompensas en el que se premie a los mejores colaboradores en cuanto a puntualidad y desempeño, incentivar a aquellos con más de cinco años de antigüedad y la celebración de sus cumpleaños en compañía de sus colegas contemporáneos.

Además, de una campaña de capacitación continua donde se les permita cada año especializarse en diversos cursos sanitarios por medio de sorteo y que luego deben socializarlo con sus compañeros.

Por último, la realización de un taller de crecimiento y desarrollo personal que se lleve a cabo al aire libre mediante el alquiler de un complejo donde se efectúen diversas actividades centradas en mejorar la empatía, comunicación asertiva y el trabajo en equipo.

Recomendaciones

Luego de analizados los resultados obtenidos se puede considerar algunas recomendaciones y sugerencias:

- Estudiar el compromiso organizacional asociándolo a otras variables como la satisfacción y el clima laboral, ya que ambas se relacionan positivamente con el compromiso organizacional y, a su vez, con el desempeño laboral.
- Tomar en cuenta los estudios internacionales y nacionales para la implementación de mejoras en el Hospital de Nivel Dos de la ciudad de Guayaquil y realizar una intervención a nivel organizacional que fortalezca el compromiso y la pertenencia de sus trabajadores. Asimismo, se debe aumentar el nivel de comunicación y coordinación entre todos los niveles de la organización.
- Mejorar sus condiciones de trabajo y de vida de sus empleados, así como también, fomentar el espíritu de pertenencia y unión entre todos ellos para que se sientan satisfechos con su trabajo y no deseen abandonar la institución.
- Supervisar cada una de las actividades de la propuesta para que se cumplan en el tiempo y forma establecidos, al igual que, se realicen de manera periódica para que los beneficios sean a largo plazo.

Referencias

- Aldana, E., Tafur, J., & Leal, M. (2018a). Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla—Colombia. *Revista Espacios*, 39(11), 11.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1–18.
<https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
- Andrade, F., Alejo, O. J., & Armendariz, C. R. (2018). Método inductivo y su refutación deductista. *Conrado*, 14(63), 117–122.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1990-86442018000300117&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Angulo, N., Calvanapón, F., & Malpica, V. (2017). Compromiso organizacional y estrés laboral de los colaboradores del Hospital Regional Docente de Cajamarca, año 2016. *Revista CIENTIFI-K*, 5(1), 18–24.
<https://doi.org/10.18050/cientifi-k.v5n1a2.2017>
- Araque, D., Sánchez, J., & Uribe, A. (2018). Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en Centros de Desarrollo Tecnológico colombianos. *Estudios Gerenciales*, 33(142), 95–101.
<https://doi.org/10.1016/j.estger.2016.12.005>
- Constitución de la República del Ecuador, Pub. L. No. Registro Oficial 449, 0 Decreto Legislativo 222 (2018). <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>

- Baez, R., Zayas, P., Velázquez, R., & Lao, Y. (2019). Conceptual model of organizational commitment in Cuban enterprises. *Ingeniería Industrial*, 40(1), 14–23.
- Banguero, H., Carrillo, L., & Aponte, E. (2018). *Planeación y gestión estratégica de las organizaciones: Conceptos, métodos y casos de aplicación* (Primera). Autónoma de Occidente.
<https://es.scribd.com/book/399365473/Planeacion-y-gestion-estrategica-de-las-organizaciones-conceptos-metodos-y-casos-de-aplicacion>
- Barrios, K., Olivero, E., & Figueroa, B. (2020). Conditions of human talent management that favor the development of dynamic capabilities. *Información tecnológica*, 31(2), 55–62. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000200055>
- Bilbao, J. L., & Escobar, P. H. (2020). *Investigación y Educación Superior* (2da edición). Lulu.com.
https://books.google.com.pe/books?id=W67WDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Böhrt, R., & Larrea, P. (2018). Relationship between normative commitment and perceived organizational support in white collar workers. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UC BSP*, 16(2), 220–251.
- Bonilla, D., Macero, R., & Mora, E. (2018). The importance of training in the performance of the administrative personnel of the Technical University of Ambato. *Conrado*, 14(63), 268–273.

