Repositorio Electrónico de Trabajos de Titulación

Maestría en Administración Pública

Estudio organizacional aplicado

Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en el Hospital de Especialidades Guayaquil.

Andrade Rojas Nury Cristina

Licenciada en Enfermería. E-mail nandrade4@uees.edu.ec
Aguirre Estrada Nelson Gregorio
……. E-mail nelson.aguirre@uees.edu.ec

Palabras clave

Satisfacción laboral, compromiso organizacional, desempeño, recompensa, formación.

Resumen: El objetivo de este estudio consistió en analizar la incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en Hospital de Especialidades Guayaquil, con el fin de identificar su relación y proponer acciones para fortalecer el compromiso del personal sanitario, utilizando análisis cuantitativo, con ayuda de instrumentos de bases del compromiso organizacional (EBCO), modelo euro-empleo de satisfacción laboral. Se obtuvo alta correlación de variables (Rho:0,72; sig.<0,001), es decir que, si el personal se encuentra satisfecho, tiene mayor compromiso con la institución, proponiéndose programa de incentivos, círculos de calidad para integración de profesionales sanitarios, así como fortalecimiento de programas formativos.

Key words
Job satisfaction, organizational commitment, performance, reward, training

Abstract: The objective of this study was to analyze the incidence of job satisfaction on organizational commitment at Hospital de Especialidades Guayaquil, in order to identify their relationship and propose actions to strengthen the commitment of health personnel, using quantitative analysis, with help of instruments of bases of organizational commitment (EBCO), euro-employment model of job satisfaction. A high correlation of variables was obtained (Rho:0.72; sig.<0.001), that is, if the staff is satisfied, they have greater commitment to the institution, proposing an incentive program, quality circles for the integration of health professionals, as well as strengthening training programs.

INTRODUCCIÓN

La temática analizada en este estudio, consiste en la asociación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, como principal área de interés, en el contexto sanitario, enfocado en una institución hospitalaria de Guayaquil, específicamente concerniente a la labor de los profesionales de enfermería y medicina quirúrgica, debido a que, la satisfacción laboral tiene conexiones con el compromiso del personal de la salud en mención, porque, su desempeño puede tener un impacto significativo en la calidad de la atención médica.

El Hospital "Dr. Abel G .. ilbert Pontón" se localiza en la provincia del Guayas, ciudad de Guayaquil, contando con 44 años de labores, sirviendo a la colectividad mediante la prestación de servicios de salud en diversas especialidades (Hospital Guayaquil, 2018), ofrece a la colectividad, charlas contra enfermedades infecciosas y no transmisibles, capacitación del personal (Hospital Guayaquil, 2020), reforzándose con nuevos contingentes de médicos especialistas, potenciando el compromiso de la institución con la atención de calidad y calidez, pero, todavía hay factores que se deben mejorar (Ministerio de Salud Pública, 2019).

Al respecto, la investigación efectuada por Medina y Ortega (2019), expresó que, el hospital Dr. Abel Gilbert Pontón, necesita fortalecer controles con protocolos estandarizados, con énfasis en el tiempo de estancia hospitalaria en el área de choque, así como su derivación interna, para la disminución de la tasa de mortalidad de los usuarios ingresados.

También, se evidenció la relevancia de mantener el compromiso organizacional, como parte de la estrategia para la mejora continua en el sistema de salud público, como lo expresaron Fuentes et al. (2020), quienes destacaron el sentido de pertenencia de los empleados a la institución donde laboran, y la mayor satisfacción laboral para enfrentar los retos.

Sobre el contexto específico conformado por los profesionales de enfermería que laboran en los hospitales públicos, la investigación de Sánchez et al. (2023), destaca la asociación significativa entre la calidad de vida laboral y el compromiso con el trabajo, en donde se observó que, es de gran interés para los trabajadores satisfacer sus necesidades en el trabajo, para fomentar un entorno saludable y potenciar su compromiso para impulsar la calidad de atención.

Además, se revisó el estudio de Mamani et al. (2023), quien enfatizó que uno de los elementos claves para la potenciación de la calidad de atención al usuario, es precisamente, el compromiso de los trabajadores de la salud que, se favorece cuando los empleados se sienten más satisfechos con su entorno laboral.

Por ello, los referentes revisados destacaron la importancia de analizar la influencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en el Hospital Guayaquil, para que, mediante este estudio, se facilite la identificación de oportunidades de mejora en la gestión del talento humano, para fomentar mayor satisfacción laboral en los puestos de trabajo.

El sistema de salud es una de los más relevantes dentro de los organismos que conforman los diversos estados del mundo, debido a que, el personal que forma parte de estas organizaciones, tiene la noble misión de proteger la salud y la vida de los seres humanos, motivo por el cual, el compromiso organizacional se levanta como uno de los pilares que busca ofrecer una atención que raye en la excelencia (Chiang y Rebolledo, 2020).

Sobre esta particular, se destaca que, el hospital en mención, se encuentra actualmente en una encrucijada que, demanda una reflexión profunda sobre la satisfacción laboral del equipo de salud, siendo crucial el compromiso del personal sanitario, para abrir el horizonte hacia un conocimiento transformador en el conocimiento de la administración pública.

Debido a ello, se tomó la decisión de analizar el problema que afecta el compromiso

organizacional en el Hospital Guayaquil, variable que ha experimentado altibajos preocupantes en los últimos tiempos, porque aún existen desafíos importantes que no se han logrado, como es el caso de la consolidación de un equipo cohesionado y motivado (Estrada y Gallegos, 2021). Por ello, se ha planteado la siguiente pregunta de investigación: ¿cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en este contexto hospitalario?

Bajo esta perspectiva, esta investigación se erige como una esperanza para calmar la turbulencia en la gestión de talento humano, en esta institución sanitaria, porque sus resultados serán aprovechados, por los estudiantes de profesiones sanitarias en administración pública, en el campo del compromiso por la salud humana y la satisfacción laboral.

En este sentido, existen razones de mucho interés para la realización de este estudio que, tiene como principal propósito, analizar la influencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional, para identificar los factores críticos que tienen repercusión en la motivación y el desempeño del talento humano que labora en esta entidad sanitaria, porque, con la recogida de datos, se contará con el fundamento para el diseño de las estrategias que, impulsen el compromiso y contribuyan con la potenciación de la calidad de atención a los usuarios.

Por último, se pone de relevancia la contribución que tienen los resultados de este estudio, al enriquecimiento del conocimiento en el área de la administración pública y de la gestión de talento humano en centros hospitalarios estatales. Por ello, cuando se analiza la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, se encontrará la evidencia científica suficiente para favorecer la óptima toma de decisiones en este ámbito crucial. Asimismo, se contribuirá con los aspirantes a profesionales de salud y de administración pública, una perspectiva teórica sólida para transformar la realidad y lograr la excelencia sanitaria.

Desde luego, se planteó como objetivo general el análisis de la incidencia de la

satisfacción laboral en el compromiso organizacional en el Hospital de Especialidades Guayaquil, con el fin de identificar la relación existente entre ellas y proponer acciones concretas para fortalecer el compromiso del talento humano en el contexto hospitalario. De igual forma, los objetivos específicos son: evaluar el nivel de satisfacción laboral del personal del Hospital de Especialidades Guayaquil, considerando aspectos como las condiciones de trabajo, las oportunidades de crecimiento profesional y la calidad de vida laboral; Diagnosticar el nivel de compromiso organizacional del personal del Hospital de Especialidades Guayaquil, considerando dimensiones como la identificación con los valores institucionales, la lealtad hacia la organización y la voluntad de esfuerzo adicional; determinar el tipo de compromiso existente, identificando posibles correlaciones y la influencia que la satisfacción laboral puede tener en el compromiso del personal y proponer estrategias y recomendaciones para fortalecer el compromiso organizacional a partir del análisis de la satisfacción laboral, considerando las particularidades y necesidades del personal en el contexto hospitalario.

REVISIÓN DE LITERATURA

Dentro de este contexto se aborda en primer lugar a la variable del compromiso organizacional, la cual destaca la actitud que posee una persona que forma parte de una empresa, y que esta desarrolla varias funciones para satisfacer las necesidades de la misma; por lo tanto, el individuo asocia el comportamiento y la conducta para lograr con el objetivo, sin embargo, pueden ser afectados por factores o impactos negativos que minimizan el desenvolvimiento del trabajador, influyendo en la satisfacción laboral.

Compromiso Organizacional

Desde el punto de vista, es crucial determinar la estabilidad de un empleado, dado a que, sirve como un indicador de su compromiso con la organización y como una forma de conocer la

satisfacción del empleado, además que, involucra el compromiso de la fuerza laboral, el desempeño y seguridad, por lo que, es considerado por la gerencia para conocer sobres las actividades cotidianas que realiza el colaborador.

El compromiso organizacional, según Coronado et al. (2020), se define como un término que se emplea para conocer el nivel de participación del trabajador en su área laboral, considerando las necesidades, la autonomía, el respeto y la autoimagen. A esta definición se suma la importancia de relacionar a la empresa con la fuerza laboral, dado que, es crucial para asegurar la gestión del compromiso y su óptimo funcionamiento (Enciso, 2020).

