



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal de
enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Tello Flores, Erika Karina (ORCID: 0000-0002-0526-5994)

ASESORA:

Dra. Gálvez Díaz, Norma del Carmen (ORCID: 0000-0002-6975-0972)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de salud

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios y a la Virgen por dotarme de sabiduría que guió mis pasos, por darme fortaleza para lograr mis metas y tener éxito en la vida.

A mis padres por su apoyo incondicional para poder cumplir con mis objetivos como profesional y persona. Por brindarme sus consejos y amor para continuar con mis metas propuestas.

A mi abuelita, aunque ya no está físicamente con nosotros, siempre estará presente en mi corazón, por sus consejos y sabiduría para seguir adelante a pesar de los obstáculos y cumplir con mis objetivos.

Erika Karina

Agradecimiento

A Dios todopoderoso, por iluminar, guiar mi camino, ayudarme a superar los obstáculos que se presentaron y por darme la oportunidad de cumplir mis metas profesionales.

A nuestra asesora de tesis, por brindarnos conocimientos, sabiduría y apoyo incondicional durante la investigación.

Al Hospital Belén de Lambayeque como institución y al personal de enfermería por su infinita colaboración y participación incondicional durante el desarrollo de la presente investigación.

Erika Karina

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	22
3.2 Variables y operacionalización.....	23
3.3 Población, muestra y muestreo.....	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5 Procedimientos	24
3.6 Método de análisis de datos.....	27
3.7 Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS.....	28
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1 Baremos del compromiso organizacional.....	25
Tabla 2 Baremos del desempeño laboral.....	25
Tabla 3. Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería.	28
Tabla 4. Caracterización del personal de enfermería.....	29
Tabla 5. Nivel de desempeño laboral del personal de enfermería.	30
Tabla 6. Relación del compromiso afectivo con el desempeño laboral del personal de enfermería.	30
Tabla 7. Relación del compromiso de continuidad con el desempeño laboral del personal de enfermería.	31
Tabla 8. Relación del compromiso normativo con el desempeño laboral del personal de enfermería.	31
Tabla 9. Compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería.	65

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de desempeño laboral del personal de enfermería.	65
Figura 2. Dispersión del compromiso afectivo con el desempeño laboral del personal de enfermería.	66
Figura 3. Dispersión del compromiso de continuidad con el desempeño laboral del personal de enfermería.	66
Figura 4. Dispersión del compromiso normativo con el desempeño laboral del personal de enfermería.	67

Resumen

El compromiso organizacional se compone como un elemento clave para el éxito de las organizaciones, debido a que los trabajadores tienen mejor desempeño laboral y mayor crecimiento profesional; es por ello, que el objetivo general fue determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Belén de Lambayeque. La metodología del estudio fue básica-correlacional, para lo cual la población estuvo conformada por personal de enfermería, ascendiendo a un total de 60, quienes fueron encuestados. Por tanto, como principal resultado se ha obtenido que existe una relación de nivel moderado entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Belén de Lambayeque con una significancia de $0.000 < 0.05$. Se concluyó que el nivel de desempeño laboral que posee el personal de enfermería del Hospital Belén de Lambayeque es alto; porque tienen un adecuado manejo de las habilidades personales, sociales y metodológicas.

Palabras clave: Compromiso organizacional, desempeño laboral, cultura organizacional.

Abstract

Organizational commitment is made up as a key element for the success of organizations, because workers have better job performance and greater professional growth; That is why the general objective was to determine the relationship between organizational commitment and work performance of the nursing staff at Hospital Belen of Lambayeque. The study methodology was basic-correlational, for which the population was made up of nursing staff, amounting to a total of 60, who were surveyed. Therefore, as the main result, it has been obtained that there is a moderate level relationship between organizational commitment and work performance of the nursing staff at Hospital Belen of Lambayeque with a significance of $0.000 < 0.05$. It was concluded that the level of work performance possessed by the nursing staff at Hospital Belen of Lambayeque is high; because they have an adequate management of personal, social and methodological skills.

Keywords: organizational commitment, job performance, organizational culture

I. INTRODUCCIÓN

El análisis del desempeño laboral, como clave esencial de la eficacia y eficiencia en las instituciones de salud, se componen actualmente, como una abstracción de vital importancia. Por ello, el eje de un exitoso proceso en el desarrollo de las empresas, está en el compromiso organizacional de los sujetos que participan en ésta. (Molina, 2016)

La Organización Mundial de la Salud (2020) indica que la pandemia ha revelado la necesidad urgente de fortalecer al personal de enfermería a nivel mundial, por el cual, se debe invertir en talleres de liderazgo (compromiso). A nivel internacional, según Launder (2020) señala que en el Reino Unido ante la llegada de la Covid-19, las enfermeras comunitarias y de práctica, se han reasignado a roles en los que han tenido que emplear habilidades nuevas, repercutiendo en su desempeño y compromiso laboral, debido a que poco más de la mitad (51%) trabaja en entornos de alto riesgo.

Además, Ecarnot y Michel (2020), señalan que debido a la pandemia de Covid 19, el papel crucial desempeñado día y noche, 24 horas al día y los 365 días del año, por el personal enfermero, se evidencia su compromiso organizacional por la institución, cuya intención principal es mejorar la salud. Adicionalmente, Khoa y Thao (2018) indican que las relaciones entre los líderes y el personal de enfermería, hace una contribución significativa a la calidad de la relación, en el lugar de trabajo y el desempeño de las enfermeras.

Opere (2018) indica que en España, solo el 7% del personal enfermero, se considera comprometido con sus funciones que ejercen en los hospitales y clínicas donde laboran. Por otro lado, en México, Pontaza (2019) manifiesta que el 59% de los colaboradores, consideran que contar con flexibilidad laboral favorece su desempeño laboral. Adicionalmente, en Cuba, según Aguilar et al (2016) indica que las principales dificultades que afrontan el personal de enfermería,

determinan la necesidad de comenzar nuevos retos en su desempeño laboral.

Rovithis et al (2017) señala que la percepción del personal enfermero en relación al compromiso organizacional en las instituciones de salud pública en Grecia, es muy bajo siendo el 86.5%. Además, en Irán, los gerentes de recursos humanos tienen que adecuar estrategias apropiadas, para que el personal de enfermería mejore su compromiso y sus competencias profesionales. (Abbas et al, 2017)

A nivel nacional, Andina (2020) señala que el 81% de los trabajadores consideran que el clima y compromiso organizacional son factores importantes para medir su desempeño laboral; es por ello, que el 86% de peruanos estaría dispuesto a retirarse de su trabajo, si existiera un mal clima laboral. Según Tacuchi (2020) la covid-19 ha puesto en alerta a todo el mundo; es por ello, que en el Perú, el personal enfermero está trabajando arduamente en los diferentes establecimientos de salud; por el cual juegan un papel muy importante en la actualidad, reflejándose en su desempeño laboral en el día a día.

Llanero (2016) señala que el 86% de trabajadores que laboran en el ámbito de la salud, consideran al compromiso organizacional como un problema importante, debido a que, no se ejerce acciones para mejorar esta situación, ya que el 25% de los enfermeros, admiten no tener planes para implementar iniciativas. A nivel local, en el Hospital Belén de Lambayeque, existen problemas relacionados al trabajo en equipo, y con la coordinación entre jefaturas; se percibe desmotivación entre el personal enfermero, porque solo se limitan a cumplir el trabajo programado, sin importar lo esencial de la función; adicionalmente, el personal enfermero manifiesta su queja por la sobrecarga laboral y su relación con la remuneración percibida y la falta de incentivos por alguna labor extraordinaria.

Además, se evidencia falta de compromiso y responsabilidad con el trabajo; con algún pretexto faltan a los turnos programados ocasionando

vacios en la atención; este fenómeno ocurre con el personal nombrado, pues, de manera poco comprometida buscan que el personal contratado cubran estos turnos. Además, se percibe falta de lealtad a la institución, resistencia al cambio y malas relaciones interpersonales.

Ante lo mencionado anteriormente, la investigación es importante porque está orientada a identificar la relación entre el compromiso del trabajador con el desempeño de sus funciones en un establecimiento de segundo nivel de atención. La investigación es utilitaria, porque determinó si los instrumentos utilizados pueden ser validados en otros estudios; asimismo, ayuda a diagnosticar la influencia de estas variables en el trabajador favoreciendo a los pacientes. De igual manera, aporta una base teórica para otros estudios similares que se realicen en este tipo de organización pública; finalmente, los resultados y recomendaciones pueden ser aplicados para la mejora continua.

Con respecto al problema de investigación, la pregunta quedó formulada de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación del compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque? Asimismo, como hipótesis se planteó la siguiente: Existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque, 2020.

Los objetivos específicos fueron: caracterizar al personal de enfermería del Hospital Belén de Lambayeque, 2020; identificar el nivel desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque, 2020; relacionar la dimensión compromiso afectivo con el desempeño laboral; relacionar la dimensión compromiso de continuidad con el desempeño laboral y relacionar la dimensión compromiso normativo con el desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los trabajos previos de la investigación, a nivel internacional se tiene los siguientes:

Según Hind y Mona (2020) en su artículo denominado Evaluación del compromiso organizacional entre enfermeras en un importante hospital público en Arabia Saudita; presenta como objetivo medir los grados de compromiso organizacional de las enfermeras en el nosocomio en estudio. Fue una investigación cuantitativa y descriptiva, la muestra estuvo integrada por 384 enfermeras a quienes se les tomó una encuesta. Como principal resultado, se obtuvo que el 47.88% de las enfermeras, tienen un buen compromiso organizacional; mientras que solo el 22.3% señalan que es malo. Se concluyó que la gran parte del personal enfermero, mostró un nivel moderado de compromiso laboral y se encontró un mayor compromiso organizacional, relacionándose con variables sociodemográficas, como la edad y la nacionalidad.

Díaz et al (2018) en su estudio denominado Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas, en Ecuador; presenta como objetivo identificar los componentes condicionantes del ausentismo y su asociación con el desempeño laboral del personal que laboran en servicios críticos. Como elemento metodológico se utilizó un estudio correlacional y de corte transversal; la muestra la constituyeron 65 enfermeros, a quienes se les aplicó un cuestionario. Como principal resultado se encontró, que la evaluación de desempeño presentó un buen nivel, siendo del 76.9%. En las evaluaciones realizado a los jefes, el 15.4% presentaron un nivel deficiente y con un 12.3% prevaleció el nivel bueno.