- Cafiel, Y. (2021). Reseña del libro Motivación y personalidad de Abraham Maslow (1991). *Revista Científica Ciencias Sociales y Educación*, 10(20), 327–333. <https://doi.org/10.22395/csye.v10n20a16>
- Castañeda, D. (2021). *Modelo de gestión del conocimiento basado en talento humano* (Obra Independiente).
http://www.gestiondelconocimiento.co/uploads/1/1/7/6/117651112/p%C3%A1ginas_previas.pdf
- Castro, K., Luna, K., & Erazo, J. (2020). Gestión de talento humano para la mejora laboral en el banco solidario. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 22(1), 184–203.
<https://doi.org/www.doi.org/10.36390/telos221.13>
- Ccosi, D. R. (2021). *Empoderamiento en el Compromiso Organizacional del Personal de Salud en un Hospital Público-Cusco 2021* [Tesis para optar por el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74225/Ccosi_PDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chacón, R., Martínez, A., Puertas, P., Viciano, V., González, G., & Zurita, F. (2020). Bienestar social en la etapa universitaria según factores sociodemográficos en estudiantes de educación. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 22(1), 1–9.
<https://doi.org/10.24320/redie.2020.22.e03.2184>
- Chevarría, P. (2019). *Relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana* [Tesis para optar el Título de Licenciada en Psicología con mención en

Psicología Social, Pontificia Universidad Católica del Perú].

<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/15222>

Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (5th edición). McGraw-Hill

Interamericana de España S.L. <http://www.ebooks7-24.com/?il=9350>

Constitución de la República del Ecuador. (2021). *Constitución de la República*

del Ecuador. [https://www.defensa.gob.ec/wp-](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)

[content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)

Contreras, I. (2017). *Compromiso organizacional y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada, Lima, 2016* [Tesis Maestría, Universidad Peruana Unión].

<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1269>

Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A., & Alvarado, A. (2020). Organizational

Commitment: Antecedents and Consequences. *Conciencia Tecnológica*,

60. <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/html/>

Cuenca, R., & López, H. (2020). Estudio de la gestión del compromiso y cultura organizacional de FLACSO. *Podium*, 37, 43–56.

<https://doi.org/10.31095/podium.2020.37.4>

De Las Heras, C., & Herrera, J. (2021). Organización y gestión de recursos para la sostenibilidad. El concepto de Smart City en el ámbito rural. *Actas del XI*

International Greencities Congress, 2021, ISBN 978-84-09-19596-1, págs.

51-60, 51–60. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8140053>

Espinoza, E. E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. *Conrado*, 15(69), 171–180.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1990-86442019000400171&lng=es&nrm=iso&tlng=es

- Estrada, E., & Gallegos, N. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la Amazonía peruana. *Revista do Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Estadual do Ceará (UECE)*, 6(1), 1–18. <https://doi.org/10.25053/redufor.v6i1.3854>
- Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica. *Revista Innova Educación*, 2(1), 132–146. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.01.008>
- Fabián, S. M. (2019). Compromiso organizacional y tipo de contrato laboral en hospital del seguro social (Lima, Perú), 2017. *Gerencia y Políticas de Salud*, 18(37), 1–20. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps18-37.cocl>
- Feria, H., Matilla, M., & Matecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: didáctica y educación ISSN 2224-2643*, 11(3), 62–79. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992>
- Fernández, J. (2018). *Globalización, migraciones y expatriación de trabajadores: Los retos del Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social frente a las nuevas realidades de la movilidad laboral internacional* (Primera). Reus Editorial. https://www.editorialreus.es/static/pdf/primeraspaginas_9788429021028_globalizacion-migraciones-y-expatriacion-de-trabajadores_.pdf
- Fierro, E., López, S., & Cruz, L. (2018). Confiabilidad y validez de un instrumento que mide el compromiso organizacional en un centro de salud

- comunitaria. *Tlatemoani: Revista Académica de Investigación*, 9(29), 42–67. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7337179.pdf>
- Fierro, E., Martínez, M., Ortiz, F. A., & Martínez, J. (2018). La gestión pública colaborativa y el compromiso organizacional. Organizaciones del sector público del Estado de México. *RECAI: Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(20 (Septiembre-Diciembre)), 1–13. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6881873>
- Flores, J., & Gómez, I. (2018). Perceived organizational support and organizational commitment in a private company in Lima, Perú. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP*, 16(1), 1–30.
- Fonseca, J., Cruz, C., & Chacón, L. (2019). Validación del instrumento de compromiso organizacional en México: Evidencias de validez de constructo, criterio y confiabilidad. *Revista de Psicología*, 37(1), 7–29. <https://doi.org/10.18800/psico.201901.001>
- Fuentes, C., Lopez, D., & Moya, F. (2020). Organizational commitment as a strategy of change in public hospitals of Colombia and Venezuela. *Revista ESPACIOS*, 41(22). <https://www.revistaespacios.com/a20v41n22/20412222.html>
- Fuentes, M. (2020). *Compromiso organizacional e intención de permanencia en el departamento de logística de una empresa de autopartes: Diagnóstico y propuesta de mejora* [Tesis Maestría, Universidad Autónoma del Estado de México]. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/109124>
- García, D. S. (2018). *Diagnóstico de clima organizacional y compromiso laboral en un centro de salud de la Jurisdicción Sanitaria Toluca como base para*

la propuesta de intervención con enfoque de Desarrollo Organizacional
[Trabajo Terminal de Grado para la obtención del grado de Maestra en
Administración de Negocios, Universidad Autónoma del Estado de
México].