Para el efecto, según Bernal et al. (2021) el compromiso organizacional es un predictor de la satisfacción laboral y la lealtad de los empleados hacia la empresa, como resultado tiene un impacto directo en el desempeño empresarial, dado que proporciona una mayor rentabilidad y productividad. Por lo tanto, la retención de los trabajadores depende mucho de la conducta y el comportamiento, ya que, cuanto más comprometida este el sujeto hacia la organización, el cumplimiento de los objetivos empresariales ofrecerá mejores resultados.

Es importante considerar que el compromiso organizacional es parte de una variable multidimensional, porque en ella se establece una conexión psicológica entre el trabajador y la organización para la que trabaja, creando una oportunidad para forjar relaciones entre ambas partes, evitando que el empleado renuncié a sus funciones organizacionales (Estrada y Mamani, 2020).

Entonces, de acuerdo a Saenz (2021) estima que mediante “la visión psicológica el personal es importante para la organización, siendo este una pieza clave para lograr los objetivos y metas establecidas” (p. 13). Desde este punto de vista, este término compuesto se enfoca en los diversos comportamientos del trabajador, siendo estos observables, y que a su vez pueden influir

positivamente dentro de la distintas áreas de la empresa, permitiendo pronosticar los niveles de satisfacción de los trabajadores y la gestión del equipo favoreciendo en la toma de decisiones precautelando los recursos de la compañía.

Tipos de compromiso organizacional

Más allá de simplemente describir un nivel de satisfacción laboral, el compromiso organizacional puede demostrarse cuando los empleados expresan abiertamente su lealtad y compromiso con las organizaciones a las que pertenecen. Forjando una conexión entre los trabajadores y la compañía, describiendo el sentido de pertenencia del personal a la organización, lo cual, hace que los sujetos sean comprometidos con el logro de los objetivos empresariales y en su valiosa contribución son asegurados con un ambiente confortable y seguro para el desarrollo de sus funciones.

Entre los tipos de compromiso organizacional, se mencionan los siguientes:

- **Compromiso efectivo o deseo.** – se basa en el afecto y vínculo emocional del empleado hacia la empresa, dado a que, este considera que sus expectativas y necesidades se cumplen dentro de la organización, por lo que, siente satisfacción de permanecer o pertenecer en la institución (Guerra y Villacís, 2019).
- **Compromiso de continuación o necesidad**. – se refiere al compromiso que se establece con la compañía, por el hecho de generar un apego, que en casos, se produce por el tiempo y la escasez de oportunidades para renunciar a su puesto de trabajo (Hernández et al., 2019).
- **Compromiso normativo o deber**. – asocia a la la lealtad del trabajador desde el punto moral o de valores que mantiene el trabajador, en pocas palabras, el colaborador mantiene un compromiso con la compañía al recibir una recompensa u oportunidad

(Paredez et al., 2021).

En efecto, el compromiso es la intención de ejercer un esfuerzo significativo entra el trabajador y la institución, dado a que, se acepta los principales objetivos y principios. Por lo tanto, el compromiso debe basarse en pilares más complejos, en comparación con una simple transacción comercial. De esta manera, se demuestra que la gente adoptarán de alguna manera si están comprometidos con su organización en cierto grado de lealtad e identificación con los objetivos y valores corporativos.

Dimensiones o aspectos del Compromiso Organizacional

El éxito de una institución depende del compromiso que los empleados sientan con la empresa; en consecuencia, cuanto más satisfecho está el personal, más fuerte será su compromiso con la organización. El compromiso organizacional al vincular la actitud del empleado hacia la empresa, genera un cierto cumplimiento de algunos elementos para lograr los propósitos (Mamani et al., 2023).

Por ello es necesario describir los elementos que forman parte del compromiso organizacional, siendo estos los siguientes:

Sentido de identificación (individuo/organización) este se asocia con el compromiso afectivo, destacando que actúa como una atadura psicológica basada en la identificación y la participación, ofreciendo respuestas cognitivas como resultado de la relación trabajador y empresa. Entonces, ese tipo de contenido enfatiza el componente actitudinal emocional, ya que, analiza la conexión psicológica a través de la relación sentimental del empleado con el trabajo, en pocas palabras, se describe que el empleado esta preocupado por la empresa en su conjunto debido, a la afectividad que reflejan sus sentimientos (Abanto, 2019).

Relación de intercambio (esfuerzo/recompensa), este se encuentra dentro de la dimension del compromiso de continuidad, dado que, establece la dedicación de una persona hacia las funciones asignadas para cumplir con las metas, y estas pueden ser a elección, osea que bien puede ser personal, ya que, resulta de una inversión de aporte de esfuerzo, atrayendo los beneficios que ofrece la compañía, como por ejemplo; jubilación, seguro, sueldos incrementados, etc (Campana, 2021).

Sentido de obligación moral en relación a la organización, forma parte del compromiso normativo, dado a que, la persona lo obtiene después de realizar actos específicos que son voluntarios y definidos. Desde este punto de vista, se encuentra relacionado con el concepto de ética laboral, ya que, el propio individuo desarrolla las funciones empresariales, empleando un poco más de esfuerzo para desempeñarse bien en el trabajo, como un sentido de obligación moral de seguir adelante con su rendimiento (Cabrera, 2018).

Satisfaccion laboral

Abordando esta segunda variable, que se encuentra relacionada con la investigación sobre la satisfacción laboral de los trabajadores, la misma que será conceptualizada a través de una revisión de la literatura para ampliar la comprensión de su significado, los tipos, las dimensiones que están directamente asociados.

Satisfacción laboral

Cuando la actividad laboral de un empleado produce efectos positivos en su bienestar, se estima que está experimentando la satisfacción laboral, ya que, su estado emocional dar respuestas afectivas. La satisfacción laboral se define como la actitud que adopta una persona hacia su situación laboral, siendo dos perspectivas diferentes, en donde se señala, la unidimensional y la multidimensional, donde la primera en mención, hace referencia al

sentimiento de la persona acerca del trabajo que realiza y el segundo, concierne a una satisfacción que asocia una serie de factores relacionada al trabajo (Koontz y Weihrich, 2019).

De acuerdo con el párrafo anterior, donde se recalca los sentimientos, este aborda la autonomía hacía el grado de reconocimiento profesional, de autoridad, de posibilidades y de capacitación interna, en donde se involucra también a factores negativos como el estrés y la cantidad de trabajo o el salario mínimo que la persona recibe por el cumplimiento de sus funciones (Yánez y Yánez, 2020). Por ello, la satisfacción laboral se define como un grupo de pensamientos, comportamientos y sentimientos que los empleados pueden exhibir de manera positiva o negativa con respecto a cómo realizan su actividad laboral. Si bien, estos sentimientos y conductas se manifiestan como una actitud afectiva que puede ser positiva o negativa dependiendo de cómo cada persona observa la situación (Rengifo y Maldonado, 2018).

En este sentido, se determina cómo se siente una persona al realizar las actividades que tiene a su cargo, siendo esto felicidad, bienestar o desagrado. En consecuencia, la satisfacción de los colaboradores está "directamente relacionadas con el trabajo realizado, la dedicación con que se realizan sus trabajos, mostrando lealtad, participación, entre otros, que permite que el empleado reciba retribuciones monetarias por su esfuerzo" (Pizarro et al., 2019).

Tipos de satisfacción laboral

La satisfacción laboral se encuentra ligada con un objetivo principal, en donde se implica un esfuerzo extra para alcanzar un resultado positivo; a esto, el cerebro responde y produce una sensación por el logro de placer y de satisfacción personal de haber conseguido la meta deseada (Salazar y Ospina, 2019). Por otro lado, para que la satisfacción laboral sea alcanzada es necesario considerar aspectos como: condiciones de trabajo, actitudes y retribución, la misma que son de suma importancia para poner en marcha a la organización, obteniendo buena calidad

laboral, productividad y rentabilidad que incremente la competitividad de la empresa (García P. , 2020).

Entre los tipos de la satisfacción laboral, se mencionan los siguientes:

La satisfacción intrínseca, que se encuentra asociados al contenido de cargo, actividad o funciones vinculados al puesto de trabajo, en pocas palabras, estos factores motivan al trabajador a producir buenos resultados, siendo esto una satisfacción personal (Morales, 2022), describiéndose a:

- La **consecución de logro**, que se basa en el alcanzar el objetivo de la actividad (Morales, 2022).
- La **característica de la tarea** trata sobre el interés del empleado hacia su trabajo, el mismo que contempla el inicio y final de su actividad (Díaz, 2020).
- La **autonomía**, que consiste en la acción de controlar las decisiones que toman los empleados en relación con el trabajo (Alvarado y Pinduisaca, 2019).
- El **conocimiento y habilidad**, se refiere al grado de coincidencia hola sobre estos dos términos en el personal, que son requerimientos que determinan la satisfacción del empleado (Fontava et al., 2016).

La **satisfacción extrínseca**, consiste en la seguridad laboral y las condiciones de trabajo que debe percibir un empleado dentro de la compañía para lograr con el cumplimiento de las funciones y de esta manera experimentar la satisfacción personal (Beltran, 2020). Dentro de ellos se mencionan algunos factores como:

- El **salario y beneficio**, trata sobre las condiciones existentes en el plano laboral, ya que, mediante las remuneraciones, se establece una recompensa valiosa para incentivar al desempeño del colaborador (Beltran, 2020).