Aldana et al (2017) en su artículo denominado compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla – Colombia; su objetivo fue medir el compromiso organizacional que existen en las organizaciones del ámbito sanitario en la ciudad en mención. El informe presentado fue de tipología descriptiva-

cuantitativa y como instrumento se utilizó la entrevista semi estructurada. Se concluyó que, el compromiso de los profesionales de enfermería en estas organizaciones sobrepasa el grado de colaboración en la institución, la comunicación, los beneficios y los estilos de liderazgo de los directivos como elementos decisivos para mantener el compromiso, proporcionando básicamente el crecimiento y seguridad al profesional.

Israel et al (2017) en su artículo denominado el compromiso organizacional y sus predictores entre las enfermeras que trabajan en hospital de enseñanza especializado de la Universidad de Jimma, suroeste de Etiopía; tiene como finalidad establecer el grado de compromiso organizacional del personal enfermero y sus predictores en el hospital a investigar. Con respecto al aspecto metodológico se trabajó con un estudio transversal y como instrumento se utilizó el cuestionario. Como principal resultado se encontró que el 32.9% del personal enfermero presentan un bajo nivel de compromiso organizacional. Se concluyó, que los predictores principales del compromiso organizacional son: satisfacción laboral, organización percibida, relaciones interpersonales, el apoyo, el comportamiento de liderazgo transformacional y el trabajo en equipo.

Azizollah et al (2016) en su artículo denominado compromiso organizacional en enfermeras en la ciudad de Zahedan, presenta como objetivo analizar el compromiso organizacional en dicha ciudad. Como elemento metodológico, el estudio fue descriptivo-analítico; el cual estuvo conformado por 200 enfermeros que participaron en hospitales de Saetan y como instrumento se utilizó un cuestionario. Como principal resultado se obtuvo que, el nivel promedio del compromiso organizacional entre las enfermeras fue 74.24%, el compromiso emocional fue 25.58%; con respecto al compromiso continuo fue del 24.36% y 24.30% para el compromiso normativo. Se concluyó, que en una institución de salud es indispensable que el personal enfermero cumpla con sus propósitos y esté comprometido.

A nivel nacional, Estrada y Mamani (2020) en su artículo denominado compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica en el departamento de Madre de Dios-Perú; presenta como propósito identificar la asociación entre el desempeño laboral y compromiso organizacional en las instituciones de este departamento; la tipología del estudio fue no experimental, de diseño correlacional; la muestra se conformó con 83 docentes y se utilizó el cuestionario. Los hallazgos muestran que existe una asociación significativa, directa y fuerte entre las variables investigadas con un nivel de significancia ($p=0,000<0,05$). Se concluyó, que si el personal docente presenta un mayor compromiso, su desempeño será el más apropiado.

Quintana y Tarqui (2020) en su artículo denominado desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú; presenta como objetivo analizar el grado de desempeño a través de las características de componentes motivadores, organizacionales; formación académica, laborales y el predominio de los jefes del área de enfermería en el hospital en estudio. Como elemento metodológico estuvo compuesto por un estudio transversal y la muestra fue 208 enfermeras. Como principal resultado se tiene, que el 78.8% tiene 6 a más años de servicio, 70.2% no reciben capacitaciones, el 63.0% presentan sobrecarga laboral, el 37,0% aprecian presión laboral por parte de los jefes de esta área y el 24.5% presenta un bajo desempeño laboral.

Miranda (2019) en su artículo denominado compromiso organizacional y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada, Lima; presenta como objetivo medir la asociación entre las variables mencionadas anteriormente, en los profesionales de enfermería en un centro de salud; la investigación fue cuantitativa y descriptiva correlacional; tuvo como muestra 100 enfermeros y se manejó un cuestionario como instrumento de recopilación de datos. Como principal resultado se obtuvo que, existe alta identificación y compromiso con el establecimiento de salud (80.2%); la tipología con mayor prevalencia fue la afectiva con el 93.8%, luego

resaltó el sentido de continuidad con el 76.5% y el compromiso normativo tiene una baja calificación con el 35.8%. Se concluyó que, no se encuentra una relación significativa entre ambas variables.

Campos et al (2019) en su artículo denominado rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado en la ciudad de Lima; presenta como finalidad determinar el grado de significancia entre las variables en estudio, en el personal enfermero en un establecimiento de salud especializado en oftalmología. La investigación fue de tipo correlacional, prospectivo, de corte transversal; la muestra estuvo integrada por 29 enfermeros, a quienes se les tomó un cuestionario. Como principal resultado se encontró que en relación a la variable desempeño laboral, el 17.2% mantiene un nivel alto, el 27.6% un bajo nivel y el 55.2% del personal enfermero presenta un nivel de desempeño moderado. Se concluyó, que entre las variables analizadas, no existen niveles de asociatividad.

Con respecto a las teorías relacionadas al tema, en cuanto a la variable compromiso organizacional, se basó en la teoría de Meyer y Allen (1991) quienes la conceptualizaron, como un estado psicológico que simboliza la relación entre una organización y el colaborador; el cual decide establecer su fidelización a la institución. La teoría se desprende en tres componentes: aspecto afectivo, de continuidad y normativo.

El primero de ellos, se basa cuando el trabajador genera un aspecto emocional con la empresa, creando esfuerzos por quedarse en ella; el compromiso de continuidad se destaca por la permanencia del trabajador en la organización y donde puede valorar el tiempo, el esfuerzo y el dinero invertido en ella; finalmente, la parte normativa, lo representa el conjunto de obligaciones que tiene el empleado con la organización y viceversa.

Ante lo mencionado anteriormente, según Fred (2008), señala que “el compromiso organizacional es la responsabilidad y la entrega de cada

colaborador con su organización, para optimizar el trabajo y desarrollar las estrategias para el desarrollo empresarial, promoviendo climas laborales altamente satisfactorios.” (p.26). Otro enfoque presenta Davis (2000) quien indica que “el concepto tiene relación con la identificación del colaborador con su organización y la actitud permanente de involucramiento en ella.” (p.121)

Según Peña et al (2016) lo define como la fuerte tendencia en realizar esfuerzos de identificación con la institución y el sentido de pertenencia que obliga al sujeto a la expresión genuina de sus valores éticos y morales. De igual manera, Robbins y Judge (2013) indican que las características del compromiso organizacional están enfocadas en las contingencias, debido a que procura reconocer distintas situaciones de la empresa para tener un buen manejo y aprovechamiento; como segunda característica se tiene, que es una disciplina científica aplicada y está ligada a cuestiones prácticas donde se tiene como finalidad ayudar a las organizaciones y a las personas a conseguir altos niveles de desempeño; y como última característica, es que es utilizada para administrar a los colaboradores en las empresas, con el propósito de conseguir el éxito en ellas.

El aspecto relevante de esta variable, según Bayona y Goñi (citado por Montoya, 2014) indican que el foco principal de una institución es el potencial humano y su eficiencia para el trabajo; además, según algunos estudios, refieren que el aspecto relevante es la responsabilidad empresarial, pues a través de ellas se puede conseguir mejores resultados. La importancia de esta variable, lo representa sus indicadores: Permanencia en el trabajo, nivel de identificación con la empresa y eficiencia en el trabajo. (Arias, 2001, p.26)

Werf (2020) indica que el compromiso organizacional en el lugar de trabajo, es el vínculo que los empleados experimentan con su organización. En términos generales, los empleados que están comprometidos con su organización, generalmente sienten una conexión

con está, sienten que encajan y comprenden los objetivos de la organización. El valor agregado de estos empleados es que tienden a ser más decididos en su trabajo, muestran una productividad relativamente alta y son más proactivos al ofrecer su apoyo.

Las dimensiones del compromiso organizacional, están conformadas por el compromiso afectivo, que según Alles y Allen (como se citó en Flores, 2018) es el deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización, dado por un lazo emocional y porque quiere estar en la empresa. El personal con esta tipología de compromiso se sienten comprometidos, orgullosos e involucrados de formar parte de la institución. (p.37)

En cuanto a la segunda dimensión, denominada compromiso de continuidad, según Alles y Allen (como se citó en Flores, 2018) es un estado de dependencia a los intereses de los empleados, siendo la base la convivencia y el coste económico que involucra seguir en la empresa o dejarla, teniendo en claro los resultados ante una toma de decisiones; por ello, en esta dimensión intervienen factores como la necesidad económica, satisfacción laboral, beneficios y las aspiraciones de los trabajadores. (p.38)

Finalmente, como tercera dimensión se tiene al compromiso normativo, que según Alles y Allen (como se citó en Flores, 2018) está basado en que la adhesión del colaborador con la institución, y se puede percibir cuando, se sienten en deuda con ella, por haberle dado una recompensa u oportunidad; además, indica que la lealtad se compone como una actitud espontánea y consciente siendo indispensable para las responsabilidades. (p.38)

Además, Labrague y McEnroe (2018) señala que las enfermeras se consideran el corazón de las organizaciones de atención médica y mantener a las enfermeras en la organización sigue siendo un desafío para los administradores de enfermería. Por lo tanto, se deben instituir

medidas organizativas para garantizar una fuerza laboral de enfermería altamente comprometida y dedicada y promover la retención de enfermeras. Esto es necesario para garantizar la continuidad de la atención y los servicios de calidad al paciente, la eficiencia organizativa, el rendimiento y la productividad.

En relación a la segunda variable de la investigación, se tiene al desempeño laboral, por el cual se basó en la teoría de Klingner y Nabaldian (como se citó en Moreno et al, 2016) señalan que las teorías explican la capacidad para el desempeño laboral, así como la relación entre satisfacción en el trabajo, desempeño y rendimiento; por ello, se tiene la siguiente:

Teoría de la equidad, que como su propio nombre lo señala, está relacionada con respecto a la percepción de los colaboradores con el trato que reciben sea injusto o justo. Además, se da en expresiones de buena voluntad, en la lealtad y en una mejor eficiencia en su trabajo dentro de la empresa; aunque, la teoría es precisa y clara, la dificultad estriba en que la gran mayoría de veces, esta percepción se encuentra relacionada a un estado mental apoyado en juicios subjetivos. Por ello, significa que el buen trato y la imparcialidad, son componentes esenciales, reflejándose con igual significancia la apropiada comunicación entre los directivos y los colaboradores. Esta equidad está compuesta por dos factores: la equiparación con otros y el rendimiento.