<http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2904500>

Gaviria, C., & Márquez, C. A. (2019). *Estadística descriptiva y probabilidad*.

Editorial Bonaventuriana.

<http://www.editorialbonaventuriana.usb.edu.co/index.php/libros/inv/item/25-matematicas/473-estadistica-descriptiva-y-probabilidad>

Goetendia, M. (2020). Clima y compromiso organizacional según condición y categoría laboral del personal en una institución educativa piloto de gestión pública. *Horizonte de la Ciencia*, 10(19), 236–254.

<https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.19.600>

Gómez, O., & Gómez, A. (2018). Calidad de vida, nivel de salud percibido y factores sociodemográficos en personas con artritis reumatoide. *Aquichan*, 17(2), 150–161.

González, J., & Rodríguez, M. (2019). *Manual práctico de planeación estratégica*. Ediciones Díaz de Santos.

Hernández, B., Ruiz, A., Ramírez, V., Sandoval, S., & Méndez, L. (2018).

Reasons and factors involved in the organizational commitment. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 820–846. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>

Hernández, C. E., & Carpio, N. A. (2019). Introducción a los tipos de muestreo.

Alerta, Revista científica del Instituto Nacional de Salud, 2(1 (enero-junio)), 75–79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>

Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.

IESS. (2018). *Noticias—Prestación de servicios*.

https://www.iess.gob.ec/es/web/afiliado/noticias?p_p_id=101_INSTANCE_E_3dH2&p_p_lifecycle=0&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=3&_101_INSTANCE_3dH2_struts_action=%2Fasset_publisher%2Fview_content&_101_INSTANCE_3dH2_assetEntryId=9475074&_101_INSTANCE_3dH2_typ

IESS. (2020). *Hospital IESS norte beneficiará a más de 800 mil asegurados—*

Sala de prensa. https://www.iess.gob.ec/es/sala-de-prensa/-/asset_publisher/4DHq/content/hospital-iess-norte-beneficiara-a-mas-de-800-mil-asegurados/10174?_101_INSTANCE_4DHq_redirect=http%3A%2F%2Fwww.iess.gob.ec%2Fes%2Fsala-de-prensa%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_4DHq%26p_p_li

López, J. J. (2018). *Compromiso organizacional y síndrome de burnout en tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2018* [Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17519/Lopez_CJJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, N. J., & Dondero, P. P. G. (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>

- Madero, S., & Rodríguez, D. (2018). Relationships between McGregor's X and Y theory, compensation form, and job satisfaction. *CienciaUAT*, *13*(1), 95–107. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v13i1.1014>
- Maldonado, J. E. (2018). *Metodología de la investigación social. Paradigmas: Cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario* (Primera edición). Ediciones de la U. <https://edicionesdelau.com/producto/metodologia-de-la-investigacion-social-paradigmas-cuantitativo-sociocritico-cualitativo-complementario/>
- McGregor, D. (2006). *El lado humano de las empresas*. McGraw-Hill Interamericana de México.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, *1*(1), 61–89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Moreno, J. E. S. (2019). Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales. *Revista San Gregorio*, *35*, 157–173. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.1107>
- Munuera, J., & Rodríguez, A. (2007). *Estrategias de marketing. Un enfoque basado en el proceso de dirección*. ESIC Editorial. https://www.academia.edu/8553660/Jos%C3%A9_Luis_Munuera_Alem%C3%A1n
- Nava, M. I., Ramos, P., & García, E. F. (2021). Modelo de dos dimensiones del compromiso organizacional: Aproximación teórica al modelo de Cohen. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática*, *10*(29). <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968300003/html/>