- **Seguridad laboral**, esta genera la confianza del empleado sobre la continuidad dentro de la empresa (Gomez, 2020).
- **Posibilidades de promoción**, conlleva a la probabilidad de lograr puestos de trabajo con mayor rango dentro de la empresa (Chauca y Recalde, 2020).
- **Condiciones de trabajo,** se asocia al horario laboral, instalaciones y recurso que ofrece la empresa para salvaguardar el bienestar y salud del trabajador (Beltran, 2020).

La **satisfacción laboral general**, se considera el grado de felicidad o su contrariedad. Es un indicador que permite conocer el sentimiento del trabajador frente a las diversas etapas o faceta en su rol de trabajo (Vallejo, 2021).

Si bien es cierto, la satisfacción laboral se define como el cumplimiento de las necesidades o requerimientos del personal respecto al trabajo que desempeña, además los factores mencionados contribuyen a la identificación de algunas variables interna o externa que pueden influir en la actitud y comportamiento de los trabajadores para permanecer ligados al grupo organizacional.

Dimensiones o aspectos de la satisfacción laboral

Por lo antes dicho, la satisfacción laboral, no solo depende de los niveles salariales que pueden recibir por la ejecución de las actividades empresariales, sino que también se debe tener en cuenta el clima organizacional, la carga de trabajo, el reconocimiento, entre otros aspectos que contribuyen a la parte emocional del trabajador (Díaz et al., 2023), en sentirse satisfecho con el cumplimiento de sus responsabilidades.

Dentro de la satisfacción laboral se mencionan tres aspectos esenciales, como:

- **Motivación y reconocimiento. –** se refiere al grado de identificación del colaborador, esto hace referencia a la posición que ocupa dentro de la compañía importante es para

la resolución de problemas o conflictos en base a sus funciones y responsabilidades (Aceval y Ramírez, 2022).

- **Área y ambiente de trabajo. –** concierne a las condiciones laborales que proporciona la organización a beneficio de la seguridad, higiene y ergonomía del trabajador. Significando, la responsabilidad por parte de la empresa en disminuir los riesgos e implementar estrategias en un futuro (Nieto, 2017).
- **Formación e información**. – consiste en el crecimiento profesional, en donde la empresa imparte capacitaciones y posibilidades para el desarrollo profesional, permitiendo implementar nuevas alternativas para el beneficio de ambos interesados (Aceval y Ramírez, 2022).

En consecuencia, se genera una relación de reciprocidad entre las partes, esto se debe principalmente a que cuando un trabajador se encuentra motivado y satisfecho mejora sus condiciones de poder desempeñar un trabajo de manera adecuada, es decir la satisfacción de los trabajadores es de vital importancia en los diferentes cargos para el bienestar de las partes, lograr la productividad y la calidad de la empresa.

DISEÑO METODOLÓGICO

Este estudio tuvo diseño no experimental, descrita por Escobar y Bilbao (2020), como el que no requiere modificar sus variables, midiendo el nivel de compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal sanitario, en un solo punto de tiempo.

Por ello, también la investigación tuvo enfoque cuantitativo, debido a que, según García y Sánchez (2020), a través de la recogida de información y el uso de instrumentos para agrupación de datos, se puede medir el comportamiento de las variables de un fenómeno. Por ello, se midió el grado de compromiso organizacional y de satisfacción laboral del personal sanitario.

Además, para la cuantificación de las variables, se utilizó el alcance descriptivo, el cual, a criterio de Guevara et al. (2020), detalla características de cada una de ellas. Por ello, se caracterizó el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal sanitario.

Por otra parte, el estudio fue correlacional que, según Cvetkovic (2021), pretende establecer la asociación existente entre dos o más variables, porque se quiere probar el grado de relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción del personal sanitario.

También se utilizaron la investigación de campo y bibliográfica que, según Leyva y Guerra (2020), se refieren al lugar de estudio y a fuentes secundarias teóricas utilizadas para enriquecer los resultados obtenidos, o sea, se aplicó la investigación en el Hospital Guayaquil, al personal sanitario respectivo, considerando, los referentes teóricos descritos en este artículo.

La técnica utilizada para la recopilación de la información, fue la encuesta con el instrumento del cuestionario que, según Hernández y Duana (2020), por sus características cuantitativas, tienen la facilidad para la agrupación de los datos y la concreción de los hallazgos.

De esta manera, se seleccionó el modelo clásico de Meyer y Allen, para la medición de la primera variable, bajo el instrumento denominado escala de bases del compromiso organizacional (EBCO), el cual se fundamenta en tres dimensiones básicas, como son la afectiva, de continuidad y normativa. En la primera en mención, se hizo referencia a los valores y creencias de los trabajadores, la segunda en cuestión, concierne a la obligación de permanecer, por el desempeño, afiliación, recompensas y oportunidades, mientras que, el último se asocia a la línea de consistencia de las actividades. Este instrumento tiene 18 preguntas, las cuales se responden bajo la escala de Likert, es decir, con cinco opciones del 1 al 5, donde la alternativa nunca vale 1 y siempre vale 5 puntos, como se presenta en el anexo 1.

Por otra parte, para la medición de la segunda variable, se utilizó el modelo euro empleo

de satisfacción laboral, el cual tiene tres dimensiones, basadas en la motivación – reconocimiento, ambiente de trabajo, formación e información, las cuales tienen 26 ítems, sin embargo, para establecer la correlación con el compromiso organizacional, se la redujo a 18 ítems, evaluadas bajo la misma escala del 1 al 5, donde nunca es el menor valor (1 punto) y siempre es el mayor (5 puntos), como se presenta en el anexo 2.

Se destaca, además, el universo de estudio, el cual estuvo constituido por el personal sanitario del hospital ene estudio, el cual se conformó por 48 profesionales de enfermería, de las diferentes especialidades que, atienden en las diversas secciones del establecimiento hospitalario, acogiéndose, el muestreo por conveniencia o censal, porque, el universo o población es menor a 100 elementos, por lo que, se considera el total de 48 trabajadores que constituye al personal de enfermería de Medicina Interna, clasificado en 12 empleados por turno y 4 turnos de labores.

El principal criterio de exclusión consistió en que, no quieran participar en la investigación de campo o no se encuentren disponibles en ese momento, mientras que se incluyeron a todos los demás miembros del personal sanitario del área en mención.

Por último, de conformidad con el procedimiento investigativo, se solicitó la autorización al área de Medicina Interna del Hospital de Especialidades Guayaquil, para ingresar a las instalaciones de este establecimiento sanitario, en donde se aplicó la investigación de campo de manera presencial. Con la información recabada se elaboraron las tablas y figuras correspondientes, analizando e interpretando los hallazgos observados.

Por otra parte, se estimó la fiabilidad de los instrumentos, a través de la aplicación del alfa de Cronbach que, como lo estimó Ordóñez (2022), debe situarse por encima de 0,60 para estimar una fiabilidad aceptable de los cuestionarios escogidos. En este caso, la significación o p-valor, debe ser menor a 0,05 para demostrar un bajo nivel de error en la fiabilidad.

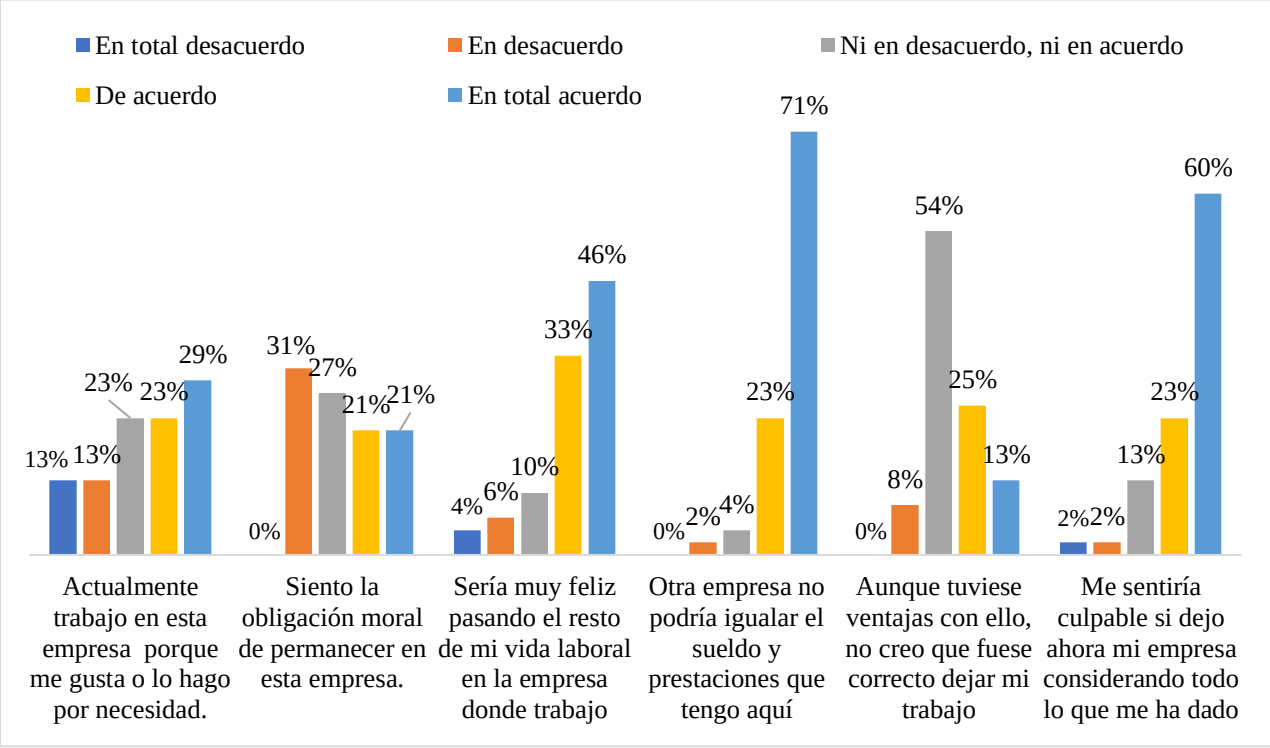
Igualmente, se aplicó el coeficiente de Spearman, una prueba inferencial de hipótesis, no paramétrica que, debe encontrarse en un nivel superior a 0,60 para demostrar una correlación significativa entre las variables del compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal sanitario que forma parte del área de Medicina Interna del centro hospitalario en estudio, la cual al encontrarse entre 1 y 0, si es menor a 0,50 no demostrará ninguna asociación entre las variables. También la significación bilateral o p-valor, debe ser menor a 0,05 para demostrar un bajo nivel de error en la prueba inferencial (Cvetkovic, 2021).