Robbins y Judge (2013), menciona que el “desempeño laboral es un proceso para establecer qué tan exitosa es una empresa (o un individuo o un proceso) en el logro de sus tareas y propósitos laborales” (p.126). Así mismo, Chiavenato (2000) señala que “son los comportamientos o acciones en la búsqueda de los objetivos establecidos por parte de los empleados.” (p.71)

Kah et al (2012) señala que “es el conjunto de conductas hacia los objetivos de la organización por el cual una persona trabaja”. (p.156). Con

respecto a las características del desempeño laboral, comprenden las habilidades, capacidades y conocimientos, que se espera que una persona demuestre y aplique al realizar sus labores; ya que está basada en la adaptabilidad y en las capacidades de expresar sus ideas de forma segura, dadas individualmente o en grupo. (De la Cruz y Huaman, 2016)

Como segunda característica se tiene a la capacidad de adecuar la terminología o el lenguaje a los requerimientos de los receptores, ya que, se basan en las iniciativas y en el propósito de intervenir activamente sobre los acontecimientos para conseguir las metas. (De la Cruz y Huaman, 2016)

Como última característica se tiene al trabajo en equipo, que está referido a las capacidades de desenvolvimiento en grupos de trabajo/equipos, para conseguir los objetivos de la institución; creando un clima y ambiente armónico con la finalidad de llegar a un consenso. (De la Cruz y Huaman, 2016)

Kimberlee (2019) señala que la importancia del desempeño radica en que las instituciones de salud, deben comprender los beneficios claves en los empleados para que puedan desarrollar métodos coherentes y objetivos para evaluar a los colaboradores, ya que ayuda a determinar las fortalezas, debilidades y posibles brechas de gestión en la organización empresarial.

Además, con respecto a los factores del desempeño laboral según Bain, (2003) manifiesta que existen dos factores que contribuyen a mejorar la productividad en las empresas; por ello, los factores internos, son susceptibles de modificarse más rápido que otros, clasificándose en dos grupos: duros y blandos; los primeros contienen los productos, el equipo, la tecnología y las materias primas; mientras que los factores blandos, están conformados por los estilos de dirección, los sistemas y procedimiento de organización, la fuerza de trabajo y los métodos de trabajo. (p.54)

En cuanto a los factores externos, se refiere a la productividad, que define la rentabilidad, la inflación, el nivel de competencia y la mejora del estilo de vida; por este motivo las empresas se esfuerzan por encontrar soluciones reales para ser más competitivos, más productivos y eficientes; aspectos de solución que pueden ser los siguientes: Reanalizar la estructura empresarial, manejo económico, variaciones de la población, recursos naturales y valoración de la gestión administrativa. (Bain, 2003, p.58)

De igual manera, para los objetivos de la evaluación del desempeño laboral, presentan varias finalidades; entre ellas se tiene que ayudar a la gerencia a que tome decisiones del talento humano sobre transferencias, despidos y ascensos; estas evaluaciones también identifican las necesidades de desarrollo y capacitación, debido a que reconocen con exactitud las competencias y habilidades de los colaboradores desarrollando programas correctivos. (Alles, 2005)

Ante ello, muchas veces los trabajadores tienen un índice de desempeño muy por debajo de lo requerido en el cargo que ocupa y eso es debido a la ineficiente gestión por competencias, lo cual origina que el personal no se sienta a gusto con el puesto encomendado y por ende no tendrá un adecuado desenvolvimiento en su área y eso conlleva a la baja productividad de la entidad pública. (Ackad, 2017). Además, Rockman y Ballinger (2017) señala que a muchos colaboradores les gustaría ser líderes de algún equipo de trabajo, grupo, etc; en la que cada uno de sus integrantes adquiera conocimientos, habilidades y actitudes, para obtener un buen desempeño de su trabajo, logrando con ello que la institución alcance sus objetivos planteados.

Ante lo mencionado anteriormente, en cuanto a la primera dimensión del desempeño laboral, se tiene a las competencias personales, que están referidas a la adquisición de habilidades, conocimientos y capacidades; con el propósito de ser medidos a partir de sus debilidades y fortalezas

que se planteen sus metas personales y profesionales para poder perseguirlas.

Como segunda dimensión se tiene a las competencias sociales, que son consideradas como las capacidades de relacionarse eficientemente con distintos grupos y personas. Por ello, los indicadores de esta dimensión están conformados por las relaciones interpersonales que según Steele (2017) señala que son fundamentales para el aprendizaje y el desarrollo humano en las organizaciones; y como segundo indicador se tiene al trabajo en equipo que según Rydenfält et al (2018) señala que está asociado con una mayor seguridad del paciente, una atención más eficaz y un mejor entorno de trabajo.

Finalmente, como última dimensión Chiavenato (2000), refiere que las competencias metodológicas, están centradas en la capacidad de emprender iniciativas, el cual se compone como el primer indicador de esta dimensión, ya que, Higuera (2018) refiere que las iniciativas se instituyen en la motivación propia y ambición que puede llevar a un empleado a tomar la iniciativa en el lugar de trabajo. Los empleados que muestran iniciativa tienen una actitud de hacerse cargo de distintas tareas en la empresa.

Adicionalmente, como segundo indicador se tiene a la proactividad que según Strauss (2018) indica que solo los individuos con alta orientación futura aumentan la proactividad de los miembros de su organización como resultado de la intervención enfocada en la visión.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

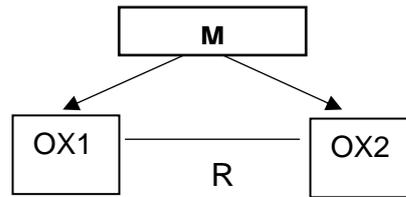
Fue básico, porque según Baena (2017) el estudio tiene como finalidad, recabar información para expresar los fenómenos que suceden en un contexto; pero sin aplicaciones prácticas; por ello, en esta investigación solo se describió las variables y se ha medido la correlación, ya que no se aplicó, ni se llevó a la práctica. Por lo tanto, la investigación buscó contribuir nuevos aportes, en relación al tema abordado.

El estudio fue cuantitativo, porque según Hernandez (2018) refiere que estas investigaciones se encargan de analizar una realidad objetiva a partir de análisis estadísticos y mediciones numéricas, para establecer estimaciones de comportamientos del fenómeno planteado. Ante lo mencionado, en esta investigación se utilizó estadísticos para analizar las variables.

Diseño de la investigación

El diseño fue no experimental, ya que Bernal (2015) indica que estos estudios tienen como finalidad no manipular sujetos, ni variables y de corte transversal, porque el cuestionario fue ejecutado una sola vez; es por ello, que en este estudio, los instrumentos que se utilizaron fueron aplicados en un solo momento.

Asimismo, fue correlacional, porque según Ñaupas et al. (2014) manifiesta que este tipo de investigaciones presentan como principal objetivo medir la asociación, que pueda existir entre dos o más variables; esto quiere decir, que se ha evaluado, la correlación de la variable compromiso organizacional y el desempeño laboral.



M: Muestra

OX1: Compromiso organizacional

OX2: Desempeño laboral

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Compromiso organizacional

Definición conceptual: Según Peña et al. (2016) manifiesta que es la necesidad de efectuar grandes esfuerzos por el bienestar de la empresa y es el afán de persistir en la misma y aceptar sus principales valores y metas.

Definición operacional: Es el conjunto de actitudes que construye un trabajador en su relación directa con la organización; es por ello, que esta variable fue medida a través de un cuestionario y de una escala ordinal.

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual: Según Chiavenato (2000) señala que son los comportamientos o acciones en la búsqueda de los objetivos establecidos por parte de los empleados.

Definición operacional: Consiste en valorar el rendimiento del trabajo y las actuaciones que realizan los colaboradores para el cumplimiento de las metas y tareas que exige el cargo; es por ello, que esta variable fue medida a través de un cuestionario y mediante una escala ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población:

La población de esta investigación estuvo representada por los profesionales de enfermería de los diferentes servicios del Hospital Belén de Lambayeque; siendo un total de 60 profesionales.

Muestra:

La muestra para este estudio fue equivalente a la cantidad total de la población (60 profesionales de enfermería); por ser una muestra pequeña.

Criterios de inclusión

Personal enfermero que labora en el Hospital Belén de Lambayeque.

Personal enfermero con cualquier modalidad de trabajo: Nombrados y contratados (CAS).

Personal enfermero que aceptaron la intervención en el estudio.

Personal enfermero de los distintos servicios que existen en el Hospital Belén de Lambayeque.

Criterios de exclusión

Trabajadores de otras áreas que no sea el personal enfermero.

Personal enfermero que labora en otras instituciones de salud.

Muestreo:

En el presente estudio se utilizó un muestro no probabilístico por conveniencia.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Con respecto a la técnica, se utilizó la encuesta, que se ha basado en conseguir datos de los sujetos encuestados, a través del uso de cuestionarios, por el cual, en el presente estudio se ha diseñado dos encuestas para ambas variables, siendo de vital importancia para evaluar los objetivos planteados.

Instrumento: Estuvo constituido por el cuestionario, traduciéndose como una herramienta de recopilación de información, apropiada para conseguir grandes cantidades de información y un mejor análisis de los datos.

Por ello, en cuanto al primer instrumento para medir el compromiso organizacional, fue de elaboración propia; el cual estuvo constituido por tres partes; la primera estuvo conformado por los datos generales de los sujetos informantes y la segunda parte presentó las instrucciones para el llenado del cuestionario; finalmente, se presentó las preguntas que fueron constituidas por 13 ítems; y se utilizó la escala de Likert. Ante ello, los baremos de este instrumento fueron:

Tabla 1 Baremos del compromiso organizacional

Compromiso Organizacional				
	Global	D1. COMPROMISO AFECTIVO	D2. COMPROMISO DE CONTINUIDAD	D3. COMPROMISO NORMATIVO
Bajo	13 - 30	5 - 12	5 - 12	3 - 7
Medio	31 - 48	13 - 18	13 - 18	8 - 11
Alto	49 - 65	19 - 25	19 - 25	12 - 15

Con respecto, al segundo instrumento para medir el desempeño laboral, también fue de elaboración propia, estuvo conformado por tres partes; la primera se conformó por los datos generales de los participantes; la segunda parte son las instrucciones para el llenado del instrumento; y finalmente se tiene a las preguntas, que estuvo compuesta por 13 ítems, con la misma escala del primer instrumento. Los baremos de este instrumento fueron los siguientes:

Tabla 2 Baremos del desempeño laboral

Desempeño laboral				
	Global	D1. COMPETENCIAS PERSONALES	D2. COMPETENCIAS SOCIALES	D3. COMPETENCIAS METODOLÓGICAS
Bajo	13 - 30	6 - 14	4 - 9	3 - 7
Medio	31 - 48	15 - 22	10 - 15	8 - 11
Alto	49 - 65	23 - 30	16 - 20	12 - 15

Validez: Esta referido al nivel en que los instrumentos verdaderamente miden las variables que se desean evaluar. Por ello; que en este estudio, se desarrolló la validación de contenido, mediante el juicio de expertos acerca del tema correspondiente; por el cual, en el primer instrumento

relacionado al compromiso organizacional, se realizó a través de 3 firmas en expertos que manejen el tema a desarrollar.