- Neves, T., Graveto, J., Rodrigues, V., Marôco, J., & Parreira, P. (2018). Compromiso organizacional, cualidades psicométricas e invarianza del cuestionario de Meyer y Allen para enfermeros portugueses. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 26. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.2407.3021>
- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J., & Romero, H. E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5ta edición). Ediciones de la U. <https://edicionesdelau.com/producto/metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-cualitativa-y-redaccion-de-la-tesis-2/>
- OPS. (2021). *Hospitales Seguros*. <https://www.paho.org/es/emergencias-salud/hospitales-seguros>
- Ortiz, F. A., Fierro, E., & Martínez, M. (2018). La gestión pública colaborativa y el compromiso organizacional. *Repositorio de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 12, 446–460. <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1702>
- Pincay, M., Vélez, M., Jaime, N., & Vélez, M. (2020). Importancia de la atención primaria de la salud en la comunidad. *RECIAMUC*, 4(3). [https://doi.org/10.26820/reciamuc/4.\(3\).julio.2020.367-374](https://doi.org/10.26820/reciamuc/4.(3).julio.2020.367-374)
- Ramírez, R., Espindola, C., Ruíz, G., & Hugueth, A. (2019). Human Talent Management: Analysis from the Strategic Approach. *Información tecnológica*, 30(6), 167–176. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Ramírez, R. I., Chacón, H. C., & Valencia, K. P. (2018). Gestión del talento humano como estrategia organizacional en las pequeñas y medianas

empresas. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 16(1), 20–42.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6844336>

Rodríguez, J. A. (2017). Importancia del hospital para la enseñanza clínica e investigación biomédica. *Revista española de investigaciones quirúrgicas*, 20(1), 26–30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6159197>

Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de Corte Transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21, 141–146. <https://doi.org/10.26852/01234250.20>

Saavedra, J. (2020). Factores sociodemográficos y eventos de vida tempranos asociados con la felicidad en adultos de Lima Metropolitana. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 37(1), 42–50. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.371.4580>

Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: Un estudio en una entidad pública ecuatoriana* [Tesis Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6348>

Secretaría Nacional de Planificación. (2021). *Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025*. <http://www.eeq.com.ec:8080/documents/10180/36483282/PLAN+NACIONAL+DE+DESARROLLO+2021-2025/2c63ede8-4341-4d13-8497-6b7809561baf>

Silva, J. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional: Marco para mejorar el desempeño del capital humano*. 3Ciencias.

- Tapia, L. (2019). *Factores que determinan la satisfacción laboral de un hospital de segundo nivel: Caso del área de traumatología del Hospital IESS Ceibos*. [Tesis Maestría, Universidad Católica Santiago de Guayaquil].
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14053>
- Tumbaco, A. (2021). *Síndrome Burnout y su influencia en el compromiso organizacional de los profesionales de salud del Centro de Salud Tipo C “Venus de Valdivia” 2020* [Maestra en Gerencia de Servicios de Salud].
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16392/1/T-UCSG-POS-MGSS-302.pdf>
- Verduzco, R. O. F., García, C., Espinoza, K., Mercado, S. M., & Ochoa, E. (2018). Compromiso Organizacional en Trabajadores de Pequeñas y Medianas Empresas. *Cultura Científica y Tecnológica*, 15(66), 20–28.
<https://doi.org/10.20983/culcyt.2018.3.4>
- Vizcaíno, I. S. (2020). *Análisis de la satisfacción laboral y compromiso organizacional en una empresa pública de servicio hospitalario* [Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Psicólogo Organizacional, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2947>
- Zegarra, F. E. (2014). *Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en el personal de salud del Hospital de San Juan de Lurigancho* [Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Economía con mención en Economía y Gestión de la Salud, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/3747>

Zimmerman, H. F. L., & Uribe, J. F. (2018). *Psicología organizacional en Latinoamérica*. El Manual Moderno S.A. de C.V.

<https://books.google.com.ec/books?id=1ad8DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Apéndices

Apéndice A. Cuestionario de Encuesta

Objetivo: Analizar las dimensiones del compromiso organizacional de un Hospital nivel dos de la ciudad de Guayaquil.

La información que se plasme en el siguiente documento será empleada bajo fines académicos, los cuales serán orientados al tema de investigación “Análisis de las Dimensiones del Compromiso Organizacional de un Hospital Nivel Dos de la Ciudad de Guayaquil”. Por favor, elija una de las siguientes opciones, según la escala otorgada a continuación.