RESULTADOS

Los resultados fueron obtenidos mediante la aplicación de la encuesta a los profesionales de la salud del área de Medicina Interna, donde se presentan los siguientes resultados:

Figura 1.

Componente afectivo



Nota: Encuesta aplicada al personal sanitario de Medicina Interna del Hospital de Guayaquil.

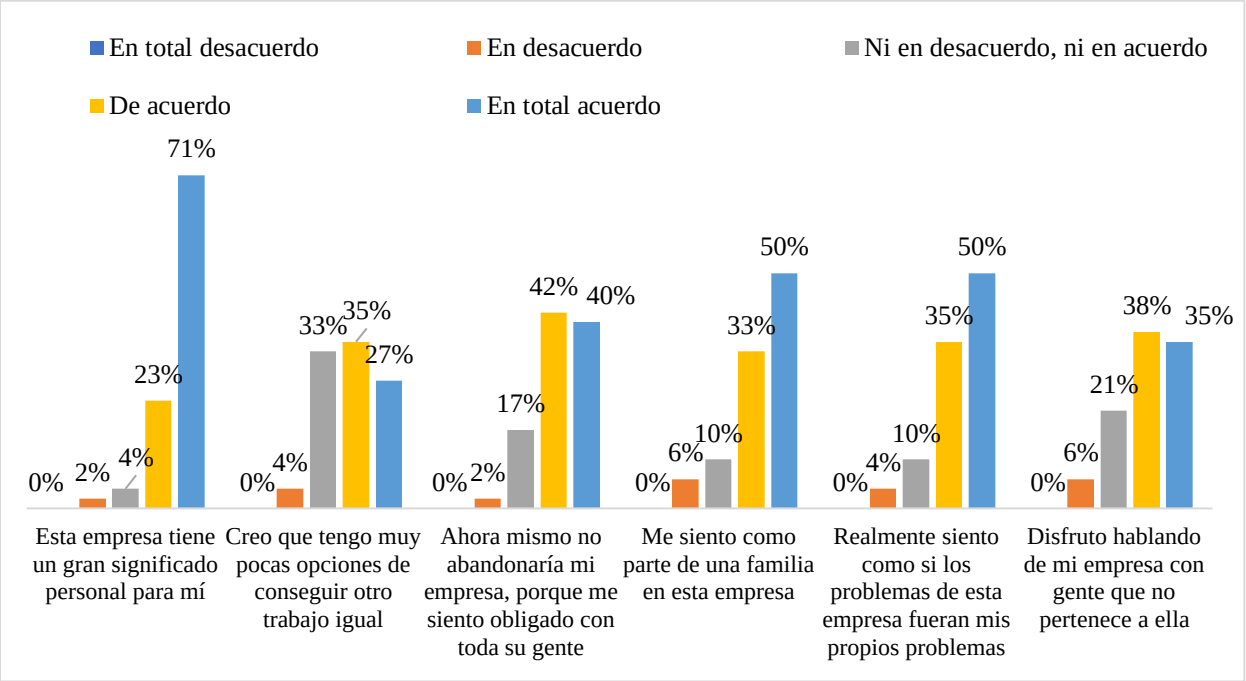
Al respecto dentro del componente afectivo, se evidencia que el 52% del personal

sanitario estuvo totalmente de acuerdo y de acuerdo en que le gusta su actual trabajo, mientras que, el 25% manifestó estar en desacuerdo y total desacuerdo con la interrogante. Por su parte, el 42% de los encuestados expresaron que sienten obligación moral por continuar dentro de la institución y el 31% indicó lo contrario, estando de acuerdo y total de acuerdo en permanecer en la casa de salud. En cuanto, a la felicidad el 79% de los profesionales reveló la tranquilidad por trabajar en el establecimiento, pese a que, existe un 10% que no estuvo de acuerdo con el enunciado. El 94% de los enfermeros anunciaron estar de acuerdo, en que la organización puede mejorar los sueldos y demás beneficios al personal. Por su parte, el 54% indicó que, pese a obtener las ventajas no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo en que podrían o no dejar el puesto de trabajo, sin embargo, el 38% estableció estar de acuerdo con la pregunta. Por último, el 83% informó estar de acuerdo en que se sentiría culpable si abandona la institución.

La información obtenida evidencia que, el personal de salud del Hospital de Guayaquil a pesar de mostrar medianamente un compromiso afectivo con el establecimiento, e inclusive sentirse obligado en permanecer con su cargo, no es suficiente para lograr su satisfacción laboral, dado a las condiciones como sueldos, beneficios o ventajas que no son de su perspectiva personal, por lo que, podrían abandonar sus funciones aun teniendo necesidad laboral.

Figura 2.

Compromiso de continuidad



Nota: Encuesta aplicada al personal sanitario de Medicina Interna del Hospital de Guayaquil.

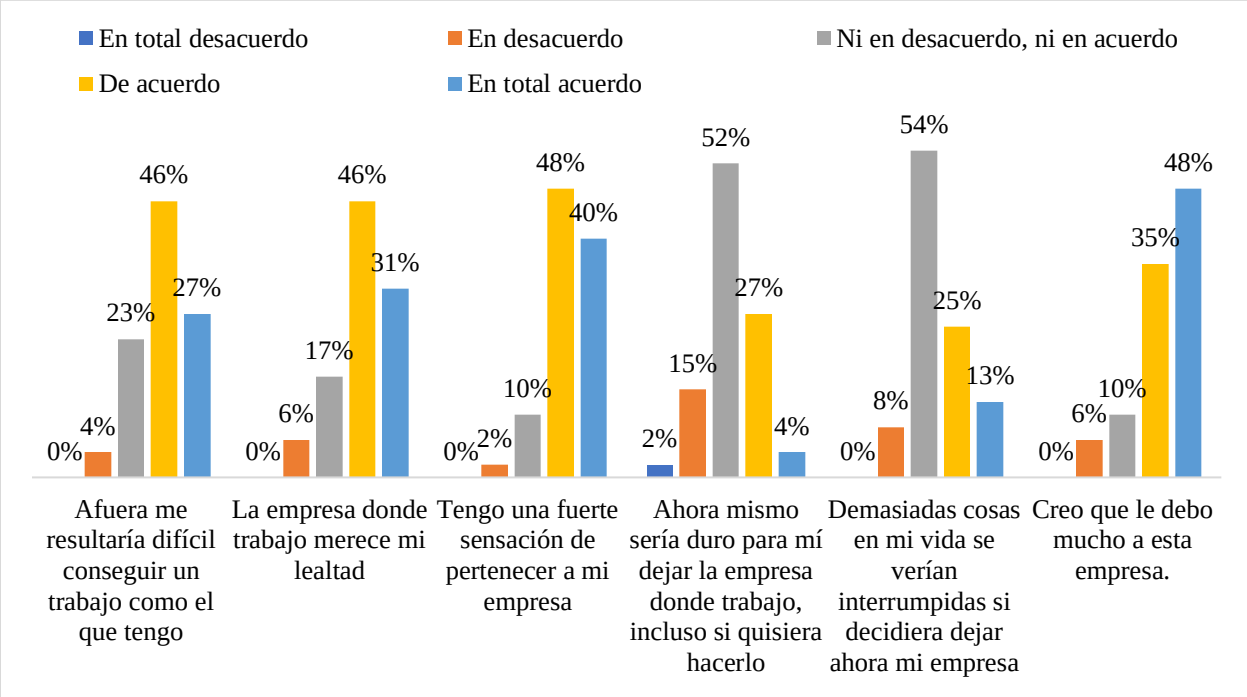
Referente al compromiso de continuidad, el 94% de los profesionales de la salud expresaron estar total de acuerdo y de acuerdo en que la empresa es significativa para ellos. De la misma manera, el 63% de los involucrados concordaron estar de acuerdo en que poseen pocas opciones en conseguir otro trabajo y el 33% se mostró indiferente con lo anunciado. Por su parte, el 81% de los profesionales estuvieron de acuerdo en no abandonar la empresa por obligación. En cuanto, el 83% de los encuestados anunciaron que se sienten parte de una familia empresarial. El 85% manifestó que los problemas ocurridos en el hospital forman parte de sí. Y, por último, el 73% estuvieron de acuerdo en mencionar la empresa con personas externa.