En relación al segundo instrumento (desempeño laboral), se realizó el mismo procedimiento al igual que el instrumento del compromiso organizacional, la validez se dio mediante la evaluación del juicio de expertos.

Confiabilidad: Con respecto a la confiabilidad de la presente investigación, se realizó mediante el alfa de Crombach, en el programa estadístico SPSS V.22; por la cual se han obtenido los siguientes valores:

En cuanto al análisis realizado del primer instrumento (compromiso organizacional), se tiene que de los ítems globales, el resultado fue de 0,720, indicando que posee una buena confiabilidad.

Adicionalmente, en relación al desempeño laboral, la confiabilidad fue del 0,795; por el cual se demuestra que el instrumento presenta un buen nivel de confiabilidad.

3.5 Procedimientos

Para la recolección de datos se tuvo en cuentas las siguientes etapas:

1. El primer paso que se efectuó, la solicitud de aprobación a la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.
2. El segundo fue, la solicitud para la autorización correspondiente al hospital para el desarrollo de la investigación.
3. Como tercer paso, se coordinó con el director del centro hospitalario la posible fecha para la aplicación de los instrumentos.
4. Se aplicó los instrumentos al personal enfermero del hospital.
5. Como quinto paso, se excluyó a los cuestionarios que tengan ítems en blanco o que no completen los datos requeridos.
6. Como penúltimo paso, se pasó a la elaboración de la base de datos en el programa SPSS.
7. Finalmente, se procedió a la elaboración de los estadísticos en base a los objetivos del estudio.

3.6 Método de análisis de datos

Mediante los métodos de análisis de datos, se preparó toda la información obtenida del estudio, y se utilizó el programa Spss. V.22; por ello, todos los resultados obtenidos fueron elaborados a través de tablas y gráficos que detallan las frecuencias. Por otro lado, para comprobación de hipótesis, se hizo mediante el estadístico la técnica de Pearson; que consiste en una prueba estadística para evaluar la asociación o correlación de 2 variables.

3.7 Aspectos éticos

Los principios éticos del presente trabajo académico, se dieron bajo el informe de Belmont (citado por Fernández, 2020), por ello fueron los siguientes:

- Respeto a las personas: Se aplicó este principio, porque los sujetos informantes (personal de enfermería) fueron libres de participar o no en el estudio, mediante su consentimiento informado.
- Beneficencia: Se informó la protección y seguridad de las identidades del personal enfermero como informantes indispensables en el estudio.
- Justicia: Este principio señala que las personas que participaron del estudio tuvieron la garantía de un trato justo e igualitario, la seguridad de su identidad y el uso de los datos brindados para fines exclusivamente científicos.

IV. RESULTADOS

Tabla 3.

Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería.

Compromiso organizacional	Desempeño laboral
Correlación de Pearson	,516**
Sig. (bilateral)	.000
N	60

A un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$; y con un coeficiente de correlación de Pearson ($R^2 = 0,516$), se establece una relación de nivel “moderado”, entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Belén de Lambayeque, que indica que un personal con mejor compromiso organizacional, también presentará un mejor desempeño laboral.

Tabla 4.*Caracterización del personal de enfermería.*

	Frecuencia	Porcentaje
Sexo		
Femenino	57	95.0
Masculino	3	5.0
Edad		
De 27 a 38 años	34	56.7
De 39 a 49 años	18	30.0
De 50 a 61 años	8	13.3
Condición laboral		
Contratado	25	41.7
Nombrado	35	58.3
Total	60	100.0

Del personal enfermero encuestado del Hospital Belén Lambayeque, el 95% pertenecen al sexo femenino y el 5% al sexo masculino; en relación a la edad, la mayoría del personal enfermero oscila entre los 27 a 38 años (56,7%); y en cuanto a la condición laboral, el 58.3% del personal de enfermería es nombrado y el 41.7% es contratado.

Tabla 5.

Nivel de desempeño laboral del personal de enfermería.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0
Medio	13	21.7
Alto	47	78.3
Total	60	100.0

El 78,3% del personal de enfermería del Hospital Belén de Lambayeque, presentó un desempeño laboral alto y el 21,7% cuenta con desempeño medio; por el cual no se encontró un desempeño bajo en los encuestados.

Tabla 6.

Relación del compromiso afectivo con el desempeño laboral del personal de enfermería.

Compromiso afectivo	Desempeño laboral
Correlación de Pearson	,539**
Sig. (bilateral)	.000
N	60

A un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$; y con un coeficiente de correlación de Pearson ($R^2 = 0,539$), se establece una relación de nivel “moderada”, entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Belén de Lambayeque, es decir a medida que el personal incrementa su compromiso afectivo, también experimenta un mejor desempeño laboral.

Tabla 7.

Relación del compromiso de continuidad con el desempeño laboral del personal de enfermería.

Compromiso de continuidad	Desempeño laboral
Correlación de Pearson	,329*
Sig. (bilateral)	.010
N	60

A un nivel de significancia de $0,010 < 0,05$; y con un coeficiente de correlación de Pearson ($R^2 = 0,329$), se establece si existe una relación, pero con un nivel “bajo”, entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Belén de Lambayeque; es decir, a medida que el personal mejora su compromiso de continuidad, también mejorará su desempeño laboral, pero en menor proporción.

Tabla 8.

Relación del compromiso normativo con el desempeño laboral del personal de enfermería.

Compromiso normativo	Desempeño laboral
Correlación de Pearson	,516**
Sig. (bilateral)	.000
N	60

Con un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$; y con un coeficiente de correlación de Pearson ($R^2 = 0,516$), se establece una relación de nivel “moderado”, entre el compromiso normativo y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Belén de Lambayeque, es decir a medida que siente lealtad con la institución, mejora su desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

Las enfermeras desempeñan un papel fundamental en la prestación de la asistencia sanitaria en todo el mundo; por el cual, el compromiso organizacional de los trabajadores de la salud, incluidas las enfermeras, está estrechamente relacionado con la productividad, el desempeño y la calidad de la atención brindada por las instituciones de salud. Ante ello, el objetivo general; en la tabla 3, señala que con un nivel de significancia del $0,000 < 0,05$; y con un coeficiente de correlación de Pearson ($R^2 = 0,516$), se determinó que existe relación de nivel “moderado”, entre las variables del estudio, en el personal de enfermería, deduciendo, que si estos presentan un mejor compromiso organizacional, también presentarán un mejor desempeño laboral.

Estos resultados contrastan con, Estrada y Mamani (2020), quienes han manifestado que existe una asociación directa, significativa; pero con un nivel de Pearson fuerte entre las variables investigadas con un nivel de significancia ($p = 0,000 < 0,05$); por el cual, el personal docente presenta un mayor compromiso, su desempeño será el más apropiado. Sin embargo, Miranda (2019) presenta otro enfoque, debido a que ha señalado que no existe una relación entre la intención de permanencia y el compromiso organizacional. De igual manera, Campos et al (2019) presenta otro enfoque, ya que, en su investigación concluyó, que no existe una asociación significativa entre rotación y desempeño laboral.

Por lo tanto, ante los resultados encontrados en la relación de las variables investigadas (desempeño laboral y compromiso organizacional), estos hallazgos concuerdan con la teoría de Kimberlee (2019) quien señala que la importancia del desempeño radica en que las instituciones de salud deben desarrollar estrategias de compromiso organizacional, para que puedan desarrollar métodos coherentes y objetivos.

El desempeño laboral mejorará, si el nivel de compromiso organizacional en el personal de enfermería es el adecuado y si hace un mayor énfasis

en este; por ello, habiendo analizado los resultados obtenidos en esta investigación y encontrando coincidencias en otras investigaciones acerca de la relación entre las variables, es indispensable ejecutar un plan de gestión por competencias para que los trabajadores de salud (personal de enfermería) potencialicen sus conocimientos y habilidades en sus tareas que desempeñan, con la finalidad de que brinden un servicio adecuado a los usuarios pacientes y alcancen un óptimo compromiso organizacional con la institución.

Con respecto al análisis del primer objetivo específico, en la tabla 4, el 95% del personal de enfermería pertenecen al sexo femenino y el 5% fueron del género masculino. Además, en cuanto a la edad que más prevaleció fue de los 27 a 38 años con el 56% y con respecto a la condición laboral el 58.3% es nombrado.

En cuanto al segundo objetivo específico, en la tabla 5, el 78.3% del personal encuestado han indicado que poseen un nivel alto en su desempeño laboral; pero el 21.7% poseen un nivel medio. Estos resultados coinciden con, Díaz et al (2018) quien encontró un buen nivel de desempeño, siendo del 76.9%. Sin embargo, estos resultados encontrados, discrepan con Campos et al (2019) quien indica que el 17.2% mantiene un nivel alto; por lo que se deduce, que los participantes de su estudio no presentan un buen desempeño. De igual manera, Quintana y Tarqui (2020) han concluido que 24.5% de su población investigada han presentado un bajo desempeño laboral.

En los hallazgos encontrados, ha prevalecido el nivel alto, en el desempeño laboral, que concuerda con la teoría de De la Cruz y Huamán (2016) quien menciona que las características del desempeño laboral, comprenden las habilidades, capacidades y conocimientos que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo; ya que está basada en la adaptabilidad y en las capacidades de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente.

El desempeño laboral juega un papel muy importante en las instituciones de salud, debido a que, se compone como un factor determinante para una buena atención a los usuarios pacientes, por ello, como consecuencia del resultado obtenido de la investigación y con los hallazgos de otros estudios, se puede deducir que el personal de enfermería que labora en el Hospital Belén de Lambayeque, está realizando de manera adecuada sus funciones porque presentan un desempeño laboral alto, debido a que las competencias personales, sociales y metodológicas son desarrolladas de forma apropiada, viéndose reflejado en estos hallazgos; por ello, el hospital debe seguir buscando mejoras para un excelente desenvolvimiento y funcionamiento de las tareas encomendadas por el personal enfermero.

En cuanto al tercer objetivo específico de la investigación, relacionado a la relación entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral, en la tabla 6, se determinó que con un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$; y con un coeficiente de correlación de Pearson ($R^2 = 0,539$), se ha establecido que existe una relación con un nivel “moderado”, entre las variables del estudio en el personal de enfermería del Hospital Belén de Lambayeque; traduciéndose, en que a medida que el personal aumenta su compromiso afectivo, también experimenta un mejor desempeño laboral.

Estos resultados coinciden con Hind y Mona (2020), quienes en su estudio realizado en Arabia Saudita en un hospital público, han determinado que 47.88% de las enfermeras, tienen un buen compromiso organizacional. Además, Miranda (2019) en su estudio realizado a una institución privada en Lima, indicó que prevaleció el compromiso afectivo con el 93.8%. No obstante, Azizollah et al (2016) discrepan con estos autores, debido a que en su estudio realizado en la ciudad de Zahedan, señala que solo el 25.58% poseen un compromiso emocional.