Escala de Likert	Valoración
Definitivamente en desacuerdo (DD)	1
Muy en desacuerdo (MD)	2
En desacuerdo (ED)	3
De acuerdo (DA)	4
Muy de acuerdo (MA)	5
Definitivamente de acuerdo (DDA)	6

Datos sociodemográficos

Género

Masculino []

Femenino []

Edad

De 18 a 30 años []

De 31 a 40 años []

De 41 a 50 años []

Más de 50 años []

Condición laboral

Nombramiento []

Contrato []

Estado Civil

Soltero []

Casado/Unión libre []

Separado/Divorciado []

Viudo []

Tiempo de Servicios

De 1 a 3 años []

De 4 a 6 años []

De 7 a 9 años []

Más de 10 años []

Descripción	DD	MD	ED	DA	MA	DDA
Compromiso Afectivo						
1. Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta organización						
2. Siento de verdad, que cualquier problema en esta organización, es también mi problema						
3. Trabajar en esta organización significa mucho para m						
4. En esta organización me siento como en familia						
5. Estoy orgulloso de trabajar en esta organización						
6. No me siento emocionalmente unido a esta organización						
7. Me siento parte integrante de esta organización.						
Compromiso Normativo						
8. Creo que no estaría bien dejar esta organización, aunque me vaya a beneficiar en el cambio						
9. Creo que debo mucho a esta organización						
10. Esta organización se merece mi lealtad						
11. No siento ninguna obligación de tener que seguir trabajando para esta organización						
12. Me sentiría culpable si ahora dejara esta organización						
13. Creo que no podría dejar esta organización porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí						
Compromiso Continuo						
14. Si continúo en esta organización es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí						
15. Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar este trabajo ahora mismo						
16. Una de las desventajas de dejar esta organización es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo						
17. Si ahora decidiera dejar esta organización muchas cosas en mi vida personal se verían interrumpidas.						
18. En este momento, dejar esta organización supondría un gran costo para mí						
19. Creo que si dejara esta organización no tendría muchas opciones de encontrar otro trabajo						
20. Ahora mismo, trabajo en esta organización más porque lo necesito que porque yo quiera						
21. Podría dejar este trabajo, aunque no tenga otro a la vista						

Nota: Tomado de *Relación entre el marketing interno y compromiso organizacional en el personal de salud del hospital de San Juan de Lurigancho*, por Zegarra, 2014. Repositorio digital de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3747/Zegarra_rf.pdf?sequence=1&isAllowed

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Manjarres Carriel, Walter Steven con C.C: # 1204556789 autor del trabajo de titulación: *Análisis de las Dimensiones del Compromiso Organizacional de un Hospital Nivel Dos de la Ciudad de Guayaquil* previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER 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, 09 de septiembre de 2022



f. _____
Nombre: Manjarres Carriel, Walter Steven
C.C: 1204556789

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis de las Dimensiones del Compromiso Organizacional de un Hospital Nivel Dos de la Ciudad de Guayaquil		
AUTOR:	Lcdo. Walter Steven Manjarres Carriel		
REVISORA:	Eco. Laura Zambrano Chumo, MBA		
TUTORA:	Ing. Adela Zurita Fabre, Ph.D.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD	Sistema de Posgrado		
PROGRAMA	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
TÍTULO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	09 de septiembre de 2022	No. DE PÁGINAS:	91
ÁREAS TEMÁTICAS:	Gestión del talento humano, gestión organizacional		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Compromiso organizacional, Consulta externa, Profesionales de la salud, Compromiso afectivo, Compromiso normativo y Compromiso de continuidad		

RESUMEN:

El compromiso organizacional tiene un papel clave en el desempeño grupal e individual, puesto que un alto nivel determina la consecución de los objetivos de la institución, brindándole a las entidades ventaja competitiva. El objetivo general de la investigación fue analizar las dimensiones del compromiso organizacional de un hospital nivel dos de la ciudad de Guayaquil, a través de técnicas estadísticas, para la elaboración de una propuesta que permita elevar el nivel de desempeño grupal e individual, para beneficio de los usuarios. La metodología que se aplicó fue un enfoque cuantitativo, bajo un diseño no experimental con alcance descriptivo de tipo transversal y método deductivo, siendo la muestra 140 médicos de consulta externa por medio de muestreo no probabilístico intencional a quienes se les realizó una encuesta. Los hallazgos más relevantes demostraron que las dimensiones fueron bien puntuadas con 4.59 y 4.58 respectivamente. El compromiso organizacional se consideró adecuado con una puntuación de 4.58 más sin embargo puede ser mejorada. Adicional, se identificó que factores como el estado civil (casados) y el tiempo de servicio (desde los 7 años) se relacionan con un mayor nivel de compromiso organizacional, con un valor P de 0.032 y 0.046 respectivamente. La propuesta consistió en un programa de reconocimiento y recompensa, campañas de capacitación continua y talleres de crecimiento y desarrollo personal.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR:	Teléfono: 593-9-81274223	E-mail: mwaltersteven19@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Núñez Lapo María de los Ángeles	
	Teléfono: +593-3804600 / 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):	