Los hallazgos obtenidos, demuestran que la mayoría del personal sanitario que labora en el Hospital Guayaquil, mantiene un compromiso de continuidad con la institución, ya que se sienten comprometidos con dar soluciones a los problemas suscitados dentro de ella, además de sentirse parte de una familia sus deseos por continuar en el establecimiento puede ser

significativo, sin embargo, al presentarse otra oportunidad para el crecimiento profesional, podrían abandonar sus plazas.

Figura 3.

Compromiso normativo



Nota: Encuesta aplicada al personal sanitario de Medicina Interna del Hospital de Guayaquil

Al respecto del componente normativo, el 73% de los profesionales manifestaron estar de acuerdo en que les resultaría difícil conseguir otro empleo. En cuanto, el 77% anunció que el hospital merece lealtad. Por su parte, el 88% expresaron la sensación de la pertenencia hacia la empresa. El 54% del personal estuvo ni de acuerdo, ni en desacuerdo en ver interrumpidas sus oportunidades, mientras que, el 38% reveló estar de acuerdo con ello. Y, por último, el 83% de los profesionales manifestaron estar en deuda con la institución.

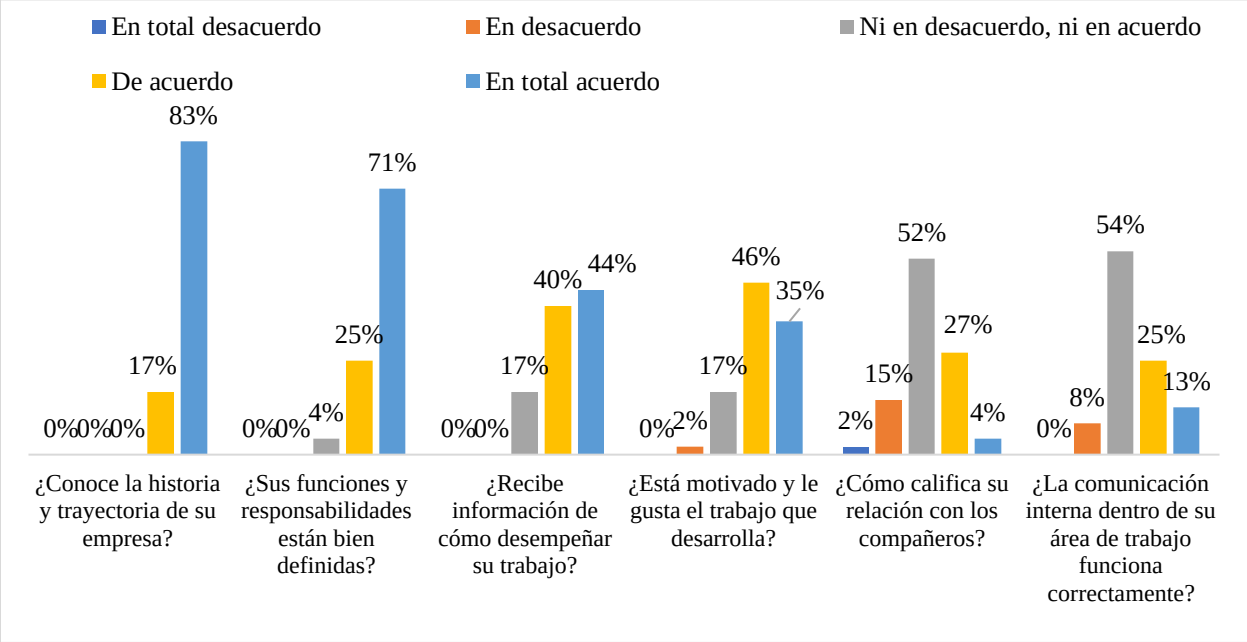
La información obtenida evidencia que, los profesionales muestran significativamente el compromiso normativo hacia el Hospital, que inclusive la institución en donde laboran le ha permitido lograr ciertos objetivos personal, por lo que, demuestran valores como lealtad hasta el

sentido de pertenencia por contribuir en las funciones y soluciones ante los problemas suscitados.

Continuando con el análisis e interpretación de la segunda variable de la satisfacción laboral, se obtuvo las siguientes figuras:

Figura 4.

Motivación – reconocimiento



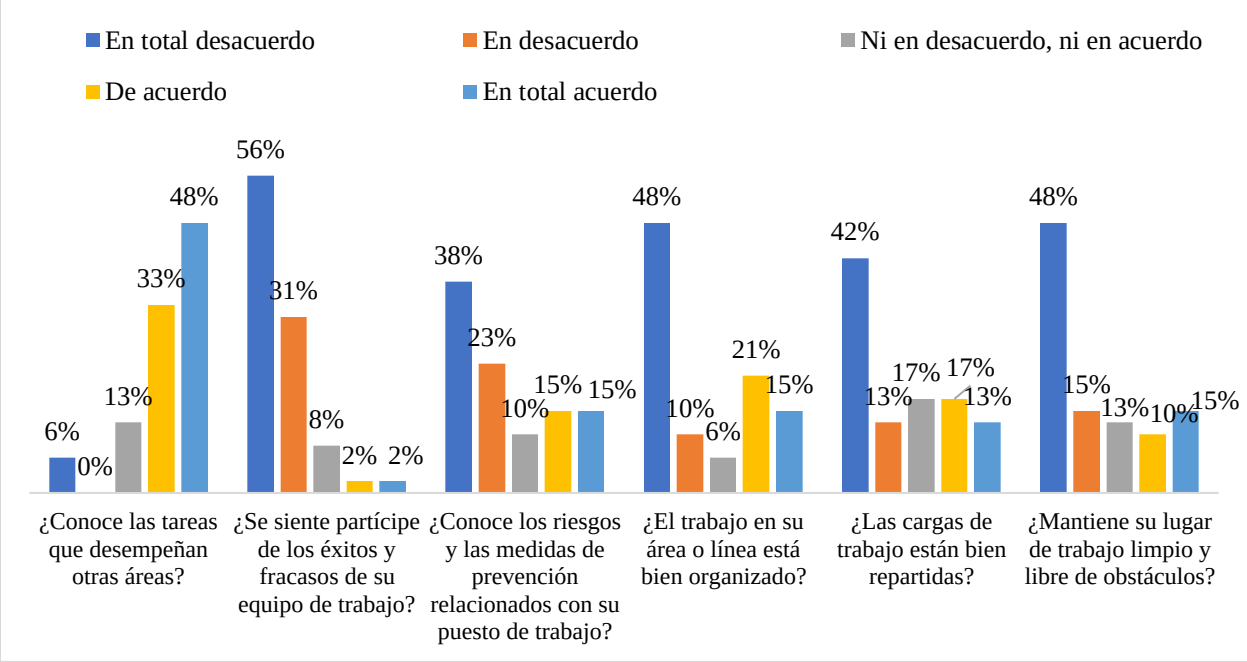
Nota: Encuesta aplicada al personal sanitario de Medicina Interna del Hospital de Guayaquil

Se obtuvo que, el 100% de los profesionales de la salud estuvieron de acuerdo y total de acuerdo en decir que conocen acerca de la trayectoria del Hospital. Por su parte, el 96% del personal manifestó estar de acuerdo y total acuerdo en que sus funciones y responsabilidades están definidas. El 83% expresó que recibe información para cumplir con su trabajo. El 81% de los encuestados anunciaron que son motivados en el momento de desarrollar sus funciones. Sin embargo, el 52% mostró indiferencia ante la pregunta de calificar su relación con sus compañeros. Y, por último, el 54% del personal informó que no esta de acuerdo, ni en desacuerdo con la comunicación interna que se maneja en el área de Medicina Interna.

Se evidencia, mediante los hallazgos que en el componente de motivación – reconocimiento, el personal de salud que labora en el Hospital de Guayaquil, conoce acerca de la historia y trayectoria que ha logrado hasta la actualidad el establecimiento, por ello, sienten el compromiso de aportar y contribuir con sus conocimientos y habilidades para fortalecer la calidad de la atención. Además, que, cumplen satisfactoriamente con las funciones y responsabilidades asignadas por sus superiores, pese a que, se refleja una indiferencia en la relación de compañerismo y la comunicación interna.

Figura 5.