Ante lo mencionado anteriormente, los resultados que se han obtenido del personal de enfermería del Hospital Belén de Lambayeque,

contrastan con Alles y Allen (como se citó en Flores, 2018) es el deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización, dado por un lazo emocional y porque se quiere estar en la empresa. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten comprometidos, orgullosos e involucrados de pertenecer a la organización.

El compromiso afectivo está basado por factores fundamentales, tales como el nivel de involucramiento y el compromiso; por ello, ante los hallazgos obtenidos del estudio y con los resultados de otras investigaciones; es de vital importancia que el centro hospitalario siga mejorando las habilidades blandas de los trabajadores como es, el trabajo, la adaptación al cambio, la asertividad la comunicación, con la finalidad de que el personal de enfermería incremente su nivel de compromiso con la institución.

Analizando el cuarto objetivo específico, en la tabla 7, se aprecia que con un nivel de significancia de $0,010 < 0,05$; y con un coeficiente de correlación de Pearson ($R^2 = 0,329$), se determina que si existe una relación, pero con un nivel "bajo", entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Belén de Lambayeque; por ello, a medida que el personal mejora su compromiso de continuidad, también mejorará su desempeño laboral, pero en menor proporción.

Ante los resultados obtenidos, estos concuerdan con Israel et al (2017) quien concluyó que los predictores principales del compromiso organizacional son: satisfacción laboral, organización percibida, relaciones interpersonales, el apoyo, el comportamiento de liderazgo transformacional y el trabajo en equipo. Asimismo, el autor mencionado anteriormente coincide con Azizollah et al (2016) quien señala que el compromiso continuo fue del 24.36% en el personal enfermero la ciudad de Zahedan. Por lo tanto, los resultados coinciden con la teoría que plantea según Alles y Allen (como se citó en Flores, 2018) quienes mencionan que es un estado de dependencia a los intereses de los

empleados, siendo la base el coste económico que implica seguir en la empresa o dejarla; intervienen los factores como la necesidad económica, satisfacción laboral y aspiraciones.

Por lo tanto, en cuanto al compromiso de continuidad, está constituido por las aspiraciones y la satisfacción laboral, por ello, ante los resultados que se han obtenido y con los hallazgos de otros estudios; la motivación y la satisfacción juegan un papel indispensable en el desempeño laboral, por lo tanto, el Hospital Belén de Lambayeque tiene que realizar talleres motivacionales que les ayuden a incrementar el compromiso organizacional con la institución y organizar capacitaciones que busquen el desarrollo personal y profesional, para que así el personal enfermero tengan más aspiraciones y se sientan comprometidos con el hospital; siempre y cuando se lleve un monitoreo de estas, para evaluar los resultados que traen consigo.

Finalmente, se tiene el último análisis del quinto objetivo específico, en la tabla 8, con un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$; y con un coeficiente de correlación de Pearson ($R^2 = 0,516$), se determinó que existe una relación de nivel “moderado”, entre el compromiso normativo y el desempeño laboral de enfermería, es decir, que a medida que los trabajadores sienten lealtad con la institución, mejoran su desempeño laboral. Estos hallazgos coinciden con Hind y Mona (2020) quien refiere un nivel moderado de compromiso laboral y se encontró un mayor compromiso organizacional relacionándose con variables sociodemográficas, como la edad y la nacionalidad. Del mismo modo, Aldana et al (2017) concluyó que la comunicación, los beneficios y los estilos de liderazgo de los directivos como elementos decisivos para mantener el compromiso, proporcionando básicamente el crecimiento y seguridad al profesional.

Ante ello, los resultados coinciden con Alles y Allen (como se citó en Flores, 2018) quien indica que este tipo de compromiso está basado en que la adhesión del empleado con su organización, y se da cuando, se

siente en deuda con ella por haberle dado una recompensa u oportunidad; además, indica que la lealtad es necesaria para las responsabilidades. Por ello, en relación al compromiso normativo, se puede deducir que es un componente primordial que determina el desempeño laboral en este hospital; por lo tanto, ante los hallazgos que se han obtenido y con los resultados de otras investigaciones se ha reflejado que la lealtad con la organización y el sentido de obligación son factores determinantes en este tipo de compromiso por parte del personal enfermero; por la cual, el centro hospitalario; se ve en la obligación de seguir proporcionándoles todos los recursos necesarios para que estos desarrollen sus actividades de la mejor manera y sobre todo aumenten su grado de lealtad con la institución y que cada día sientan un vínculo que los una más con la organización.

Aporte general: La tesis brinda una mayor perspectiva acerca del grado de asociación que puede originar estas variables, por ello, si todo el personal de enfermería de los distintos establecimientos de salud del Minsa, posee un buen compromiso organizacional, mejorará sus estándares de desempeño laboral.

Limitantes del estudio:

La principal limitación que presentó el estudio fue que para la medición de la variable desempeño laboral, ha sido, el mismo personal de enfermería quien ha evaluado su propio desempeño laboral; más no, su jefe inmediato, donde se pueda visualizar una mejor percepción y evaluación del desempeño laboral de los sujetos informantes (personal de enfermería).

VI. CONCLUSIONES

1. Existe una relación de nivel moderado, entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque con una significancia del $0,000 < 0,05$.
2. Con respecto a la caracterización del personal de enfermería, predominó el sexo femenino, en cuanto a la edad prevaleció el rango de los 27 a 38 años y la condición laboral predominante fue los nombrados.
3. Ante el diagnóstico realizado, el nivel de desempeño laboral que poseen el personal de enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque es alto; debido a que tienen un apropiado manejo de las competencias personales, sociales y metodológicas.
4. Existe una relación moderada entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral en el personal enfermero del Hospital Belén de Lambayeque, presentando un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$.
5. Con un nivel de significancia de $0,010 < 0,05$; se establece que existe una relación, con un nivel "bajo", entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral del personal de enfermería; traduciéndose que, a medida que el personal mejora su compromiso de continuidad, también mejorará su desempeño laboral, pero en menor proporción.
6. Existe una relación moderada entre el compromiso normativo y el desempeño laboral con un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$; en el personal de enfermería del Hospital Belén de Lambayeque.

VII. RECOMENDACIONES

A la Dirección del Hospital Belén de Lambayeque, fortalecer la motivación del personal enfermero desarrollando planes de desarrollo profesional y de incentivos económicos; de allí, se buscará mejorar el desempeño laboral de todo el personal de enfermería.

A la Dirección del Hospital Belén de Lambayeque, contratar a personal enfermero que reúnan las mismas características del personal que labora actualmente, debido a que presenta un buen nivel de desempeño laboral.

A la Oficina de Recursos Humanos, potenciar y fortalecer la gestión por competencias del personal de enfermería con la finalidad de conseguir los más altos estándares de desempeño en la labor asistencial.

A la Oficina de Recursos Humanos implementar un plan de fortalecimiento para reconocer la misión, visión y valores que tiene la institución, con el propósito de involucrar emocionalmente al personal de enfermería, para que puedan construir un sentido de identificación con el hospital.

A la Unidad de apoyo a la docencia e investigación, implementar propuestas relacionadas al compromiso por continuidad; es decir: evaluaciones en la satisfacción laboral, orientación para las aspiraciones personales y desarrollar talleres motivacionales donde puedan estimular su proactividad e iniciativas para un mejor desarrollo profesional.

A la Unidad de apoyo a la docencia e investigación, desarrollar talleres relacionados a la lealtad con la institución, con la finalidad de establecer un vínculo trabajador-institución, y así lograr una mejor atención al usuario paciente y conseguir que el desempeño laboral se sitúe en un nivel óptimo.

REFERENCIAS

- Abbas, K., Farokhazadian, J., y Foroughameri, G. (2017). Nurses' professional competency and organizational commitment: Is it important for human resource management? *Plos one collection Education Research*. doi:<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0187863>
- Ackad. (2017). *The Impact of Motivation on Employee Performance in the Manufacturing Industry in Ghana. The Impact of Motivation on Employee Performance in the Manufacturing Industry in Ghana*. Ghana. https://www.academia.edu/19594561/The_Impact_of_Motivation_on_Employee_Performance_in_the_Manufacturing_Industry_in_Ghana
- Aguilar , A., Gibert , M., y Oria, M. (2016). El desempeño de los profesionales de Enfermería. *Revista cubana de enfermería*, 32(1). <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/823/155>
- Aldana, E., Tafur, J., y Leal , M. (2017). Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla - Colombia. *Espacios*, 39(11), 13. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n11/18391113.html>
- Alles, M. (2005). *Desempeño por competencias: Evaluación 360°*. Buenos Aires: Granica SA.
- Andina. (2020). El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño. *Revista Agencia Peruana de Noticias*. <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>
- Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para. *Contaduría y Administración*(200), 5-12. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39520002>
- Azizollah, A., Sarani, H., y Sadegh, M. (2016). Organizational Commitment in Nurses. *Researchgate*. https://www.researchgate.net/publication/321395166_Organizational_Commitment_in_Nurses

- Baena, G. (2017). *Metología de la investigación* . Mexico: Grupo Editorial Patria .
- Bain , D. (2003). *La productividad* . Colombia: McGraw-Hill.
- Bernal, C. (2015). *Metodología de la Investigación Científica*. D.F. México: Pearson.
- Campos, P., Gutiérrez, H., y Matzumura , J. (2019). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Revista Cuidarte*, 10(2). <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.626>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Santa fe- Bogota: Mc GrawHill.
- Davis, K. (2000). *comportamiento humano en el trabajo* . México : Mc Garw Hill .
- De la Cruz , E., & Huaman , Á. (2016). *Clima laboral y desempeño laboral en el personal del programa Nacional Cuna Mas en la Provincia de Huancavelica 2015*. Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica.
- Díaz , C., Gutiérrez, H., y Amancio , A. (2018). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte*, 9(1). doi:10.15649/cuidarte.v9i1.426
- Ecarnot, F., y Michel, J. (2020). The shortage of skilled workers in Europe: its impact on geriatric medicine. *European Geriatric Medicine*, 11(1), 345-347. <https://link.springer.com/article/10.1007/s41999-020-00323-0>
- Estrada, E., y Mamani, H. (2020). Compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica. *Revista Innova Educación*, 2(1). doi: <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.01.008>
- Fernández, N. (2020). Informe Belmont sobre Psiquiatría Legal. *Revistadigital*. Obtenido de <https://revistadigital.inesem.es/juridico/informe-belmont/>
- Hernandez, R. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* . Mexico : McGraw-Hill Interamericana.
- Higuera, V. (2018). How to Improve Employee Initiative. *Managing Employers*. Obtenido de <https://smallbusiness.chron.com/improve-employee-initiative-36869.html>

- Hind, A., y Mona , A. (2020). Assessment of Organizational Commitment Among Nurses in a Major Public Hospital in Saudi Arabia. *Dovepress*, 13(6), 519-526. doi: <https://doi.org/10.2147/JMDH.S256856>
- Israel, B., Kifle , W., Tigist , D., y Fantahum, W. (2017). Organizational Commitment and its Predictors among Nurses Working in Jimma University Specialized Teaching Hospital, Southwest Ethiopia. *Primary Health Care: Open Access*, 7(1). doi: 10.4172/2167-1079.1000262
- Kah, L., Sook, Y., y Chew, C. (2012). Factors affecting individual job performance. *ResearchGate*, 6(3), 661-676. https://www.researchgate.net/publication/296735147_FACTORS_AFFECTING_INDIVIDUAL_JOB_PERFORMANCE
- Khoa, T., y Thao, D. (2018). The Impacts of the High-Quality Workplace Relationships on Job Performance: A Perspective on Staff Nurses in Vietnam. *Behavioral sciences*, 8(12). doi:<https://doi.org/10.3390/bs8120109>
- Kimberlee, L. (06 de March de 2019). *Importance of Employee Performance in Business Organizations*. Obtenido de Small Business: <https://smallbusiness.chron.com/importance-employee-performance-business-organizations-1967.html>
- Labrague, L., y McEnroe, D. (2018). Organizational commitment and turnover intention among rural nurses in the Philippines: Implications for nursing management. *International Journal of Nursing Sciences*, 5(4), 403-408. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2018.09.001>
- Lauder, M. (2020). Coronavirus: changing the face of nursing. *Nursing*. Obtenido de <https://www.nursinginpractice.com/analysis/coronavirus-changing-the-face-of-nursing/>
- LLanero, J. (21 de Noviembre de 2016). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. *Diario Gestión*, págs. 1-2. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/?ref=gesr>

- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Meyer, J., y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resources Management Review*, 1(1), 61-89. doi:[https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Miranda, K. (2019). Compromiso organizacional y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada, Lima. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 11(2). Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/330610843_Compromiso_organizacional_y_la_intencion_de_permanencia_de_los_profesionales_de_enfermeria_en_una_institucion_de_salud_privada_Lima
- Molina, L. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de las empresas. *Dominio de ciencias*, 2(4), 498-510. doi:2477-8818
- Montoya , E. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un Contact Center*. Tesis de posgrado , Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas , Lima. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/TESIS%20FINAL_Elizabeth%20Montoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moreno , L., Ramirez , K., y Tamni, G. (2016). *El desarrollo personal y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Fondecyt*. Tesis de posgrado , Universidad Inca Garcilaso de la Vega , Lima-Perú. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1310/tesis%20-%20moreno.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Ñaupas, H., Mejía , E., Novoa, E., y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación* . Bogotá: Ediciones de la U.
- Opere, M. (2018). *El compromiso laboral: la llave del éxito empresarial*. Instituto de desarrollo empresarial , España. Obtenido de <https://blog.grupo-pya.com/12984/>
- Organización Mundial de la Salud. (Abril de 7 de 2020). La OMS y sus asociados hacen un llamamiento urgente para que se invierta en el personal de

enfermería. <https://www.who.int/es/news-room/detail/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses>

Peña, M., Díaz , G., y Chavés , A. (2016). El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 9(5), 95-105.

Pontaza, D. (2019). Empresas mexicanas no llenan las expectativas del trabajador del futuro. *Tec Review*, 2-3. <https://tecreview.tec.mx/empresas-mexicanas-llenar-las-expectativas-del-trabajador-del/>

Quintana, D., y Tarqui , C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Redalyc*, 20(1).<https://www.redalyc.org/jatsRepo/2738/273862538013/html/index.html>

Robbins, S., y Judge , T. (2013). *Comportamiento organizacional* . Mexico : Pearson

Rockman, K., y Ballinger, G. (2017). Intrinsic motivation and organizational identification among on-demand workers. *Apa PsycNet*, 102(9), 1305-1316. doi:<https://doi.org/10.1037/apl0000224>

Rovithis, M., Linardakis , M., y Merkouris , A. (29 de February de 2017). Organizational Culture among Nurses Working in the Public Health Sector on the Island of Crete - Greece. *Health Sciencie Journal*, 23-36. <https://www.hsj.gr/medicine/organizational-culture-among-nurses-working-in-the-public-health-sector-on-the-island-of-crete--greece.php?aid=8769>

Rydenfält, C., Borell, J., y Erlingsdottir , G. (2018). What do doctors mean when they talk about teamwork? Possible implications for interprofessional care. *Journal of Interprofessional Care*, 33(6), 714-723. doi:<https://doi.org/10.1080/13561820.2018.1538943>

Steele , N. (2017). Improving Music Teaching through Interpersonal Relationships. *Sage Journals*, 103(4). doi:<https://doi.org/10.1177/0027432117698023>

Strauss, K. (2018). Intervening to Enhance Proactivity in Organizations: Improving the Present or Changing the Future. *Journal of Management* , 44(3), 21-36. doi:<https://doi.org/10.1177/0149206315602531>

Tacuchi , K. (9 de abril de 2020). COVID-19: cuando la profesión se pone a prueba. *Universidad de Ciencias y Humanidades*. Obtenido de <https://www.uch.edu.pe/uch-noticias/p/covid-19-cuando-la-profesion-se-pone-prueba>

Werf , R. (3 de January de 2020). *3 Key Types of Organisational Commitment*. Obtenido de Effectory: <https://www.effectory.com/knowledge/3-key-types-of-organisational-committment/>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables



VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Compromiso organizacional	Según Peña, Díaz y Chavés (2016) lo definen como el deseo de realizar elevados esfuerzos por el bien de la institución, el anhelo de permanecer en la misma y aceptar sus principales objetivos y valores.	Es el conjunto de actitudes que construye un trabajar en su relación directa con la organización, impartiendo con ella su misión, visión y objetivos estratégicos.	Compromiso afectivo	Nivel de compromiso	Ordinal
				Nivel de involucramiento	Ordinal
			Compromiso De continuidad	Aspiraciones	Ordinal
				Satisfacción laboral	Ordinal
				Nivel económico	Ordinal
			Compromiso normativo	Lealtad con la organización	Ordinal
Sentido de obligación con la organización					
	Según Chiavenato (2000) señala que son los comportamientos	Consiste en valorar el rendimiento del trabajo y las actuaciones que	Competencias personales	Nivel de conocimiento	Ordinal
				Habilidades y capacidades	Ordinal

V2: Desempeño laboral	o acciones en la búsqueda de los objetivos establecidos por parte de los empleados.	realizan los colaboradores para el cumplimiento de las metas y tareas que exige el cargo; actualmente, están conformados por dimensiones perfectamente medibles	Competencias sociales	Trabajo en equipo	Ordinal
				Relaciones interpersonales	Ordinal
			Competencias metodológicas	Iniciativas	Ordinal
				Proactividad	

Anexo 2 Instrumento de recolección de datos



I. DATOS GENERALES:

Nombre:.....

Sexo:

Edad:

Condición laboral: Nombrado () Contratado ()

II. INSTRUCCIONES:

Estimado(a) participante, la presente encuesta tiene como finalidad, medir el compromiso organizacional en la institución que labora, por tal motivo, le sugiero que conteste de manera adecuada las preguntas propuestas.

Ante ello, marque con un aspa la respuesta que crea conveniente, basándose en lo siguiente:

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo.
- 3: Ni en desacuerdo, ni en acuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

Preguntas	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: COMPROMISO AFECTIVO					
Se siente como parte de una familia en la institución.					
Cuando existe un problema en la institución, lo siente como propio.					
Se identifica con la institución por la labor que desempeña.					
Usted, se siente feliz con la labor que desempeña.					
Estaría dispuesto a trabajar en otra institución.					
DIMENSIÓN: COMPROMISO DE CONTINUIDAD					
La institución le ofrece un mayor crecimiento profesional.					

La institución le ofrece ascensos en el puesto de trabajo.					
En términos generales, usted se encuentra satisfecho en el trabajo.					
Se encuentra conforme con la remuneración que percibe.					
La institución cumple a tiempo con los pagos de horas complementarias					
DIMENSIÓN: COMPROMISO NORMATIVO					
En términos generales; tiene lealtad con la institución					
La permanencia en su trabajo, más que una responsabilidad, es una obligación					
Siente que el sistema de salud es desigual e injusto.					

Instrumento: desempeño laboral



I. DATOS GENERALES

Nombre:.....

Sexo:

Edad:

Condición laboral: Nombrado () Contratado ()

II. INSTRUCCIONES

Estimado(a) participante, la presente encuesta tiene como finalidad, medir el desempeño laboral, en la institución que labora, por tal motivo, le sugiero que conteste de manera adecuada las preguntas propuestas.

Ante ello, marque con un aspa la respuesta que crea conveniente, basándose en lo siguiente:

Ante ello, marque con un aspa la respuesta que crea conveniente, basándose en lo siguiente:

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo.
- 3: Ni en desacuerdo, ni en acuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

III. Preguntas

Preguntas	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: COMPETENCIAS PERSONALES					
Realiza sus funciones en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos.					
La institución requiere de conocimientos especializados					
Posee las habilidades necesarias para el puesto de trabajo.					

Posee habilidades sociales relevantes como el trabajo en equipo.					
Desarrolla capacidades para dirigir la institución.					
Puede resolver problemas técnicos en la institución.					
DIMENSION: COMPETENCIAS SOCIALES					
En la institución, usted realiza trabajo en equipo					
En la institución existe comunicación asertiva entre el personal enfermero.					
Usted es empático con el personal enfermero.					
Usted tiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros					
DIMENSION: COMPETENCIAS METODOLÓGICAS					
Los jefes inmediatos felicitan las iniciativas para el trabajo.					
Existe innovación constante en el trabajo.					
Demuestra su proactividad en el trabajo.					