Ambiente de trabajo



Nota: Encuesta aplicada al personal sanitario de Medicina Interna del Hospital de Guayaquil

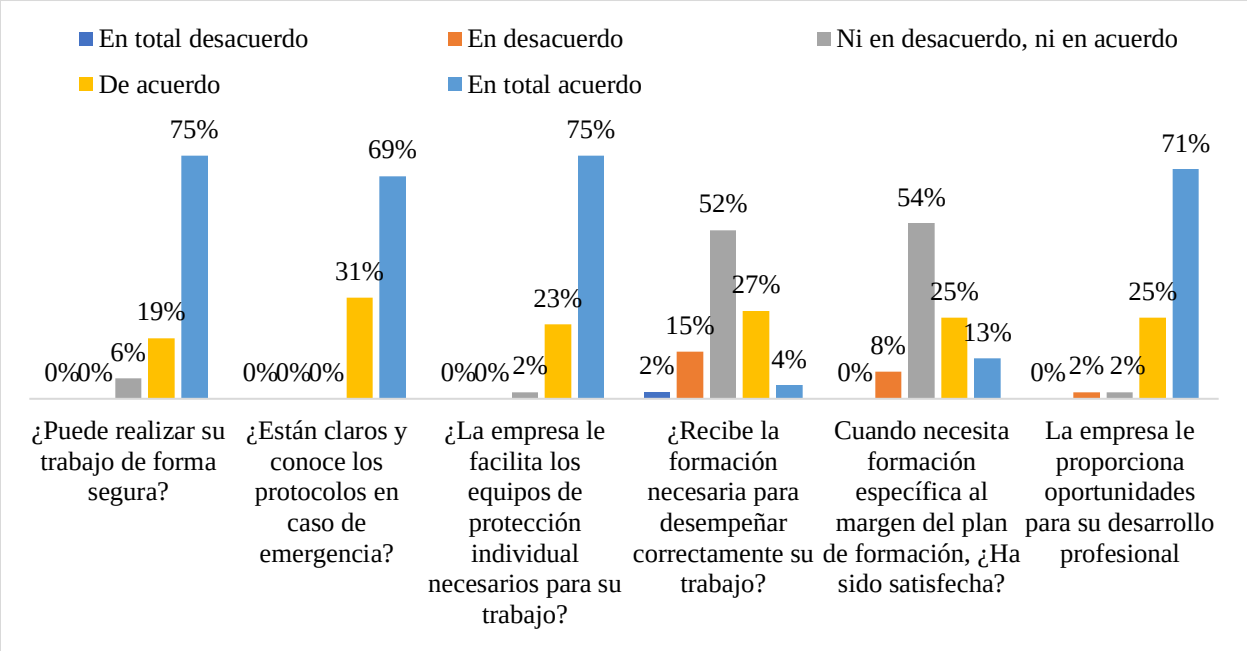
Referente al ambiente de trabajo, el 81% de los profesionales de salud indicaron que conocen sobre las tareas que desempeñan otras áreas. Por su parte, el 88% expresaron total desacuerdo en ser partícipe de los éxitos y fracaso de su equipo de trabajo. En cuanto a los riesgos y medidas, el 60% de los encuestados concordaron en no conocer sobre las medidas de prevención para los riesgos laborales. El 58% de involucrados revelaron el desacuerdo en que el

trabajo este organizado. De la misma manera, el 54% reflejó el desacuerdo en las cargas laborales estén bien repartidas. Y, por último, el 63% de los enfermeros afirmaron estar en desacuerdo en que el área de trabajo permanezca limpia.

La información obtenida demuestra que el personal de salud posee un conocimiento sobre las funciones que se realizan en otras áreas, debido a que, han tenido que sustituir a compañeros por tiempos cortos, sin embargo, el ambiente de trabajo no es satisfactorio para los profesionales, dado a que, en algunas ocasiones no se siente parte del equipo multidisciplinario, además que, las cargas laborales no son equilibradas al igual que sus otros compañeros por lo que, afectaría a su calidad de vida laboral.

Figura 6.

Formación e información



Nota: Encuesta aplicada al personal sanitario de Medicina Interna del Hospital de Guayaquil

En la formación e información, se obtuvo que el 94% de los profesionales sanitarios estuvieron de acuerdo en realizar sus funciones de manera segura. Por su parte, el 100% del personal indicó estar de acuerdo en conocer los protocolos de emergencia. El 98% anunció estar

de acuerdo en que el hospital facilita los equipos de protección personal. En cuanto, el 52% de los encuestados mostraron indiferencia en reflejar si reciben formación para sus funciones, mientras que, el 31% estuvo de acuerdo con el anunciado. No obstante, el 54% expresó estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la satisfacción obtenida de las capacitaciones. Y, por último, el 96% estuvo de acuerdo en que el hospital brinda oportunidades en el desarrollo profesional.

Se evidencia que, en la mayoría de profesionales de la salud se reflejó satisfacción respecto a la formación en temas relevantes que se manejan dentro del hospital, dejando en claro que poseen el conocimiento en las políticas o protocolos que se manejan en los casos de emergencia, además que, son apoyados en superación de oportunidades laborales, sin embargo, se presentó que no son totalmente orientados a sus funciones, así mismo las capacitaciones no fueron de la perspectiva de los profesionales sanitarios.

Una vez interpretados los resultados del estudio, se ha efectuado la prueba de hipótesis, correspondiente, pero previamente se determinó la fiabilidad del instrumento, con ayuda del soporte informático SPSS versión 29.0, indicando que, la restricción para garantizar la confiabilidad de las respuestas de los dos cuestionarios seleccionados, está referida a un alfa de Cronbach superior a 0,60. De este modo, al operar el programa señalado, se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 1.

Análisis de confiabilidad con alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,921	2

Nota: Tomado de los resultados de las encuestas a profesionales sanitarios. Elaboración propia.

El resultado que arrojó el programa SPSS, al operar la prueba de fiabilidad correspondiente, fue un alfa de Cronbach de 0,921 cifra que superó al 0,60 de la restricción, por

lo tanto, las respuestas proporcionadas por los profesionales sanitarios, en los dos instrumentos escogidos, tienen alto grado de fiabilidad.

Posteriormente, se ha efectuado la prueba de hipótesis para establecer la correlación e incidencia entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales sanitario del área de medicina interna del hospital en estudio, en donde se ha empleado una prueba no paramétrica, porque se trata de una escala cualitativa que se transforma a cuantitativa por medio de la escala de Likert, por consiguiente, se ha seleccionado el coeficiente de Spearman como método para establecer la asociación entre las dos variables en mención, bajo las siguientes hipótesis:

- Hipótesis nula (H_o): La satisfacción laboral no incide en el compromiso organizacional de los profesionales sanitario del área de medicina interna del Hospital de Especialidades Guayaquil.
- Hipótesis alternativa (H_1): La satisfacción laboral incide en el compromiso organizacional de los profesionales sanitario del área de medicina interna del Hospital de Especialidades Guayaquil.

Se tomaron las siguientes restricciones para comprobar una de las dos hipótesis descritas en los ítems anteriores:

- Si Rho (Spearman) > 0,70 o sig. bilateral < 0,05, entonces, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa.
- Si Rho (Spearman) < 0,70 o sig. bilateral > 0,05, entonces, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alternativa.

Una vez planteadas las dos hipótesis y sus restricciones respectivas, se procedió a operar el coeficiente de Spearman en el programa SPSS, obteniéndose los hallazgos seguidos:

Tabla 2.

Resultados de prueba de hipótesis con coeficiente de Spearman

			Compromiso Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación		0,857**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	48	48
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	0,857**	
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	48	48

Nota: ** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Tomado de los resultados de las encuestas a profesionales sanitarios. Elaboración propia.

El hallazgo que arrojó el soporte digital del SPSS, al operar con el Rho de Spearman, fue un Rho = 0,857 y sig. bilateral = 0,001, es decir, Rho > 0,70 y sig. bilateral < 0,05, por consiguiente, se cumplió una de las dos restricciones, aceptándose la hipótesis alternativa y rechazándose la nula, en donde, la satisfacción laboral incide en el compromiso organizacional de los profesionales sanitario del área de medicina interna del Hospital de Especialidades Guayaquil.

DISCUSIÓN

Los resultados evidenciaron una calificación de 3,6 sobre 5 puntos en la escala del instrumento de satisfacción laboral, es decir, un cumplimiento del 72% en los componentes de esta variable, donde la dimensión inherente a la formación e información se ubicó en la posición más elevada, con 4,22 sobre 5 puntos (84%), 4/5 puntos la motivación – reconocimiento (80%) y las más baja fue el ambiente de trabajo con 2,6 de 5 puntos (52%). A pesar de ser aceptable esta variable, sin embargo, la última dimensión en mención, concerniente al ambiente de trabajo, no se encontró bajo el límite mínimo permisible del 70%.

En materia de la dimensión concerniente a la satisfacción laboral, Fuentes et al. (2020)

destacaron la importancia de la misma y su relación con el sentido de pertenencia, en este caso, de los profesionales sanitarios vinculados al sistema de salud público, señalándolo como un elemento esencial para la mejora continua, sin embargo, en su recuento lo calificó con un 68% de cumplimiento según el modelo EBCO, donde el ambiente de trabajo fue el menor puntuado con 61%.

Prosiguiendo, los hallazgos también evidenciaron una calificación de 3,9 sobre 5 puntos en la escala del instrumento del compromiso organizacional, o sea, cumplimiento del 78% en los componentes de esta variable, cuya dimensión más fuerte fue la de continuidad con 4,22 de 5 puntos posible (84%), mientras que, el componente afectivo recibió 3,84/5 puntos (77%), en cambio, a la dimensión normativa le fue asignada 3,5/5 puntos (70%). De esta manera, se observó que, a pesar de situarse esta variable en el nivel de aceptabilidad, la normatividad es la más baja y se encuentra casi fuera del límite mínimo permisible.

En este contexto, el referente de Sánchez et al. (2023) expresó que, como el compromiso organizacional se vincula con una óptima calidad de vida laboral, en este caso, es indispensable que los profesionales sanitarios puedan satisfacer sus expectativas laborales, para tener un mayor compromiso en la atención a pacientes y usuarios, no obstante, la calificación asignada a esta variable fue 71%, es decir, un mínimo porcentaje situado por encima del límite permisible, donde el componente normativo fue el de menor calificación, con 67%.