Anexo 3. Validez y confiabilidad del instrumento



Fiabilidad

Escala: Compromiso Organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	60	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	60	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,720	13

Fiabilidad

Escala: Desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	60	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	60	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,795	13

Validación 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento del anexo adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	COMPROMISO AFECTIVO	Nivel de compromiso	1. Se siente como parte de una familia en la institución.	✓		✓		✓		✓		
			2. Cuando existe un problema en la institución, lo siente como propio.	✓		✓		✓		✓		
		Nivel de involucramiento	3. Se identifica con la institución por la labor que desempeña.	✓		✓		✓		✓		
			4. Se siente feliz con la labor que desempeña.	✓		✓		✓		✓		
			5. Estaría dispuesto a trabajar en otra institución.	✓		✓		✓		✓		
	COMPROMISO DE CONTINUIDAD	Aspiraciones	6. La institución le ofrece un mayor crecimiento profesional.	✓		✓		✓		✓		
			7. La institución le ofrece ascensos en el puesto de trabajo.	✓		✓		✓		✓		
		Satisfacción laboral	8. En términos generales, usted se encuentra satisfecho en el trabajo.	✓		✓		✓		✓		
			9. Se encuentra conforme con la remuneración que percibe.	✓		✓		✓		✓		
		Nivel económico	10. La institución cumple a tiempo con los pagos de horas complementarias.	✓		✓		✓		✓		
			11. En términos generales; tiene lealtad con la institución.	✓		✓		✓		✓		
	Lealtad con la organización											



DESEMPEÑO LABORAL	COMPROMISO NORMATIVO	Sentido de obligación con la organización	12. La permanencia en mi trabajo más que una responsabilidad, es una obligación.	✓		✓		✓		✓		
			13. Siente que el sistema de salud es desigual e injusto.	✓		✓		✓		✓		
	COMPETENCIAS PERSONALES	Nivel de conocimientos		14. Realiza sus funciones en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos.	✓		✓		✓		✓	
				15. La institución requiere de conocimientos especializados.	✓		✓		✓		✓	
		Habilidades y capacidades		16. Posee las habilidades necesarias para el puesto de trabajo.	✓		✓		✓		✓	
			17. Posee habilidades sociales relevantes como el trabajo en equipo.	✓		✓		✓		✓		
			18. Desarrolla capacidades para dirigir la institución.	✓		✓		✓		✓		
	COMPETENCIAS SOCIALES	Relaciones interpersonales		19. Puede resolver problemas técnicos en la institución.	✓		✓		✓		✓	
				20. En la institución, usted realiza trabajo en equipo.	✓		✓		✓		✓	
				21. En la institución existe comunicación asertiva entre el personal enfermero.	✓		✓		✓		✓	
	COMPETENCIAS METODOLÓGICAS	Proactividad		22. Usted es empático con el personal enfermero.	✓		✓		✓		✓	
				23. Usted tiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.	✓		✓		✓		✓	
				24. Los jefes inmediatos felicitan las iniciativas para el trabajo.	✓		✓		✓		✓	
				25. Existe innovación constante en el trabajo.	✓		✓		✓		✓	
			26. Demuestra su proactividad en el trabajo.	✓		✓		✓		✓		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Mery Lucia Salazar Santa Cruz

Firma del experto :

Mg. Mery Lucia Salazar Santa Cruz
 EXPERTAS EN EMERGENCIAS
 CEP. 21 225 REF. 15700
 SERVICIO DE EMERGENCIAS
 H.R.D.S.I.

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque

2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre compromiso organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería

3 TESISISTA:

Br. Tello Flores Erika Karina.

4 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedo a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, corrigiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 01 de Diciembre de 2020

Firma/DNI
EXPERTO


Mg. Nelly C. P. Tello Flores
C.O.P. 16911336
DNI 16911336

Validación 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	COMPROMISO AFECTIVO	Nivel de compromiso	1. Se siente como parte de una familia en la institución.	/		/		/		/				
			2. Cuando existe un problema en la institución, lo siente como propio.	/		/		/		/				
	COMPROMISO AFECTIVO	Nivel de involucramiento	3. Se identifica con la institución por la labor que desempeña.	/		/		/		/				
			4. Se siente feliz con la labor que desempeña.	/		/		/		/				
			5. Estaría dispuesto a trabajar en otra institución	/		/		/		/				
	COMPROMISO DE CONTINUIDAD	Aspiraciones	6. La institución le ofrece un mayor crecimiento profesional.	/		/		/		/				
			7. La institución le ofrece ascensos en el puesto de trabajo.	/		/		/		/				
		Satisfacción laboral	8. En términos generales, usted se encuentra satisfecho en el trabajo.	/		/		/		/				
		Nivel económico	9. Se encuentra conforme con la remuneración que percibe.	/		/		/		/				
	10. La institución cumple a tiempo con los pagos de horas complementarias.		/		/		/		/					
			Lealtad con la organización	11. En términos generales, tiene lealtad con la institución.	/		/		/		/			



DESEMPEÑO LABORAL	COMPROMISO NORMATIVO	Sentido de obligación con la organización	12. La permanencia en mi trabajo más que una responsabilidad, es una obligación.	/		/		/		/			
			13. Siente que el sistema de salud es desigual e injusto.	/		/		/		/			
	COMPETENCIAS PERSONALES	Nivel de conocimientos		14. Realiza sus funciones en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos.	/		/		/		/		
				15. La institución requiere de conocimientos especializados.	/		/		/		/		
		Habilidades y capacidades		16. Posee las habilidades necesarias para el puesto de trabajo.	/		/		/		/		
				17. Posee habilidades sociales relevantes como el trabajo en equipo.	/		/		/		/		
				18. Desarrolla capacidades para dirigir la institución.	/		/		/		/		
	COMPETENCIAS SOCIALES	Trabajo en equipo		19. Puede resolver problemas técnicos en la institución.	/		/		/		/		
				20. En la institución, usted realiza trabajo en equipo.	/		/		/		/		
		Relaciones interpersonales		21. En la institución existe comunicación asertiva entre el personal enfermero.	/		/		/		/		
				22. Usted es empático con el personal enfermero.	/		/		/		/		
				23. Usted tiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.	/		/		/		/		
	COMPETENCIAS METODOLÓGICAS	Iniciativas		24. Los jefes inmediatos felicitan las iniciativas para el trabajo.	/		/		/		/		
				25. Existe innovación constante en el trabajo.	/		/		/		/		
Proactividad			26. Demuestra su proactividad en el trabajo.	/		/		/		/			

Grado y Nombre del Experto:

Mg. ANA TIRADO RODRIGUEZ

Firma del experto:

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque

2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre compromiso organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería

3 TESISISTA:

Br. Tello Flores Enka Karina.

4 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedo a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, corrigiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 27 de Noviembre de 2020

Firma/DNI 16613322

EXPERTO

Validación 3



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: **Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	COMPROMISO AFECTIVO	Nivel de compromiso	1. Se siente como parte de una familia en la institución.	X		X		X		X		
			2. Cuando existe un problema en la institución, lo siente como propio.	X		X		X		X		
		Nivel de involucramiento	3. Se identifica con la institución por la labor que desempeña.	X		X		X		X		
			4. Se siente feliz con la labor que desempeña.	X		X		X		X		
			5. Estaría dispuesto a trabajar en otra institución.	X		X		X		X		
	COMPROMISO DE CONTINUIDAD	Aspiraciones	6. La institución le ofrece un mayor crecimiento profesional.	X		X		X		X		
			7. La institución le ofrece ascensos en el puesto de trabajo.	X		X		X		X		
		Satisfacción laboral	8. En términos generales, usted se encuentra satisfecho en el trabajo.	X		X		X		X		
		Nivel económico	9. Se encuentra conforme con la remuneración que percibe.	X		X		X		X		
			10. La institución cumple a tiempo con los pagos de horas complementarias.	X		X		X		X		
			11. En términos generales; tiene lealtad con la institución.	X		X		X		X		
	Lealtad con la organización											



DESEMPEÑO LABORAL	COMPROMISO NORMATIVO	Sentido de obligación con la organización	12. La permanencia en mi trabajo más que una responsabilidad, es una obligación.	X		X		X		X		
			13. Siente que el sistema de salud es desigual e injusto.	X		X		X		X		
	COMPETENCIAS PERSONALES	Nivel de conocimientos		14. Realiza sus funciones en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos.	X		X		X		X	
				15. La institución requiere de conocimientos especializados.	X		X		X		X	
		Habilidades y capacidades		16. Posee las habilidades necesarias para el puesto de trabajo.	X		X		X		X	
				17. Posee habilidades sociales relevantes como el trabajo en equipo.	X		X		X		X	
				18. Desarrolla capacidades para dirigir la institución.	X		X		X		X	
	COMPETENCIAS SOCIALES	Trabajo en equipo		19. Puede resolver problemas técnicos en la institución.	X		X		X		X	
				20. En la institución, usted realiza trabajo en equipo.	X		X		X		X	
		Relaciones interpersonales		21. En la institución existe comunicación asertiva entre el personal enfermero.	X		X		X		X	
				22. Usted es empático con el personal enfermero.	X		X		X		X	
				23. Usted tiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.	X		X		X		X	
			24. Los jefes inmediatos felicitan las iniciativas para el trabajo.	X		X		X		X		
COMPETENCIAS METODOLÓGICAS	Proactividad		25. Existe innovación constante en el trabajo.	X		X		X		X		
			26. Demuestra su proactividad en el trabajo.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: *Mg. NANCY SANCHEZ MERINO*

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque

2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre compromiso organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería

3 TESISISTA:

Br. Tello Flores Erika Karina.

4 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedo a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, corrigiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 27 de ~~NOVIEMBRE~~ de 2020

Firma/DNI
EXPERTO

16540816

Anexo 4. Autorización de la aplicación del instrumento

CONSTANCIA

EL DIRECTOR DEL HOSPITAL "BELÉN" DE LAMBAYEQUE HACE CONSTAR:

Que, la Lic. Enf. **TELLO FLORES ERIKA KARINA**, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, ha sido autorizada para ejecutar su tesis denominada "**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL HOSPITAL BELÉN DE LAMBAYEQUE**".

Se expide la presente, para los fines que la interesada considere conveniente.

Lambayeque, 05 de Enero del 2021.

Firmado digitalmente
FELIX SANTIAGO GARCIA AHUMADA
DIRECTOR DEL HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE
Fecha y hora de proceso: 05/01/2021 - 22:49:17

Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sisgedb3.regionlambayeque.gob.pe/verfics/>

VoBo electrónico de:

- 9.0 UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION
MLUSKA JUDITH TERAN MEDINA
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA
05-01-2021 / 13:25:56

Anexo 5. Consentimiento informado



Estimado usuario:

Mediante el presente documento se solicita su colaboración al estudio denominado: Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque. Si usted aprueba su participación en este estudio, se le solicitará responder la encuesta vía online en una fecha establecida anticipadamente, con una temporalidad de 30 minutos, por el cual desarrollará el cuestionario de compromiso organizacional y desempeño laboral. Por otro lado, la información sobre los datos del cuestionario serán confidenciales, los mismos que serán codificados mediante números y letras, manteniéndose en el anonimato, y serán registrados primordialmente por el autor de la investigación. Además; no será utilizado para ninguna otra finalidad que este fuera del estudio. Se prevé las medidas correspondientes para velar y proteger sus datos personales y no estará incluido su nombre en ningún documento, noticia, publicación o ante una futura divulgación.