Al correlacionar las variables, es necesario mencionar que, las dimensiones de continuidad y de formación-información, se encuentran asociadas entre sí, de la misma manera, los componentes afectivos y de motivación-reconocimiento, también están vinculados entre sí, pero, las dimensiones normativas y del ambiente de trabajo, solo tienen una relación moderada, esto se evidenció con la obtención de un Rho de Spearman igual 0,857 con sig. bilateral menor a

0,05 que, puso de manifiesto un alto nivel de correlación entre las variables, verificando la hipótesis sobre que, la satisfacción laboral incide en el compromiso organizacional de los profesionales sanitario del área de medicina interna del Hospital de Especialidades Guayaquil.

Al respecto, estos hallazgos guardaron coincidencias con los expresados por Mamani et al. (2023), donde también se observa asociación entre la satisfacción laboral de los profesionales sanitario, desde la óptica de la calidad del servicio de salud y su grado de compromiso en la atención a los usuarios, con un Rho de Spearman de 0,72, evidenciando que el personal de salud satisfecho puede comprometerse con la organización para mejorar su desempeño y la productividad del servicio que ofrece el área de medicina interna hospitalaria, a la comunidad beneficiaria.

Propuesta

Las principales estrategias que se plantearon por componentes, en el presente trabajo investigativo, estuvieron vinculadas con la satisfacción laboral, porque sus componentes han tenido incidencia directa en el grado de compromiso de los profesionales sanitarios, por ello, se plasmaron las estrategias descritas en los párrafos siguientes:

Motivación – reconocimiento: Diseño de un plan de motivación orientado al reconocimiento del esfuerzo de los profesionales sanitarios, mediante una encuesta en donde se recoja las opiniones del personal de salud, para que sean ellos mismos quienes decidan sobre los incentivos que más los benefician, desde su propia óptica.

Ambiente de trabajo: Diseño de políticas hospitalarias para la integración del personal, donde se conformen círculos de calidad, a través de equipos de trabajo auto dirigidos que, manejen los procesos con eficiencia, la evaluación del desempeño con equidad y la atención, con compromiso hacia el mejoramiento continuo en el cumplimiento de los estándares de calidad en

la atención a los pacientes y usuarios.

Formación e información: Fortalecimiento de los programas formativos y de capacitación del personal de salud, con la elaboración de un manual de comunicación que, facilite la evaluación de los procesos de inducción y contribuya a la puesta en marcha de la mejor continua en el área de medicina interna del Hospital de Especialidades Guayaquil.

Para cumplir con estas estrategias, se elaboró el plan de las mismas, en la siguiente matriz:

Tabla 3.

Descripción de la propuesta

Componente de satisfacción laboral	Propuesta	Objetivo	Indicador	Responsable	Cronograma	Presupuesto
Motivación – reconocimiento	Diseño de un plan de motivación para los profesionales sanitarios	Trabajar en el reconocimiento del esfuerzo de los profesionales sanitarios, para mejorar su nivel compromiso con la institución hospitalaria	100% de profesionales sanitarios motivados a mejorar su compromiso con la institución y con los pacientes o usuarios	Director de Talento humano	Desde el 1 hasta el 31 de enero del 2024	$10.000,00
Ambiente de trabajo	Diseño de políticas hospitalarias para la conformación de círculos de calidad, a través de equipos de trabajo auto dirigidos	Integrar al personal para el manejo de procesos con eficiencia, evaluación del desempeño con equidad y atención con compromiso hacia el mejoramiento continuo en el cumplimiento de estándares de calidad en la atención a pacientes y usuarios	100% de profesionales sanitarios integrados para mejorar su compromiso con la institución y con los pacientes o usuarios	Director de Gestión de Calidad	Desde el 15 hasta el 31 de enero del 2024	$3.000,00

Formación e información	Fortalecimiento de programas formativos y de capacitación del personal de salud, con la elaboración de un manual de comunicación	Facilitar la evaluación de los procesos de inducción y contribuir a la puesta en marcha de la mejor continua en el área de medicina interna del Hospital de Especialidades Guayaquil.	100% de profesionales sanitarios preparados para mejorar su compromiso con la institución y con los pacientes o usuarios	Director de Talento humano	Desde el 1 hasta el 10 de enero y desde el 1 al 10 de junio del 2024	$5.000,00
					Total	**$18.000,00**

Nota: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

Los resultados evidenciaron una calificación aceptable de la variable satisfacción laboral, encontrándose que, los profesionales sanitarios de medicina interna del Hospital de Especialidades Guayaquil, están satisfechos con las inducciones recibidas, las cuales son consideradas como un reconocimiento, sin embargo, se han quejado por la limitada integración con los compañeros de labores y el ambiente de trabajo.

Mientras tanto, la variable compromiso organizacional también obtuvo una calificación aceptable, porque al reconocer los profesionales sanitarios en cuestión que, el programa de inducción es bueno, entonces, ello ha impactado en su afectividad moral por el Hospital de Especialidades Guayaquil, generando una continuidad suficiente en los procesos del área de medicina interna, para beneficios de los pacientes y usuarios, sin embargo, es necesario manifestar que, al afectarse el ambiente de trabajo, también se limitó la calificación en la dimensión normativa de esta variable.

Ante ello, se evidenció la correlación de las variables, observándose asociación entre las dimensiones de continuidad con formación-información, los componentes afectivos y de motivación-reconocimiento, pero, las dimensiones normativas y del ambiente de trabajo,

tuvieron una relación moderada, a pesar de ello, la prueba estadística puso de manifiesto un alto nivel de correlación entre las variables, comprobándose la hipótesis que, la satisfacción laboral incide en el compromiso organizacional de los profesionales sanitarios del área de medicina interna del hospital en estudio.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la dirección del Hospital de Especialidades Guayaquil que aplique el programa de incentivos para mejorar el reconocimiento del esfuerzo del personal de salud comprometido con la organización y con la calidad y calidez de atención a los usuarios.

Se sugiere a los profesionales sanitarios del área de medicina interna del Hospital de Especialidades Guayaquil que se integren en mayor medida en el trabajo, evitando la separación de funciones por especialidad y que la alta dirección tome el mando al planear y ejecutar círculos de calidad con equipos de trabajo autodirigidos, para potenciar el compromiso del talento humano con la institución, la productividad de los procesos y la calidad del servicio de salud, en procura de potenciar la calidad de vida de la población beneficiaria.

Es recomendable que, el Ministerio de Salud Pública potencie la ejecución de los planes formativos y de inducción, para la actualización constante de los profesionales sanitarios en materia de satisfacción laboral y compromiso organizacional, así como para generar la potenciación de la calidad en la atención de salud, en procura de mejorar los indicadores del sistema de salud y el bienestar de la comunidad en general.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abanto, S. (2019). Efecto del estrés laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores de áreas administrativas del Hospital Tomas Lafora, Guadalupe - 2019. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43803/Abanto_DSK-

SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Aceval, L., y Ramírez, M. (2022). Satisfacción Laboral del Docente del 1° ciclo de la EEB de la ciudad de Pilar, en tiempo de Pandemia, período 2020-2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *6*(6), 13060-13077. https://doi.org/https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4312/6610

Alvarado, C., y Pinduisaca, E. (2019). *Factores que inciden en el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas de hospitalización del Hospital Materno Infantil " Dra. Matilde Hidalgo de Procel" del período mayo-agosto 2019.* [Tesis de Maestría. Universidad de Guayaquil]. http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/47012.

Barrios, J., y Sáenz, J. (2020). Análisis de los factores para la empleabilidad en los profesionales del Espinal-Tolima. *Revista INNOVA ITFIP*, *6*(1), 9-28. https://doi.org/http://revistainnovaitfip.com/index.php/innovajournal/article/view/76

Beltran, S. (2020). *Caracterización de la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Farmax.* [Tesis de Maestría. Universidad de Guayaquil]. https://doi.org/http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/50065

Cabrera, L. (2018). Compromiso Organizacional Y Desempeño Laboral En Los Colaboradores Del Área De Archivo De Rayos X Del Hospital "Almanzor Aguinaga Asenjo - Chiclayo 2018 . [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30103/Cabrera_CL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Campana, D. (2021). Estrés laboral y compromiso organizacional en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Sub Regional Andahuaylas, 2021. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72873/Campana_CD-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Chauca, L., y Recalde, S. (2020). *Factores de satisfacción laboral del talento humano en los.* [Tesis de Maestría. Universidad Técnica del Norte]. https://doi.org/http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/11283/2/02%20ICO%20768%20TRABAJO%20GRADO.pdf

Chiang, M., y Rebolledo, R. (2020). Autoeficacia: sus efectos en la satisfacción laboral y compromiso organizacional. Caso funcionarios de la salud. *Salud de los Trabajadores, 28*(2), 123-134. https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7817891

Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A., y Alvarado, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Revista Conciencia Tecnológica*(60). https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/94465715006.pdf

Cvetkovic, A. (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana, 21*(1), 179-185. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069

Díaz, J. (2020). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020.* [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61353/D%c3%adaz_QJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Enciso, E. (2020). *Mediación del clima entre el liderazgo transformación y el compromiso organizacional.* [Tesis de Maestría. Universidad de Almería]. https://doi.org/Obtenido de http://hdl.handle.net/10835/10888

Escobar, P., y Bilbao, J. (2020). *Investigación y educación superior*. Estados Unidos: MSC en Salud Pública. https://doi.org/https://books.google.com.pe/books?id=W67WDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false

Estrada, E., y Gallegos, N. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la Amazonía peruana. *Educação & Formação, 6*(1), 1-18. https://doi.org/https://doi.org/10.25053/redufor.v6i1.3854

Estrada, E., y Mamani, H. (2020). Compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica. *Revista Innova Educación, 2*(1), 132-146: . https://doi.org/http://www.revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/70

Fontava, A., Juvinya, D., y Suñer, R. (2016). Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes. *Revista de Calidad Asistencial, 30*(1), 10-16: https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1134282X1500007X.