Su colaboración es voluntaria, usted está en su derecho de descartar su colaboración en el momento que desee. La investigación no conllevará a ningún riesgo alguno, ni implicará costos. No tendrá ninguna compensación por su participación.

Si presenta alguna inquietud de la investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Usted puede preguntar sobre cualquier aspecto que no comprenda. El autor de la investigación responderá sus llamadas y correos ante cualquier inquietud que presente antes, durante y después de la investigación. Si luego desea efectuar alguna interrogante que está asociada con el estudio, tendrá que comunicarse con el autor de la investigación.

Alumna: Tello Flores Erika Karina

Numero de celular: 979933873

Por favor lea y complete si está de acuerdo: He leído todo el procedimiento que ha descrito anteriormente. El investigador me ha explicado la investigación y me ha resuelto todas mis inquietudes. Voluntariamente doy mi consentimiento para colaborar en el presente estudio.

Nombre del usuario y Firma

Anexo 6. Tablas y figuras de los resultados

Tabla 9.

Compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería.

Compromiso organizacional	Desempeño laboral					
	Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%
Bajo	1	1.7%	0	0.0%	1	1.7%
Medio	12	20.0%	32	53.3%	44	73.3%
Alto	0	0.0%	15	25.0%	15	25.0%
Total	13	21.7%	47	78.3%	60	100.0%

El 1,7% del personal de enfermería presentó un bajo compromiso organizacional y desempeño laboral, en cambio el 53,3% presentó niveles medio de compromiso laboral y desempeño laboral. Se evidencia que conforme aumenta el nivel de compromiso organizacional, el personal suele tener un mayor desempeño.

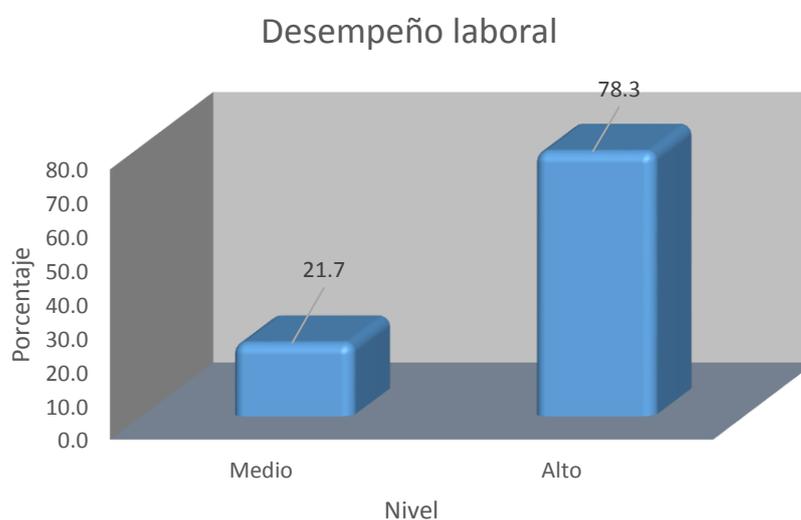


Figura 1. Nivel de desempeño laboral del personal de enfermería.

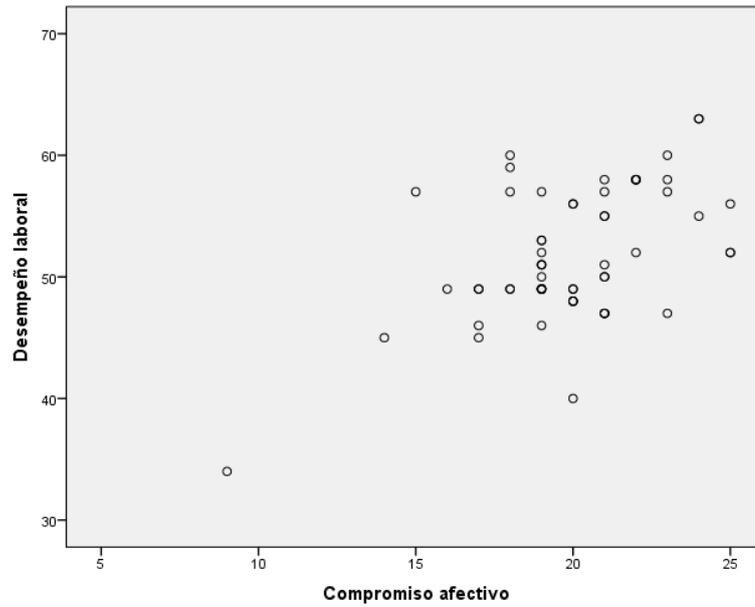


Figura 2. Dispersión del compromiso afectivo con el desempeño laboral del personal de enfermería.

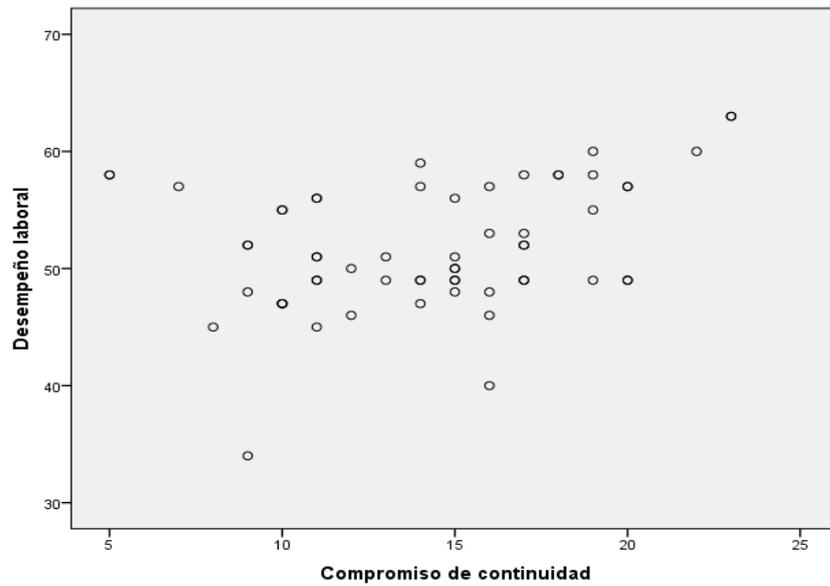


Figura 3. Dispersión del compromiso de continuidad con el desempeño laboral del personal de enfermería.

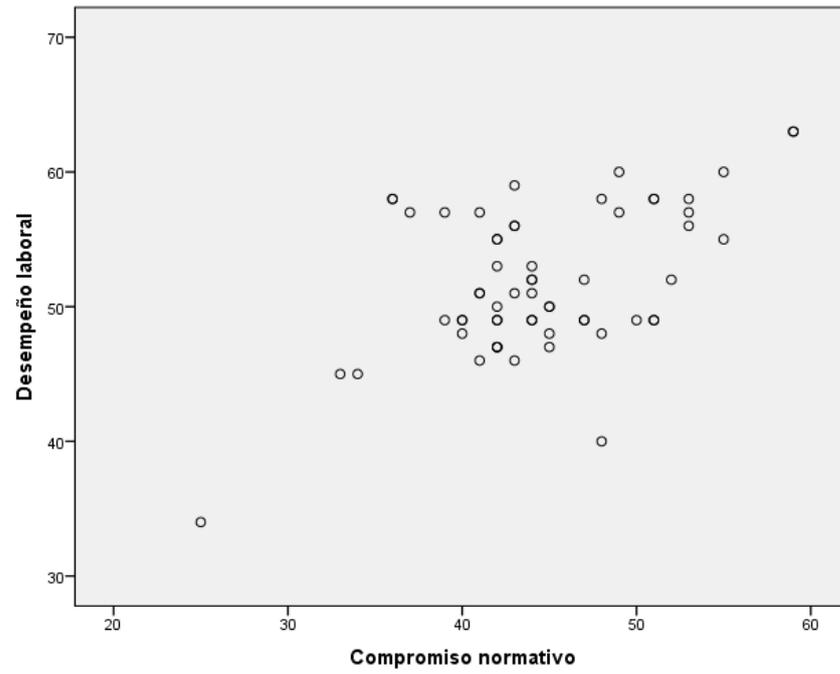


Figura 4. Dispersión del compromiso normativo con el desempeño laboral del personal de enfermería.

Anexo 7 Matriz de consistencia



Título	Problema	Justificación	Objetivos	Hipótesis	Tipo y diseño de investigación	Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala	Población	Muestra	Muestreo
Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque	¿Cuál es la relación del compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque?	La investigación es importante porque está orientada a identificar la relación entre el compromiso del trabajador con el desempeño de sus funciones en un establecimiento de segundo nivel de atención.	<p>General: - Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque, 2020.</p> <p>Específicos Caracterizar al personal de enfermería en el Hospital</p>	<p>Ha: Existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque.</p> <p>H0: No existe relación entre el compromiso organizacional y el</p>	<p>Enfoque cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Correlacional</p>	Compromiso organizacional	<p>Compromiso afectivo</p> <p>Compromiso de continuidad</p> <p>Compromiso normativo</p>	<p>Nivel de compromiso</p> <p>Nivel de involucramiento.</p> <p>Aspiraciones</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>Nivel económico</p> <p>Lealtad con la organización</p> <p>Sentido de obligación con la organización</p>	<p>Escala Likert</p> <p>Totalmente en desacuerdo (1)</p> <p>En desacuerdo. (2)</p> <p>Ni en desacuerdo, ni en acuerdo. (3)</p> <p>De acuerdo (4)</p>	La población de esta investigación fue constituida por 60 profesionales de enfermería de los diferentes servicios del hospital en estudio.	La muestra para este estudio fue equivalente a la cantidad total de la población	Se hizo un muestreo no probabilístico por conveniencia.

		La investigación es utilitaria, porque determina si los instrumentos utilizados pueden ser validados en otros estudios; asimismo, ayuda a diagnosticar la influencia de estas variables en el trabajador favoreciendo a los pacientes.	Belén de Lambayeque, 2020. Identificar el nivel desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque, 2020. Relacionar la dimensión compromiso afectivo con el desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque, 2020. Relacionar la dimensión compromiso de continuidad	desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque.		Desempeño laboral	Competencias personales	Nivel de conocimiento Habilidades y capacidades	Totalmente de acuerdo (5)				
							Competencias sociales	Trabajo en equipo Relaciones interpersonales					
							Competencias metodológicas	Iniciativas Proactividad					