Fuentes, C., López, D., y Moya, F. (18 de 06 de 2020). Compromiso organizacional como estrategia de cambio en hospitales públicos de Colombia y Venezuela. *Revista Espacios*, *41*(22), pp. 316-327. https://doi.org/https://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p22.pdf

García, J., y Sánchez, P. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Información Tecnológica*, *31*(6), 159-170. https://doi.org/https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n6/0718-0764-infotec-31-06-159.pdf

Gomez, G. (2020). *Estudio de la satisfacción laboral del personal docente.* [Tesis de Maestría. Universidad de Guayaquil]. https://doi.org/http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/52829

Guerra, M., y Villacís, N. (2019). *Bienestar laboral y compromiso organizacional en el consorcio Sandry de la ciudad de Quito. Ecuador*. [Tesis de Maestría. Universidad Tecnológica Indoamérica]. https://doi.org/Obtenido de http://201.159.222.95/handle/123456789/1579

Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo, 4*(3), 163-173. 10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173.

Hernández, B., Ruiz, A., Ramírez, V., Sandoval, S., y Méndez, L. (2019). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. RIDE. . *Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ , 18*(16). https://doi.org/http://www.scielo.org.mx/scielo.php

Hernández, S., y Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA , 9*(17), 51-53. https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019.

Hospital Guayaquil. (04 de 07 de 2018). *HAGP*. Hospital de Especialidades Guayaquil Dr. Abel Gilbert Pontón: https://www.hagp.gob.ec/

Hospital Guayaquil. (20 de 10 de 2020). *El Hospital Guayaquil se une a la lucha contra el cáncer de mama con actividades educativas*. Hospital de Especialidades Guayaquil "Dr. Abel Gilbert Pontón": http://www.hagp.gob.ec/index.php/sala-de-prensa/noticias/810-el-

hospital-guayaquil-se-une-a-la-lucha-contra-el-cancer-de-mama-con-actividades-educativas

Koontz , y Weihrich. (2019). *Administración, una perspectiva global.* México: McGraw-Hill.

Leyva , J., y Guerra, Y. (2020). Objeto de investigación y campo de acción: componentes del diseño de una investigación científica. *EDUMECENTRO vol.12 no.3 Santa Clara jul.-set. 2020 Epub 22-Jun*, http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742020000300241.

Mamani, C., Palacios, Tania, Priori, M., y Tellez, A. (2023). Compromiso organizacional, satisfacción laboral, y su repercusión en el desempeño del personal. *Innova Research Journal*, *08*(01), 153-172. https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v8.n1.2023.2219

Medina, T., y Ortega, A. (06 de 04 de 2019). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal sanitario del Hospital de Especialidades Guayaquil.* [Tesis de Maestría.Universidad de Guayaquil]. https://doi.org/http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/43432/1/CD-2942-MEDINA%20ARELLANO-ORTEGA%20GUERRERO.pdf

Ministerio de Salud Pública. (27 de 02 de 2019). *Ministra de Salud visitó Hospital de Guayaquil Dr. Abel Gilbert Pontón y dio la bienvenida al nuevo contingente de médicos especialistas*. Ministerio de Salud Pública: https://www.salud.gob.ec/ministra-de-salud-visito-hospital-de-guayaquil-dr-abel-gilbert-ponton-y-dio-la-bienvenida-al-nuevo-contingente-de-medicos-especialistas/

Morales, L. (2022). *Uso de tecnologías de información – comunicación y desempeño durante las prácticas pre profesionales en internos de enfermería, Universidad de Huánuco 2022.* [Tesis de Maestría. Universidad de Huanuco]. Recuperado de http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/3886/Morales%20Borunda%2c%20Ladi%20Diana.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Nieto, E. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral y su relación con le compromiso organizacional de los colaboradores del ITSCT.* [Tesis de Maestría. Pontificia Universidad Católica del Ecuador].

https://doi.org/http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14304/Disertaci%C3%B3n%20Erika%20Estefan%C3%ADa%20Nieto%20Hidalgo.pdf?sequence=1

Ordóñez, A. (2022). *Inteligencia emocional y liderazgo. Relación y consecuencias.* Jaén: [Tesis de Maestría. Universidad de Jaén]. https://doi.org/https://crea.ujaen.es/bitstream/10953.1/19639/1/TFG%20ANDREA%20DEFINITIVO%2001-06-2022%20-%20Andrea%20Ord%c3%b3%c3%b1ez%20Mart%c3%adn.pdf

Paredez, M., Palomino, A., Cárdenas, V., y Gonzales, C. (2021). Compromiso organizacional en los colaboradores de las instituciones financieras en la región Junín. *GACETA CIENTÍFICA*, *07*(01). https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1062/888

Reales, L., Robalino, G., Peñafiel, A., Cárdenas, J., y Cantuña, P. (2022). El muestreo intencional no probabilístico: Herramienta de investigación científica en carreras de ciencias de la salud. *Revista Universidad y Sociedad, 14*(S5), 681-691.

Rengifo, J., y Maldonado, L. (2018). Clima laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Hospital Base II de la Red Asistencial ESSALUD – Tarapoto. [Tesis de Maestría. Universidad Peruana Unión]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1398/Jhon_Tesis_Titulo_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Sánchez, M., Giusti, A., Ore, J., y González, M. (2023). Calidad de vida laboral y compromiso con el trabajo en el personal de enfermería. *Revista Cubana de Medicina Militar, 52*(01), 1-15. https://doi.org/https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/2212/1590#:~:text=garantizar%C3%ADa%20su%20uso.-,La%20calidad%20de%20vida%20laboral%20en%20el%20personal%20de%20enfermer%C3%ADa,compromiso%20y%20sus%20dimensiones%2C%20respectivamente.

Vallejo, A. (2021). *"Clima laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones de la economía popular y solidaria".* [Tesis de Maestría. Universidad Técnica de Ambato]. https://doi.org/https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33495/1/128%20GTH.

pdf

ANEXO 1

CUESTIONARIO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Objetivo: diagnosticar el nivel de compromiso organizacional del personal del Hospital de Especialidades Guayaquil, considerando dimensiones como la identificación con los valores institucionales, la lealtad hacia la organización y la voluntad de esfuerzo adicional.

Instrucciones:

- La encuesta es anónima.
- Marque con una (X) según considere cada uno de los enunciados tomando en cuenta la siguiente escala de valoración:

En total desacuerdo	(1 punto)
En desacuerdo	(2 puntos)
Ni en desacuerdo, ni en acuerdo	(3 puntos)
De acuerdo	(4 puntos)
En total acuerdo	(5 puntos)

No.	Preguntas	En total desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni en acuerdo	De acuerdo	En total acuerdo
		1 punto	2 puntos	3 puntos	4 puntos	5 puntos
1	Actualmente trabajo en esta empresa porque me gusta o lo hago por necesidad.					
2	Siento la obligación moral de permanecer en esta empresa.					
3	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo.					
4	Otra empresa no podría igualar el sueldo y					

	prestaciones que tengo aquí.					
5	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar mi trabajo.					
6	Me sentiría culpable si dejo ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado.					
7	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.					
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual.					
9	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.					
10	Me siento como parte de una familia en esta empresa.					
11	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.					
12	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.					
13	Afuera me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.					
14	La empresa donde trabajo merece mi lealtad.					
15	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.					
16	Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.					
17	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.					
18	Creo que le debo mucho a esta empresa.					

ANEXO 2

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Objetivo: evaluar el nivel de satisfacción laboral del personal del Hospital de Especialidades Guayaquil, considerando aspectos como las condiciones de trabajo, las oportunidades de crecimiento profesional y la calidad de vida laboral.

Instrucciones:

- La encuesta es anónima.
- Marque con una (X) según considere cada uno de los enunciados tomando en cuenta la siguiente escala de valoración:

En total desacuerdo	(1 punto)
En desacuerdo	(2 puntos)
Ni en desacuerdo, ni en acuerdo	(3 puntos)
De acuerdo	(4 puntos)
En total acuerdo	(5 puntos)

No.	Preguntas	En total desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni en acuerdo	De acuerdo	En total acuerdo
		1 punto	2 puntos	3 puntos	4 puntos	5 puntos
1	¿Conoce la historia y trayectoria de su empresa?					
2	¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?					
3	¿Recibe información de cómo desempeñar su trabajo?					
4	¿Está motivado y le gusta el trabajo					

	que desarrolla?					
5	¿Cómo califica su relación con los compañeros?					
6	¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?					
7	¿Conoce las tareas que desempeñan otras áreas?					
8	¿Se siente partícipe de los éxitos y fracasos de su equipo de trabajo?					
9	¿Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo?					
10	¿El trabajo en su área o línea está bien organizado?					
11	¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?					
12	¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?					
13	¿Puede realizar su trabajo de forma segura?					
14	¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia?					
15	¿La empresa le facilita los equipos de protección individual necesarios para su trabajo?					

16	¿Recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?					
17	Cuando necesita formación específica al margen del plan de formación, ¿Ha sido satisfecha?					
18	La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional					